

## Manejo de procedimientos logísticos

Área(s):

Contaduría y administración

Carrera(s):

**Profesional Técnico y  
Profesional Técnico-Bachiller en**  
Administración  
Asistente Directivo  
Contabilidad



**Editor:** Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

**Programa de Estudios del Módulo:** Manejo de procedimientos logísticos.

**Área(s):** Contaduría y Administración

**Carrera(s):** Profesional Técnico y Profesional Técnico –Bachiller en Administración, Asistente Directivo y Contaduría

**Semestre(s):** Cuarto

© Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

**Fecha de diseño o actualización:** diciembre de 2017.

**Vigencia:** Dos años, en tanto no se produzca un documento que lo anule o desaparezca el objeto del actual.

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del Conalep.

## Directorio

Director General

**Jorge Alejandro Neyra Gonzalez**

Secretario General

**Jorge Galileo Castillo Vaquera**

Secretaria Académica

**María Elena Salazar Peña**

Secretaria de Administración

**M. en C.A. Aida Margarita Menez Escobar**

Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional

**Agustín Arturo González de la Rosa**

Secretario de Servicios Institucionales

**José Francisco Cobos Barreiro**

Director Corporativo de Asuntos Jurídicos

**Iván Hernán Sierra Santos**

Titular de la Unidad de Estudios e Intercambio Académico

**Patricia Guadalupe Guadarrama Hernández**

Director Corporativo de Tecnologías Aplicadas

**Iván Flores Benítez**

Directora de Diseño Curricular

**Marisela Zamora Anaya**

Coordinadora de las Áreas Básicas y de Servicios  
**Caridad del Carmen Cruz López**

Coordinador de las Áreas de Mantenimiento e Instalación,  
Electricidad, Electrónica y TIC  
**Nicolas Guillermo Pinacho Burgoa**

Coordinación de las Áreas de Procesos de Producción y  
Transformación  
**Norma Osorio Vera**

**Grupo de trabajo:**

**Técnico:**

**International Youth Foundation (IYF) con el apoyo de  
FedEx.**

**Metodológico:  
Rosalia Soto Soriano**

## Manejo de procedimientos logísticos

Contenido		Pág.
	Mensaje del Director General	5
	Presentación de la Secretaría Académica	6
<b>Capítulo I:</b>	<b>Generalidades de las Carreras</b>	7
1.1	Objetivo General de la Carrera	7
1.2	Competencias Transversales al Currículum	8
<b>Capítulo II:</b>	<b>Aspectos Específicos del Módulo</b>	10
2.1	Presentación	10
2.2	Propósito del Módulo	12
2.3	Mapa del Módulo	13
2.4	Unidades de Aprendizaje	14
2.5	Referencias	23

## Mensaje del Director General

Reza un viejo proverbio chino, a manera de sentencia que: “a nosotros nos ha tocado vivir tiempos interesantes”, y en efecto, vivimos la **Cuarta Revolución Industrial** (la era digital), la **globalización** y el conocimiento creado cada vez en menores fracciones de tiempo.

De ahí la importancia de un **esfuerzo educativo integral**, que les permita a nuestros estudiantes **escribir historia de éxito** y a nuestro país tener viabilidad de futuro próspero.

La educación profesional técnica ha incidido, y es su aspiración y objetivo coadyuvar en la transformación de las personas, particularmente de aquellos, provenientes de los **segmentos más marginados y vulnerados**, social y económicamente, de nuestra sociedad.

A ellos nos debemos y por ellos vale la pena trabajar con esmero y sin cansancio día con día.

El CONALEP es una institución valorada por los jóvenes, apreciada por sus docentes y querida por sus administrativos. Su papel crucial está en mejorar la **competitividad de las empresas** en el país, a través del fortalecimiento de la oferta educativa y en el rescate de la flexibilidad del modelo, así como en su cercanía indiscutible con los sectores productivos.

El trinomio **alumno-docente-empresa**, es la fórmula de la educación profesional técnica, razón de ser de nuestra Institución y garantía de calidad permanente.

Los programas de estudio que hoy se presentan, son el resultado del **esfuerzo conjunto** de la autoridad educativa, el docente, nuestros aliados las empresas; con el propósito de responder de manera pertinente a los retos de las generaciones actuales y futuras.

**Orgullosamente CONALEP**

**Mtro. Jorge Alejandro Neyra González**

**Presentación de la  
Secretaría  
Académica**

De acuerdo con el Modelo Académico CONALEP, la propuesta de aprendizajes considerados para promoverse en un módulo integrado al diseño de una carrera o trayecto se concreta en el programa de estudio, en la guía pedagógica y en la de evaluación. Estos documentos, constituyen el principal referente para planear y desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje en las aulas, talleres y laboratorios de nuestra institución.

Los programas y guías de estudio han sido diseñados con un enfoque de competencias, con lo que se da cumplimiento a los preceptos de la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), que indica el fomento y promoción de competencias genéricas y disciplinares que debe poseer una persona egresada de la educación media superior, mismas que le servirán para toda la vida; mientras que las competencias profesionales, le permiten el desempeño de funciones laborales requeridas por los sectores productivos regional y nacional.

En cada uno de los documentos curriculares se refleja el desempeño de especialistas técnicos y de profesionales en diseño curricular, así como las aportaciones de los integrantes del sector productivo, contribuyendo con sus conocimientos, habilidades y experiencias para el profesional técnico y el profesional técnico bachiller.

Lo anterior, hace posible la amplia aceptación de nuestros egresados, ya sea en el mercado laboral en el que se desempeñan con profesionalismo, o bien, en las Universidades o Institutos Tecnológicos, si es que deciden continuar estudios en el nivel superior, acción en la que destacan por su sólida formación.

**Dra. María Elena Salazar Peña**

## **CAPÍTULO I: Generalidades de la Carrera**

### **1.1. Objetivo General de la Carrera**

#### **P.T. y P.T-B en Contabilidad**

Realizar las funciones que determinan los procesos de contabilidad financiera, operación y control de ingresos y egresos de Tesorería, así como las tareas para el cumplimiento de obligaciones fiscales relacionadas con impuestos y contribuciones, en apego a la normatividad vigente.

#### **P.T. y P.T-B Asistente Directivo**

Asistir al directivo en las funciones encomendadas con base en el proceso administrativo para optimizar, efficientar y agilizar los recursos con los que cuenta la oficina.

#### **P.T. y P.T-B en Administración**

Realizar funciones relacionadas con los procesos logísticos, así como de planeación, organización, integración, dirección y control para la optimización de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales en la compra, venta, producción o prestación de servicios de las organizaciones.

## 1.2. Competencias Transversales al Currículum ( \* )

Competencias Genéricas	Atributos
<p><b>Se autodetermina y cuida de sí</b></p> <p>1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades.</li> <li>• Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebase.</li> <li>• Elige alternativas y cursos de acción con base en criterios sustentados y en el marco de un proyecto de vida.</li> <li>• Analiza críticamente los factores que influyen en su toma de decisiones.</li> <li>• Asume las consecuencias de sus comportamientos y decisiones.</li> <li>• Administra los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones para el logro de sus metas.</li> </ul>
<p>2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valora el arte como manifestación de la belleza y expresión de ideas, sensaciones y emociones.</li> <li>• Experimenta el arte como un hecho histórico compartido que permite la comunicación entre individuos y culturas en el tiempo y el espacio, a la vez que desarrolla un sentido de identidad.</li> <li>• Participa en prácticas relacionadas con el arte.</li> </ul>
<p>3. Elige y practica estilos de vida saludables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce la actividad física como un medio para su desarrollo físico, mental y social.</li> <li>• Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de riesgo.</li> <li>• Cultiva relaciones interpersonales que contribuyen a su desarrollo humano y el de quienes lo rodean.</li> </ul>
<p><b>Se expresa y comunica</b></p> <p>4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas.</li> <li>• Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.</li> <li>• Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas.</li> <li>• Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.</li> <li>• Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.</li> </ul>
<p><b>Piensa crítica y reflexivamente</b></p> <p>5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.</li> <li>• Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones.</li> <li>• Identifica los sistemas y reglas o principios medulares que subyacen a una serie de fenómenos.</li> <li>• Construye hipótesis y diseña y aplica modelos para probar su validez.</li> <li>• Sintetiza evidencias obtenidas mediante la experimentación para producir conclusiones y formular nuevas preguntas.</li> <li>• Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.</li> </ul>

<p>6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad.</li> <li>• Evalúa argumentos y opiniones e identifica prejuicios y falacias.</li> <li>• Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y perspectivas al acervo con el que cuenta.</li> <li>• Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.</li> </ul>
<p><b>Aprende de forma autónoma</b></p> <p>7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Define metas y da seguimiento a sus procesos de construcción de conocimiento.</li> <li>• Identifica las actividades que le resultan de menor y mayor interés y dificultad, reconociendo y controlando sus reacciones frente a retos y obstáculos.</li> <li>• Articula saberes de diversos campos y establece relaciones entre ellos y su vida cotidiana.</li> </ul>
<p><b>Trabaja en forma colaborativa</b></p> <p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.</li> <li>• Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.</li> <li>• Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.</li> </ul>
<p><b>Participa con responsabilidad en la sociedad</b></p> <p>9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privilegia el diálogo como mecanismo para la solución de conflictos.</li> <li>• Toma decisiones a fin de contribuir a la equidad, bienestar y desarrollo democrático de la sociedad.</li> <li>• Conoce sus derechos y obligaciones como mexicano y miembro de distintas comunidades e instituciones, y reconoce el valor de la participación como herramienta para ejercerlos.</li> <li>• Contribuye a alcanzar un equilibrio entre el interés y bienestar individual y el interés general de la sociedad.</li> <li>• Actúa de manera propositiva frente a fenómenos de la sociedad y se mantiene informado.</li> <li>• Advierte que los fenómenos que se desarrollan en los ámbitos local, nacional e internacional ocurren dentro de un contexto global interdependiente.</li> </ul>
<p>10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce que la diversidad tiene lugar en un espacio democrático de igualdad de dignidad y derechos de todas las personas, y rechaza toda forma de discriminación.</li> <li>• Dialoga y aprende de personas con distintos puntos de vista y tradiciones culturales mediante la ubicación de sus propias circunstancias en un contexto más amplio.</li> <li>• Asume que el respeto de las diferencias es el principio de integración y convivencia en los contextos local, nacional e internacional.</li> </ul>
<p>11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asume una actitud que favorece la solución de problemas ambientales en los ámbitos local, nacional e internacional.</li> <li>• Reconoce y comprende las implicaciones biológicas, económicas, políticas y sociales del daño ambiental en un contexto global interdependiente.</li> <li>• Contribuye al alcance de un equilibrio entre los intereses de corto y largo plazo con relación al ambiente.</li> </ul>

\*Fuente: Acuerdo 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el Marco Curricular Común del Sistema Nacional de Bachillerato.

## **CAPÍTULO II: Aspectos Específicos del Módulo.**

### **2.1. Presentación**

El módulo de Manejo de procedimientos logísticos se imparte en el cuarto semestre y corresponde a los trayectos técnicos del núcleo de formación profesional, de la carrera de PT. y PT-B Asistente Directivo, así como PT. y PT-B en Administración y Contabilidad. Tiene como finalidad que el alumno maneje procedimientos de los principales procesos logísticos y de gestión de la cadena de suministro, empleando herramientas de control y seguimiento y aplicando técnicas de solución de problemas con la finalidad de mejorar el desempeño de los principales indicadores logísticos en el contexto del comercio internacional.

El módulo está dividido en tres unidades de aprendizaje, la primera pretende que el alumno maneje el marco contextual de la logística, conforme a sus objetivos, aplicación y mercados, a fin de mejorar el desempeño de los principales indicadores logísticos, la segunda permitirá al alumno manejar los procesos del servicio logístico que determinan la eficiencia operativa de los procesos logísticos empleando indicadores, diagramas y análisis para su aplicación laboral, y por último la tercera unidad permitirá al alumno manejar procedimientos de importación y exportación conforme a su función, etapas y normativas para su gestión laboral así como manejar procedimientos de acuerdo con las técnicas para la solución de problemas logísticos.

La contribución del módulo al perfil de egreso en las carreras en las que está considerado, incluye en PT. y PT-B en Administración, Elaborar documentación administrativa, mercantil y contable, empleando la normatividad legal vigente y las políticas establecidas por la organización y Administrar almacenes e inventarios de productos y materiales, a través de normas legales, métodos, técnicas y procedimientos de control establecidos, para coadyuvar a eficientar el proceso productivo de la organización; en PT. y PT-B en Asistente Directivo, Gestionar documentos e información de acuerdo con procedimientos establecidos para el desarrollo efectivo de las actividades en la organización y en PT. y PT-B en Contabilidad, Elaborar documentación administrativa, mercantil y contable empleando la normatividad legal vigente y las políticas establecidas por la organización.



El módulo considera el desarrollo de un proceso formativo secuencial, utilizando en forma transversal competencias adquiridas en los módulos anteriores, pero fundamentalmente en Administración del proceso de compra-venta, Administración de almacenes e inventarios, Control de documentación y Aplicación de estándares de calidad, así como módulos subsecuentes de Diseño de redes de distribución y Gestión de proyectos logísticos.

La tarea docente en este módulo tendrá que diversificarse, a fin de que los docentes realicen funciones preceptoras, las que consistirán en la guía y acompañamiento de los alumnos durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que permitan incorporar a su familia en un esquema de corresponsabilidad que coadyuve a su desarrollo integral; por tal motivo, deberá destinar tiempo dentro de cada unidad para brindar este apoyo a la labor educativa de acuerdo al Programa de Preceptorías.

Por último, es necesario que al final de cada unidad de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, en lo general, por los alumnos, con el propósito de verificar que éstos se han alcanzado o, en caso contrario, determinar las acciones de mejora pertinentes. En este proceso, los docentes tienen la facultad de instrumentar las modalidades de autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación, de acuerdo con las condiciones particulares de su entorno, aun cuando de manera institucional se definen los criterios e indicadores para su aplicación.

## 2.2 Propósito del módulo

Manejar procedimientos de los principales procesos logísticos y de gestión de la cadena de suministro, empleando herramientas de control y seguimiento y aplicando técnicas de solución de problemas, de acuerdo a sus normativas con la finalidad de mejorar el desempeño de los principales indicadores logísticos en el contexto del comercio nacional e internacional.

### 2.3 Mapa del Módulo

Nombre del Módulo	Unidad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje
<b>Manejo de procedimientos logísticos</b>  <b>90 horas</b>	<b>1. Manejo del marco contextual logístico</b>  <b>30 horas</b>	<b>1.1.</b> Aplica el contexto nacional e internacional de la logística y la gestión integral de la cadena de suministro conforme a etapas y normativas. <b>10 horas</b>  <b>1.2.</b> Aplica los procesos logísticos fundamentales de acuerdo a su función, área, objetivo, características y gestión. <b>20 horas</b>
	<b>2. Manejo del proceso del servicio logístico.</b>  <b>30 horas</b>	<b>2.1.</b> Aplica el proceso de servicio al cliente conforme a las necesidades, variables, políticas y estrategias, <b>10 horas</b>  <b>2.2.</b> Aplica las variables que determinan la eficiencia operativa de los procesos logísticos empleando indicadores, diagramas y análisis. <b>20 horas</b>
	<b>3. Manejo de procedimientos de importación y exportación</b>  <b>30 horas</b>	<b>3.1.</b> Aplica los procedimientos de importación y exportación de mercancías conforme a su función, etapas y normativas. <b>15 horas</b>  <b>3.2.</b> Maneja procedimientos de acuerdo con las técnicas para la solución de problemas logísticos. <b>15 horas</b>

## 2.4 Unidades de Aprendizaje

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	Manejo del marco contextual logístico	Número	1
<b>Propósito de la unidad</b>	Manejar el marco contextual de la logística, conforme a sus objetivos, aplicación y mercados, a fin de mejorar el desempeño de los principales indicadores logísticos.	<b>30 horas</b>	
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	1.1 Aplica el contexto nacional e internacional de la logística y la gestión integral de la cadena de suministro conforme a etapas y normativas.	<b>10 horas</b>	

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<b>1.1.1</b> Realizar exposición de un trabajo escrito y presentación electrónica sobre la industria logística considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la logística en los últimos años</li> <li>• Posición de México en el contexto internacional.</li> <li>• Principales tratados de libre comercio.</li> <li>• Logística competitiva</li> <li>• Gestión de la cadena de suministro</li> <li>• Diseño de flujo físico.</li> <li>• Diseño de flujo financiero</li> <li>• Diseño de flujo de información</li> <li>• Presentación de Documento escrito</li> </ul>	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento escrito y presentación electrónica sobre la industria logística considerando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia de la logística en los últimos años</li> <li>- Posición de México en el contexto internacional.</li> <li>- Principales tratados de libre comercio.</li> <li>- Logística competitiva</li> <li>- Gestión de la cadena de suministro</li> <li>- Diseño de flujo físico.</li> </ul> </li> </ul>	<b>10 %</b>	<b>A. Contextualización de la logística</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de la logística a nivel mundial en los últimos 10 años.</li> <li>• Índice de desempeño logístico del Banco Mundial.</li> <li>• Posición de México en el contexto internacional.</li> <li>• Retos y oportunidades.</li> <li>• Principales tratados de libre comercio de México.</li> </ul> <b>B. Identificación de la logística competitiva</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo de la logística.</li> <li>• Aplicación de la logística en función del ciclo de vida del sector.</li> <li>• Impacto de la logística en la rentabilidad y la competitividad.</li> <li>• Servicio al cliente.</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de flujo financiero</li> <li>- Diseño de flujo de información</li> </ul>		<p><b>C. Identificación de la Gestión de la cadena de suministro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferencias entre logística y Cadena de Suministro.</li> <li>• Procesos logísticos fundamentales.</li> <li>• Conceptos generales del diseño de la cadena de suministro.</li> </ul> <p><b>D. Interpretación de etapas en el diseño de cadenas de suministro.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del flujo físico.</li> <li>• Diseño del flujo financiero.</li> <li>• Diseño del flujo de información.</li> <li>• Diseño de la organización.</li> </ul> <p><b>E. Descripción de la estructura organizacional de áreas de operación y logística y normatividad.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exportación y operación</li> <li>• Facturación</li> <li>• Servicios generales</li> <li>• Despacho y recepción de mercancías</li> <li>• Transporte</li> <li>• Operaciones y logística</li> </ul>
--	--	--	--	--	--	--

<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>1.2</b> Aplica lo procesos logísticos fundamentales de acuerdo a su función, área, objetivo, características y gestión.	<b>20 horas</b>
----------------------------------	--	-----------------

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<b>1.2.1</b> Desarrollar manual de procedimientos que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de compras</li> <li>• Proceso de selección de proveedores</li> <li>• Atención y Servicio al cliente</li> <li>• Gestión de almacenes</li> <li>• Gestión de inventarios</li> <li>• Gestión de transportes</li> <li>• Presentación del Documento</li> </ul>	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de procedimientos desarrollado, que incluya:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de compras</li> <li>- Proceso de selección de proveedores</li> <li>- Atención y Servicio al cliente</li> <li>- Gestión de almacenes</li> <li>- Gestión de inventarios</li> <li>- Gestión de transportes</li> <li>- Presentación del Documento</li> </ul> </li> </ul>	30 %	<b>A. Organización del Proceso de suministro.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de compras.</li> <li>• Selección y desarrollo de proveedores.</li> </ul> <b>B. Atención y Servicio al cliente.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferencia entre nivel de servicio y nivel de satisfacción.</li> <li>• Proceso de despacho de órdenes y de servicio al cliente.</li> </ul> <b>C. Gestión de almacenes.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codificación de almacenes.</li> <li>• Proceso de control de almacenes.</li> </ul> <b>D. Gestión de inventarios.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos: inventario de seguridad, rotación de inventarios, días promedio de inventarios, Backorder, SKU.</li> <li>• Manejo y acomodo de mercancías.</li> <li>• Proceso de Picking.</li> </ul>

						<b>E. Gestión de transportes.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventajas y desventajas de tipos de transporte (Terrestre, Marítimo, Aéreo, Ferroviario y Multimodal).</li> <li>• Proceso de tipos de transporte (Terrestre, Marítimo, Aéreo, Ferroviario y Multimodal)</li> </ul>
--	--	--	--	--	--	--

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	Manejo del proceso del servicio logístico.	<b>Número</b>	<b>2</b>
-------------------------------	--	---------------	----------

<b>Propósito de la unidad</b>	Manejar los procesos del servicio logístico que determinan la eficiencia operativa de los procesos logísticos empleando indicadores, diagramas y análisis para su aplicación laboral.	<b>30 horas</b>
-------------------------------	---	-----------------

<b>Resultado de aprendizaje:</b>	2.1 Aplica el proceso de servicio al cliente conforme a las necesidades, variables, políticas y estrategias.	<b>10 horas</b>
----------------------------------	--	-----------------

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<b>2.1.1</b> Desarrollar un sistema (hoja de Excel) de servicio al cliente que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de factores que determinan el servicio al cliente</li> <li>• Determinación de políticas de servicio</li> <li>• Control y seguimiento del servicio al cliente</li> <li>• Desarrollo de estrategias logísticas de servicio.</li> <li>• Presentación del Documento escrito (hoja de Excel)</li> </ul>	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de un sistema (hoja de Excel) de servicio al cliente que incluya:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de factores que determinan el servicio al cliente</li> <li>- Determinación de políticas de servicio</li> <li>- Control y seguimiento del servicio al cliente</li> </ul> </li> </ul>	<b>10 %</b>	<b>A. Manejo de factores que determinan el servicio al cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Costos</li> <li>• Tiempos</li> <li>• Cantidad</li> <li>• Documentación</li> </ul> <b>B. Determinación de políticas de servicio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijación de políticas de servicio</li> <li>• Función del binomio rentabilidad vs. Nivel de servicio.</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de estrategias logísticas de servicio.</li> <li>- Presentación del Documento escrito (hoja de Excel)</li> </ul>		<p><b>C. Control y seguimiento del servicio al cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de sistema de seguimiento</li> <li>• Evaluación del nivel de servicio.</li> </ul> <p><b>D. Desarrollo de estrategias logísticas de servicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de quejas y reclamaciones.</li> <li>• Manejo de devoluciones.</li> <li>• Técnicas de atención al cliente</li> </ul>
--	--	--	--	---	--	--

<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>2.2</b> Aplica las variables que determinan la eficiencia operativa de los procesos logísticos empleando indicadores, diagramas y análisis.	<b>20 horas</b>
----------------------------------	--	-----------------

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<p><b>2.2.1</b> Elaborar documento escrito de análisis en el que utilizando el mapeo de cadena de suministro y diagramas de Ishikawa se identifique lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de suministro</li> <li>• Indicadores de servicio al cliente</li> <li>• Indicadores de almacenes</li> <li>• Indicadores de inventarios</li> <li>• Indicadores de transporte</li> <li>• Manejo de factores medulares en la eficiencia de los procesos</li> </ul>	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento escrito de análisis elaborado, identificando lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores de suministro</li> <li>- Indicadores de servicio al cliente</li> <li>- Indicadores de almacenes</li> <li>- Indicadores de inventarios</li> <li>- Indicadores de transporte</li> <li>- Manejo de factores medulares en la</li> </ul> </li> </ul>	<b>20 %</b>	<p><b>A. Identificación de indicadores de desempeño logístico.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministro.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia de pronósticos.</li> <li>- Costo de compras.</li> <li>- Eficiencia de compras.</li> <li>- Backorder.</li> </ul> </li> <li>• Servicio al cliente.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de servicio al cliente.</li> <li>- Tiempo de ciclo de pedido.</li> </ul> </li> <li>• Almacenes.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- % de ocupación de almacenes.</li> <li>- % de uso de montacargas.</li> <li>- Costo de picking.</li> </ul> </li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del Documento escrito</li> </ul>			<p>eficiencia de los procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación del Documento escrito</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventarios.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Costo promedio de inventarios.</li> <li>- Días promedio de inventarios.</li> <li>- Rotación de inventarios.</li> </ul> </li> <li>• Transportes.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Índice de rodamiento.</li> <li>- Rotación de activos.</li> <li>- Productividad de activos.</li> <li>- Costo pallet/km.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>B. Manejo de factores medulares en la eficiencia de los procesos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapeo de cadena de suministro.</li> <li>• Diagramas de causa efecto.</li> <li>• Análisis de factores críticos de éxito.</li> </ul>
--	--	--	--	--	---

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	Manejo de procedimientos de importación y exportación	<b>Número</b>	<b>3</b>
-------------------------------	---	---------------	----------

<b>Propósito de la unidad</b>	Manejar procedimientos de importación y exportación conforme a su función, etapas y normativas para su gestión laboral.	<b>30 horas</b>
-------------------------------	---	-----------------

<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>3.1</b> Aplica los procedimientos de importación y exportación de mercancías conforme a su función, etapas y normativas.	<b>15 horas</b>
----------------------------------	---	-----------------

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<p><b>3.1.1</b> Realizar una presentación electrónica de algún producto seleccionado (y planteado en un análisis de caso) que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación del Proceso de importación y exportación de mercancías.</li> <li>Uso de Incoterms</li> <li>Identificación de Barreras arancelarias y no arancelarias</li> <li>Manejo de Documentos de exportación</li> <li>Atención de Trámites aduanales</li> <li>Presentación electrónica</li> </ul>	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación electrónica realizada que incluya:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación del Proceso de importación y exportación de mercancías.</li> <li>Uso de Incoterms</li> <li>Identificación de Barreras arancelarias y no arancelarias</li> <li>Manejo de Documentos de exportación</li> <li>Atención de Trámites aduanales</li> <li>Presentación electrónica</li> </ul> </li> </ul>	15 %	<p><b>A. Identificación del Proceso de importación y exportación de mercancías.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de importación y exportación de mercancías.</li> <li>Importaciones/exportaciones definitivas.</li> <li>Importaciones/exportaciones temporales.</li> <li>Ley de impuestos generales de importación y exportación.</li> </ul> <p><b>B. Uso de Incoterms.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto de Términos Internacionales de comercio.</li> <li>Incoterms. Beneficios y responsabilidades para las empresas.</li> </ul> <p><b>C. Identificación de Barreras arancelarias y no arancelarias.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Barreras arancelarias.</li> <li>Barreras culturales.</li> </ul>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barreras competitivas.</li> <li>• Dumping.</li> </ul> <p><b>D. Manejo de Documentos de exportación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factura proforma.</li> <li>• Factura comercial.</li> <li>• Certificados de origen.</li> <li>• Lista de embalaje.</li> <li>• Conocimiento de embarque.</li> <li>• Encargo referido.</li> <li>• Carta de instrucciones al agente aduanal.</li> <li>• Certificados sanitarios.</li> </ul> <p><b>E. Atención de Trámites aduanales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué es un agente aduanal.</li> <li>• Trámites que realiza el agente aduanal.</li> <li>• Sistema Armonizado de Designación y Codificación de las Mercancías</li> <li>• Fracciones arancelarias.</li> </ul> <p><b>F. Identificación de la Legislación aduanal.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley aduanera. Última Reforma DOF 09-12-2013.</li> </ul>
--	--	--	--	--	---

<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>3.2</b> Maneja procedimientos de acuerdo con las técnicas para la solución de problemas logísticos.	<b>20 horas</b>
----------------------------------	--	-----------------

Actividades de ev.aluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
3.2.1. Elabora documento escrito con Análisis de caso que incluya lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo del Proceso de solución de problemas</li> <li>• Manejo de casos más comunes en México</li> </ul>	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento escrito elaborado, con Análisis de caso que incluya lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo del Proceso de solución de problemas</li> <li>- Manejo de casos más comunes en México</li> </ul> </li> </ul>	15 %	<b>A. Manejo del Proceso de solución de problemas.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de problemas (Diagnóstico).</li> <li>• Análisis de problemas.</li> <li>• Identificación de soluciones factibles.</li> <li>• Selección de las soluciones.</li> <li>• Plan de implementación.</li> <li>• Seguimiento y evaluación.</li> </ul> <b>B. Manejo de casos más comunes en México</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viales</li> <li>• Tecnológicos</li> <li>• De Seguridad</li> <li>• Climatológicos</li> </ul>

## 2.5 Referencias

### Básica:

- Amaya A. (2016). *Logística cadena de suministro y la estrategia competitiva*. Editorial Logistica360.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2013). *Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación.
- Portales G. (2010). *Transportacion Internacional*. Trillas.
- Antún J. (2004). *Logistica Internacional*. Instituto de Ingeniería UNAM.

### Páginas Web:

- Ballesteros R. & Ballesteros S, *La Logística Competitiva Y La Administración De La Cadena De Suministros*. Recuperado (19/09/2018) de: <http://www.redalyc.org/pdf/849/84912053030.pdf>
- Ballou, R. H. *Logística : Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación. Recuperado (19/09/2018) de: [https://books.google.com.mx/books/about/Logística.html?hl=es&id=ii5xgLQ5VLgC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.mx/books/about/Logística.html?hl=es&id=ii5xgLQ5VLgC&redir_esc=y)
- Fisher, M, *What Is the Right Supply Chain for Your Product?* *Harvard Business Review*. Recuperado (19/09/2018) de: <https://hbr.org/1997/03/what-is-the-right-supply-chain-for-your-product>