

A background image showing a person's hand using a computer mouse. The image is overlaid with a semi-transparent grey rounded rectangle containing text. To the right of the text, there is a vertical column of seven white circles of varying sizes, with the bottom-most circle being the largest and brightest. The background is a blurred office setting.

**UF0922. Gestión de costes y calidad
del servicio de transporte por
carretera**

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

UF0922. Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Gestión de costes en la actividad del transporte de mercancías por carretera y logística.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción al control analítico de costes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Concepto de coste, gasto, pago e inversión. ○ Control del coste. ○ Control presupuestario. ○ Control analítico e interpretación de desviaciones I. ○ Control analítico e interpretación de desviaciones II. ○ Clasificación de los costes. ○ Caso práctico resuelto: Introducción al control analítico de costes. • Costes fijos de explotación de vehículos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Mano de obra directa. ○ Tributos y tasas sobre el vehículo. ○ Seguros. ○ Costes financieros. ○ Amortización. ○ Dietas y gastos de viaje predeterminados. ○ Caso práctico resuelto: Costes fijos de explotación de vehículos. • Costes variables de explotación de vehículos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Combustible. ○ Aceites y lubricantes. ○ Neumáticos. ○ Mantenimiento preventivo. ○ Caso práctico resuelto: Costes variables de explotación de vehículos. • Otros costes asociados a las actividades auxiliares y operaciones logísticas. <ul style="list-style-type: none"> ○ Costes del espacio e instalaciones. ○ Costes de lanzamiento de pedidos. ○ Coste de recepción y manipulación. ○ Coste de tenencia de stock. ○ Costes de gestión de la información y control del stock. ○ Costes de la expedición y transporte. ○ Costes indirectos de carácter general. ○ Caso práctico resuelto: Otros costes asociados a las actividades auxiliares y operaciones logísticas. • Observatorio de costes del transporte de mercancías por carretera. <ul style="list-style-type: none"> ○ El observatorio de costes del Ministerio de Fomento I. ○ El observatorio de costes del Ministerio de Fomento 	<p>15,40 horas</p>

<p>II.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Principios del análisis de costes, costes por tiempo y costes kilométricos. ○ Supuestos de cálculo de costes de los distintos vehículos – tipo. ○ Caso práctico resuelto: Observatorio de costes del transporte de mercancías por carretera. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	50 minutos
Tiempo total de la unidad	17 horas
<p>Unidad 2: La previsión y el control presupuestario en servicios de transporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El presupuesto y análisis previsional. <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico I. ○ Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico II. ○ Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico III. ○ Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico IV. ○ Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico V. ○ Umbral de rentabilidad I. ○ Umbral de rentabilidad II. ○ Umbral de rentabilidad III. ○ Caso práctico resuelto: El presupuesto y análisis previsional. • El presupuesto como herramienta de control de gestión. <ul style="list-style-type: none"> ○ El presupuesto como instrumento de gestión. ○ Caso práctico resuelto: El presupuesto como herramienta de control de gestión. • Formación de precios del servicio de transporte. <ul style="list-style-type: none"> ○ Sistemas de precios y tarifas del transporte por carretera I. ○ Sistemas de precios y tarifas del transporte por carretera II. ○ Conversor peso volumen o coeficiente de estiba I. ○ Conversor peso volumen o coeficiente de estiba II. ○ Peso volumétrico. ○ Peso tasable o peso facturable. ○ Caso práctico resuelto: Formación de precios del servicio de transporte. • Aplicación informática de gestión de costes ACOTRAM. <ul style="list-style-type: none"> ○ Mantener al día ACOTRAM. ○ Otras. 	10,40 horas

<ul style="list-style-type: none"> ○ Caso práctico resuelto: Aplicación informática de gestión de costes ACOTRAM. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 02	50 minutos
Tiempo total de la unidad	12 horas
<p>Unidad 3: Calidad del servicio de transporte por carretera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto y características de la calidad aplicada al servicio en el transporte por carretera. <ul style="list-style-type: none"> ○ Definición y características. ○ Clientes internos y externos I. ○ Clientes internos y externos II. ○ Clientes internos y externos III. ○ Clientes internos y externos IV. ○ Medición de la calidad del servicio. Indicadores de la calidad en el servicio I. ○ Medición de la calidad del servicio. Indicadores de la calidad en el servicio II. ○ ISO 9000 y la gestión de la calidad del servicio. ○ ISO 9001. ○ Sistemas de gestión de la calidad. ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de calidad. ○ Fases, protocolos, objetivos. ○ Caso práctico resuelto: Implantación de sistemas de calidad de empresas de transporte por carrera. • Calidad en los procesos internos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Documentación I. ○ Documentación II. ○ Elaboración de protocolos de actuación normal y ante emergencias. ○ Caso práctico resuelto: Calidad en los procesos internos. • Calidad y proveedores. <ul style="list-style-type: none"> ○ Medición de la calidad en los proveedores. ○ Sinergias a establecer con proveedores. ○ Caso práctico resuelto: Calidad y proveedores. • Calidad y clientes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Medición de la calidad por los clientes: encuestas de satisfacción I. ○ Medición de la calidad por los clientes: encuestas de satisfacción II. ○ Sinergias a establecer con los clientes: servicio de 	13,45 horas

<ul style="list-style-type: none"> ○ atención y postventa. ○ Reclamaciones de clientes. ○ Caso práctico resuelto: Calidad y clientes. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 03	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 03	45 minutos
Tiempo total de la unidad	15 horas
<p>Unidad 4: Control del servicio de transporte por carretera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos relativos a la gestión y control de los tráficos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Recepción de los pedidos. ○ Agrupación y consolidación de las cargas. ○ Asignación de los vehículos. ○ Transmisión al transportista. ○ Generación de expedientes de viaje. ○ Caso práctico resuelto: Aspectos relativos a la gestión y control de los tráficos. • Aspectos relativos a la ejecución del transporte. <ul style="list-style-type: none"> ○ Llegada al lugar de la carga. ○ Controles previos a la carga. ○ Carga y estiba de la expedición I. ○ Carga y estiba de la expedición II. ○ Formalización de la entrega de la documentación de transporte. ○ Incidencias en la plataforma operativa. ○ Entrega de la documentación. ○ Transporte y llegada a destino. ○ Descarga de la mercancía. ○ Reflejo de incidencias en el lugar de destino. ○ Caso práctico resuelto: Aspectos relativos a la ejecución del transporte. • Trazabilidad de la información. <ul style="list-style-type: none"> ○ Seguimiento de la actividad de los vehículos. ○ Trazabilidad al cliente. ○ Ficha de incidencias y parte de no conformidad. ○ Caso práctico resuelto: Trazabilidad de la información. • Gestión de imprevistos e incidencias. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tabulación, medición, seguimiento de las operaciones y protocolos de actuación. ○ Depuración de incidencias: técnicas organizativas, formación, inversión en tecnología. ○ Caso práctico resuelto: Gestión de imprevistos e incidencias. 	12 horas
Cuestionario de Autoevaluación UA 04	30 minutos

Actividad de Evaluación UA 04	30 minutos
Tiempo total de la unidad	13 horas
<p>Unidad 5: Evaluación de la calidad del servicio de transporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de localización y telecomunicaciones en flotas de transporte. <ul style="list-style-type: none"> ○ Caso práctico resuelto: Sistemas de localización y telecomunicaciones en flotas de transporte. • Utilización de aplicaciones informáticas de gestión y control de flotas de transporte. <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicaciones TIC en el transporte. ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ejemplos de bolsas de cargas. ○ Caso práctico resuelto: Otras aplicaciones de internet: servicios de las bolsas de carga en internet. • Control estadístico de servicios. <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicadores de actividad y rendimiento de los vehículos de transporte. ○ Indicadores de productividad del personal de conducción. ○ Caso práctico resuelto: Control estadístico de servicios. • Cálculo de indicadores de gestión y cuadro de control de calidad. <ul style="list-style-type: none"> ○ Índices de ocupación. ○ Índices de productividad total y por operario. ○ Índices de calidad del servicio. ○ Índice de satisfacción del cliente I. ○ Índice de satisfacción del cliente II. ○ Índices de eficiencia KPI u otros I. ○ Índices de eficiencia KPI u otros II. ○ Elaboración de informes de control y propuestas de mejora continua I. ○ Elaboración de informes de control y propuestas de mejora continua II. ○ Elaboración de informes de control y propuestas de mejora continua III. 	11,40 horas

<ul style="list-style-type: none"> ○ Caso práctico resuelto: Cálculo de indicadores de gestión y cuadro de control de calidad. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 05	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 05	50 minutos
Tiempo total de la unidad	13 horas
<p>Unidad 6: Gestión de residuos y normativa medioambiental aplicable a la actividad del transporte por carretera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos e impactos ambientales del transporte por carretera. <ul style="list-style-type: none"> ○ Consecuencias ambientales derivadas del uso de combustibles. ○ Análisis. ○ Aspectos medioambientales asociados a las actividades desarrolladas por empresas del sector de transporte por carretera. ○ Caso práctico resuelto: Aspectos e impactos ambientales del transporte por carretera. • Medidas de previsión y gestión ambiental en el sector. <ul style="list-style-type: none"> ○ Características y ventajas. ○ Medidas de prevención de riesgos y residuos. ○ Legislación comunitaria. ○ Reducción, reciclaje y reutilización. ○ Conducción eficiente. ○ Segregación y gestión de residuos por parte de las empresas. ○ Medidas de mejora. ○ Caso práctico resuelto: Medidas de prevención y gestión ambiental en el sector. • Sistemas de gestión ambiental ISO 14000. <ul style="list-style-type: none"> ○ Comparativa ISO 14000 e ISO 9000. ○ Caso práctico resuelto: Sistemas de gestión ambiental ISO 14000. 	8 horas
Cuestionario de Autoevaluación UA 06	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 06	30 minutos
Tiempo total de la unidad	9 horas
Cuestionario de Evaluación final UF0922	1 hora
6 unidades	80 horas