

CÓDIGO  
16B20C01AUTOR  
Javier FernándezDURACIÓN ESTIMADA  
25 hNIVEL DE FORMACIÓN  
Medio/Avanzado**Dirigido a**

*Profesionales de empresas de actividad logística que quieran ampliar sus conocimientos en relación a la logística inversa, poniendo especial énfasis en operarios, mandos intermedios, directores.*

**Descripción**

*Con este contenido de curso profesional el alumnado trabajará el concepto y la importancia de la logística inversa, abarcando aspectos como el flujo de retorno de mercancía, la gestión de las devoluciones y residuos, los sistemas integrados de gestión, así como las redes y procesos operativos de la logística inversa, además de la importancia de la logística inversa en el comercio electrónico.*

**COMPETENCIAS**

1. Conocer y familiarizarse con el concepto de logística inversa, para aprender qué actividades la componen y cuáles son sus objetivos y su estrategia.
2. Aprender qué es el flujo de retorno de mercancía y conocer su tipología para, saber que opciones de recuperación de los productos tenemos.
3. Aprender que son las devoluciones y su política, para así saber cómo gestionar una devolución y cuál es su procedimiento.
4. Conocer cuál es la causa de los productos desechados en el proceso productivo, para saber cómo es la gestión de sus residuos y cuál es su proceso de recogida.
5. Conocer que es un Sistema Integrado de Gestión y su funcionamiento, para entender la importancia que tienen en la ayuda de recogida y reciclado de productos desechados.
6. Conocer que son las redes de logística inversa y las diferencias entre ellas, para aprender los factores clave de su organización y diseño.
7. Identificar cuáles son los procesos operativos en la logística inversa, para conocer el ciclo de un producto desde su recogida hasta su distribución o eliminación.
8. Aprender cómo se lleva a cabo la logística inversa en el comercio electrónico y su importancia, para saber fidelizar clientes y crear una empresa competitiva.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)**

1. Identificar los retos de la logística inversa.
2. Identificar los tipos de flujo de retorno.
3. Gestionar una devolución.
4. Clasificar los residuos.
5. Conocer el SIG en España.
6. Identificar las diferencias entre redes.

7. Identificar los indicadores de control.
8. Conocer el ciclo operativo en comercio electrónico.

## CONTENIDOS

### Unidad 1. Concepto de logística inversa

1. Logística inversa: definición
2. Razones para su existencia
3. Los motores de la logística inversa
4. Importancia en el siglo XXI
5. Actividades que la componen
  - 5.1 Gestión de los productos
  - 5.2 Gestión de embalajes y de los residuos
6. Estrategia y objetivos
7. Retos

### Unidad 2. El flujo de retorno

1. Tipología de los flujos de retorno
2. Opciones de recuperación de los productos
3. Sistemas de logística inversa

### Unidad 3. Capacidad industrial

1. Gestión de las devoluciones
2. Política de devoluciones
3. Procedimiento de devoluciones

### Unidad 4. Gestión de residuos

1. Productos desechados en el proceso productivo
2. Causas de los desechos
3. Clasificación de los residuos
4. Proceso operativo de recogida de residuos
5. Procedimiento de gestión de residuos
6. Organización del proceso en la empresa

### Unidad 5. Sistema integrado de gestión (SIG)

1. Introducción al Sistema Integrado de Gestión (SIG)
2. Funcionamiento de un SIG
  - 2.1 SIGNUS
  - 2.2 SIGRE
3. Papel del consumidor en los SIG

## Unidad 6. Redes de logística inversa

1. Redes de logística inversa
2. Diferencias entre redes de logística inversa
3. Factores clave para la organización de redes inversas
4. Diseño de la red de logística inversa.
  - 4.1 Modelos para definir la localización de las instalaciones.
  - 4.2 Transporte

## Unidad 7. Proceso operativo

1. Proceso de recogida
2. Proceso de inspección y clasificación
3. Proceso de gestión del inventario
4. Proceso de almacenaje
5. Proceso de recuperación económica
6. Proceso de distribución o eliminación
7. Indicadores de control

## Unidad 8. Comercio electrónico

1. La importancia de la logística inversa en el comercio electrónico
2. Motivos de los ciclos de logística inversa en el comercio online
3. Líneas de actuación para disminuir rechazos y devoluciones en comercio online
4. Estrategia y política de devoluciones en comercio electrónico
  - 4.1 ¿Qué debe mostrar una política de devoluciones?
  - 4.2 ¿Qué no debe hacerse con una política de devoluciones?
5. El servicio de atención al cliente, herramienta básica
6. El ciclo operativo de la logística inversa en comercio electrónico