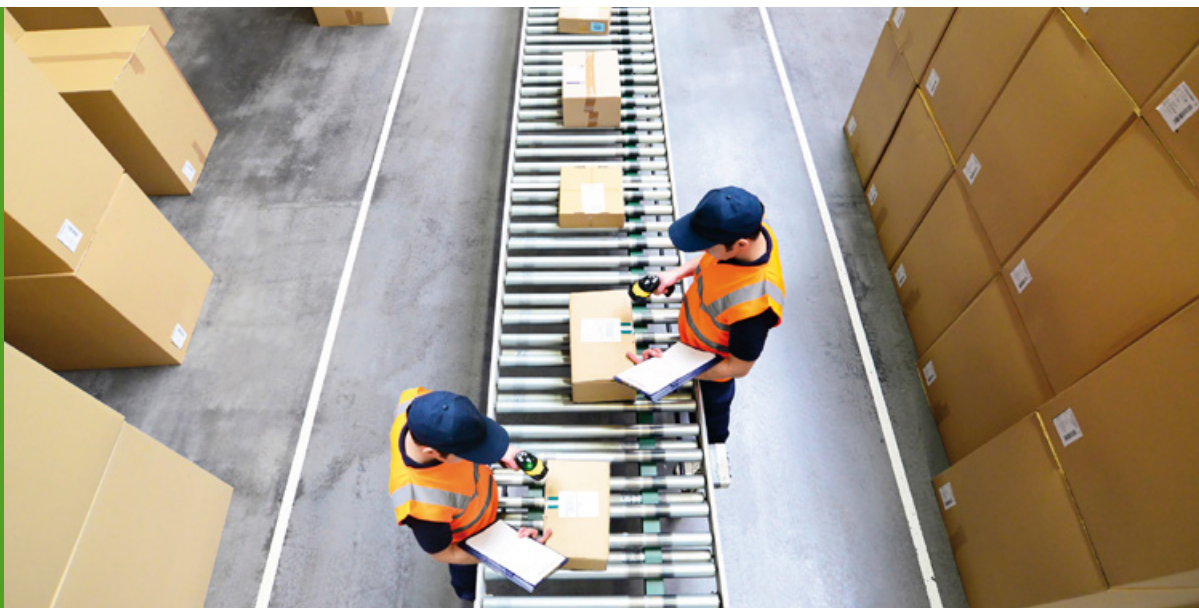


# FORMACIÓN E-LEARNING

## Curso Online de Gestión de la Calidad en Procesos Logísticos

→ Técnicas y herramientas de calidad específicas para la mejora de los procesos logísticos.



  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA



## Presentación

La importancia de la gestión de procesos radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Para que la gestión por procesos se implante de forma efectiva, es necesario generar nuevas formas organizativas, de relación y de toma de decisiones. Debemos definir de forma adecuada los equipos de gestión de procesos de manera que formen parte todos los participantes de esta nueva realidad y estén representados los procesos operativos, de apoyo y de gestión.

En general, cualquier organización tiene establecida una gestión funcional, esto es, se trabaja en departamentos con una definición clara de la jerarquía y se concentra la atención en el resultado de las actividades de cada persona o cada departamento. Al adoptar un enfoque de gestión por procesos, no se elimina la estructura de departamentos de la organización pero se concentra la atención en el resultado de cada proceso y en la manera en que éstos aportan valor al cliente.

La integración de la gestión de Procesos Logísticos en cualquier empresa se entiende incluyendo a proveedores, clientes y empresas suministradoras de servicios con el desarrollo de prácticas colaborativas, como una extensión natural de las mejoras en los procesos internos de cada empresa.

Con este curso los alumnos adquirirán las competencias necesarias para realizar una gestión adecuada de la calidad en todos los procesos de la cadena logística en la que se encuentren implicados.

## La Educación On-line

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

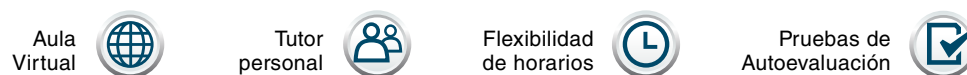
- La posibilidad de escoger el momento y lugar más adecuado.
- Interactuar con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- Trabajar con diversos recursos que ofrece el entorno on-line.
- Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

## Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma *e-learning* de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



## Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de 80 horas y el material didáctico consta de:

### Manual de Estudio

Corresponde a todas las materias que se imparten a lo largo de los 6 módulos de formación práctica de que consta el curso Gestión de la Calidad en Procesos Logísticos.

### Material Complementario

Incluye ejemplos, casos reales, tablas de soporte, etc. sobre la materia con el objetivo de ejemplificar y ofrecer recursos para la resolución de las problemáticas específicas en la gestión de la calidad en todos los procesos de la cadena logística.

### Ejercicios de Seguimiento

Corresponden a ejercicios donde se plantean y solucionan determinados casos referentes a la gestión de la calidad en todos los procesos de la cadena logística.

### Pruebas de Autoevaluación

Para la comprobación práctica de los conocimientos que Ud. va adquiriendo.

## Curso Bonificable



## Este curso le permitirá saber y conocer:

- Cuáles son las principales ventajas de establecer una cultura de calidad en los procesos logísticos.
- Cómo gestionar con eficiencia y eficacia su cadena logística.
- Cómo adquirir los conocimientos necesarios para implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad tomando como modelo la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Cómo implementar las herramientas de calidad más adecuadas con vistas a la mejora de los procesos logísticos.
- Cuáles son los principales indicadores y herramientas de control de la calidad aplicadas a los procesos logísticos.
- La importancia de los procesos logísticos con los que funcionan las organizaciones y comprender la importancia de los mismos, aprender a identificarlos y documentarlos.
- Cómo planificar actividades y aplicar herramientas de calidad en el corto, medio y largo plazo con el fin de alcanzar los objetivos establecidos.
- Cómo implantar un sistema de indicadores equilibrado y eficaz, que optimice y mejore de forma permanente la capacidad competitiva de la organización en general, y de los procesos logísticos en particular.
- Cómo adquirir habilidades para introducir mejoras en los procesos.
- Cómo establecer las bases, principios y metodología para garantizar un alto nivel de calidad y creación de valor añadido en la gestión de los procesos logísticos.

**Conozca todas las herramientas de calidad aplicables en la gestión logística de la empresa.**

## Dirigido a:

Responsables de Logística, Procesos, Proyectos, Producción y Organización así como a todas aquellas personas implicadas en la gestión de procesos, la gestión logística, la mejora continua y la satisfacción del cliente.

## Contenido del curso

### → MÓDULO 1. Introducción del curso

5 horas

Este curso está dirigido a toda aquella persona o empresa que quiera conocer las virtudes y aplicaciones de la implantación de un sistema de calidad en una empresa de servicios logísticos.

- 1.1. Objetivos generales del curso.
- 1.2. Definiciones.
- 1.3. Módulos del curso.
- 1.4. Introducción a la gestión de la calidad:
  - 1.4.1. Los ocho principios de Gestión de Calidad.

### → MÓDULO 2. Introducción a los procesos

15 horas

El nacimiento de los procesos surgió de una evolución de los sistemas de gestión de la calidad. Con este módulo aprenderemos a determinar los procesos operativos de una empresa y su forma de representarlos y diferenciar la tipología de los procesos existentes.

- 2.1. Nacimiento de los procesos:
  - 2.1.1. La calidad, progenitora de procesos.
  - 2.1.2. La evolución de la calidad.
  - 2.1.3. Otras definiciones de calidad.
  - 2.1.4. Detección de la necesidad de procesos.
  - 2.1.5. Beneficios de una gestión por procesos.
- 2.2. Inicio de la gestión por procesos:
  - 2.2.1. Definición y diseño de procesos.
  - 2.2.2. Definiciones.
  - 2.2.3. La autoevaluación.
  - 2.2.4. Elementos esenciales de un proceso.
  - 2.2.5. Estructura de procesos.
- 2.3. La identificación y secuencia de los procesos:
  - 2.3.1. Identificación de responsabilidades.
  - 2.3.2. Definición de los procesos:
    - 2.3.2.1. Niveles de los procesos.

## Contenido del curso

2.3.3. Interacción de los procesos. El mapa de procesos:

2.3.3.1. Análisis de los procesos clave.

2.3.3.2. Descripción gráfica de un proceso. Diagrama de flujo.

2.3.3.3. Elaboración de un mapa de procesos.

### → MÓDULO 3. Organización y gestión de los procesos logísticos

15 horas

A través de este módulo los alumnos conocerán los procesos logísticos que se dan en las empresas así como sus particularidades y dificultades operativas.

**3.1. Qué es la logística.**

**3.2. Procesos de la gestión logística:**

3.2.1. La subcontratación en los servicios logísticos.

3.2.2. El aprovisionamiento.

3.2.3. La producción.

3.2.4. La distribución.

3.2.5. La logística inversa.

3.2.6. Conclusiones.

### → MÓDULO 4. Medición de la calidad de los procesos

15 horas

El seguimiento, medición, análisis y revisión de los procesos debe ser monitoreada por indicadores que brinden información de cómo está resultando su efectividad de acuerdo al resultado o estado deseado.

**4.1. Seguimiento y medición:**

4.1.1. Definición del método de seguimiento.

**4.2. Identificación de indicadores:**

4.2.1. Características de los indicadores.

4.2.2. Elementos de los indicadores.

4.2.3. Selección de indicadores:

4.2.3.1. Indicadores de proceso.

## Contenido del curso

### 4.3. Las 7 herramientas de la calidad:

- 4.3.1. Diagrama de flujo.
- 4.3.2. Diagrama de causa y efecto.
- 4.3.3. Hoja de verificación.
- 4.3.4. Histograma.
- 4.3.5. Diagrama de Pareto.
- 4.3.6. Diagrama de dispersión.
- 4.3.7. Gráficos de control.

## ➔ MÓDULO 5. Aplicación de la calidad a los procesos logísticos

15 horas

Este módulo se centra en la definición del mapa de proceso logístico basándose en las operativas definidas en el módulo anterior.

### 5.1. El inicio del control logístico. Mapa de procesos logísticos:

- 5.1.1. Mapa de procesos de aprovisionamiento logístico:
  - 5.1.1.1. Subproceso de planificación del aprovisionamiento logístico.
  - 5.1.1.2. Subproceso control de calidad.
- 5.1.2. Mapa de procesos de producción logística:
  - 5.1.2.1. Subproceso planificación de la producción.
  - 5.1.2.2. Subproceso transformación de la producción.
- 5.1.3. Mapa de procesos de distribución logística:
  - 5.1.3.1. Comercialización.

### 5.2. Indicadores de los procesos logísticos:

- 5.2.1. Objetivos de los indicadores logísticos.
- 5.2.2. Implantación de indicadores logísticos.
- 5.2.3. Principales indicadores logísticos:
  - 5.2.3.1. Indicadores logísticos de abastecimiento.
  - 5.2.3.2. Indicadores logísticos de inventario.
  - 5.2.3.3. Indicadores logísticos de almacenamiento.
  - 5.2.3.4. Indicadores logísticos del transporte.
  - 5.2.3.5. Indicadores logísticos de servicio al cliente.

### 5.3. Cuadro de Mando Logístico:

- 5.3.1. Construcción de Cuadros de Mando:
  - 5.3.1.1. Fase de planificación.
  - 5.3.1.2. Fase de desarrollo.

## Contenido del curso

5.3.1.3. Fase de implantación.

5.3.1.4. Fase de control y seguimiento.

5.3.2. Herramientas de análisis para Cuadros de Mando.

5.3.3. Las claves del éxito.

### → MÓDULO 6. La mejora de la calidad en los procesos logísticos

15 horas

Este último módulo del curso define las herramientas y metodologías a aplicar para, habiendo medido los procesos, poder determinar acciones con el objetivo de mejorar los resultados.

6.1. El sistema de mejora continua.

6.2. Los principios básicos para la mejora continua.

6.3. Metodologías para la mejora:

6.3.1. Kaizen.

6.3.2. 5W2H.

6.3.3. 5 Por qué.

6.3.4. AMFE.

6.3.5. Quality Function Deployment (QFD).

6.3.6. Método de las 5M.

6.4. Conclusiones finales.





## Autores

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso Gestión de la Calidad en Procesos Logísticos han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:

### → Alicia Alba Ochoa

Diplomada en Estadística. Auditora Interna y Consultora de Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente en diferentes proyectos industriales y de servicios, con implantación de sistemas de gestión ISO 9001 y 14001 así como de mejora de procesos.

Compagina su actividad profesional con la realización de formaciones in Company en diversas escuelas de negocio en temas de Calidad y Medio Ambiente.

### → Sergi Lafita

Ingeniero Industrial Superior con la especialidad de Organización Industrial (OI) por la UPC. Project Manager en proyectos de Consultoría Logística en diversos ámbitos y sectores, así como con cambios tecnológicos de operativa y de sistema de gestión.

Compagina su actividad profesional con la realización de formaciones in Company en diversas escuelas de negocios en temas de Logística y Producción.

Los autores y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

## Titulación

Una vez realizado el curso el alumno recibirá el diploma que le acredita como **experto en Gestión de la Calidad en Procesos Logísticos**. Para ello, deberá haber cumplimentado la totalidad de las pruebas de evaluación que constan en los diferentes apartados. Este sistema permite que los diplomas entregados por Iniciativas Empresariales y Manager Business School gocen de garantía y seriedad dentro del mundo empresarial.

