

## Logística inversa

Modalidad: curso e-Learning Duración: 25 horas

Categorías: Comercio y marketing

### OBJETIVOS

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.

### 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
- 2.1SIGNUS
- 2.2SIGRE
- 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.
- 4.1Modelos para definir la localización de las instalaciones.
- 4.2Transporte

#### 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