

UF0351: Aplicaciones informáticas de la gestión comercial

Elaborado por: Jorge Sáez Gazo

FUNDACIÓN VÉRTICE EMPRENDE

ISBN: 978-84-15859-15-4

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

El presente libro desarrolla los contenidos referentes a la Unidad Formativa Aplicaciones informáticas de gestión comercial (UF0351), que se incluye en el Módulo Formativo Operaciones administrativas comerciales (MF0976), presente en los Certificados de Profesionalidad de Actividades administrativas en la relación con el cliente (ADGG0208) y Actividades de gestión administrativa (ADGD0308), pertenecientes a la Familia Profesional Administración y gestión.

Los contenidos formativos se han desarrollado conforme a los que aparecen recogidos en el Real Decreto 1210/2009, y modificado por el Real Decreto 645/2011, de 8 de junio.

Esta unidad formativa se divide en cuatro capítulos, que están estructurados pedagógicamente, de forma que resulte más fácil el estudio de los mismos. En cada capítulo se incluyen actividades que le serán de mucha ayuda para el aprendizaje de los contenidos, siendo posible comprobar las respuestas correctas en el solucionario incluido al final del libro.

Índice

La Formación Profesional para el Empleo y los Certificados de Profesionalidad	13
CAPÍTULO INTRODUCTORIO. El certificado de profesionalidad	17
I. Perfil profesional del certificado de profesionalidad	17
II. Formación del certificado de profesionalidad.....	26
CAPÍTULO 1. Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (CRM)	31
1. Introducción.....	32
2. Actualización de ficheros de información de: clientes. Proveedores. Productos y servicios.	
Agentes de venta y distribución	34
2.1. Programas CRM.....	34
2.2. Clientes.....	36
2.3. Proveedores.....	43
2.4. Productos y servicios	48
2.5. Agentes de venta y distribución	55
2.6. Empresas de la competencia	57
2.7. Parámetros comerciales: descuentos, tipos impositivos.....	59

3. Tramitación administrativa de la información a clientes y proveedores	64
3.1. Recepción de la información y documentación.....	65
3.2. Organización.....	66
3.3. Digitalización	67
3.4. Registro	68
3.5. Transmisión.....	69
3.6. Búsquedas.....	69
ACTIVIDADES.....	71
CAPÍTULO 2. Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.....	73
1. Introducción.....	75
2. Generar los archivos de información	77
2.1. Ciclo de pedido en un almacén.....	77
2.2. Existencias y materias primas	79
2.3. Envases, embalajes y otros.....	80
2.4. Clasificación, agrupación de artículos	83
3. Sistemas de gestión informática de almacenes.....	85
3.1. Sistema de control	85
3.2. Sistemas informatizados de control de almacén	88
3.3. Principales documentos generados en las operaciones de almacén	97
ACTIVIDADES.....	106

CAPÍTULO 3. Utilización de las aplicaciones informáticas de gestión de facturación	107
1. Introducción.....	109
2. Generación de presupuestos, pedidos, albaranes, facturas y otros.....	110
2.1. Presupuestos y pedidos	110
2.2. Albaranes.....	123
2.3. Facturas.....	125
2.4. Otros documentos	132
3. Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas.....	133
3.1. Contabilidad.....	133
3.2. Gestión de datos y otras aplicaciones	136
ACTIVIDADES.....	149
CAPÍTULO 4. Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa.....	151
1. Introducción.....	152
2. Gestionar la información obtenida de la postventa	153
2.1. Postventa.....	153
2.2. Organización.....	154
2.3. Registro	155
2.4. Archivo	158
3. Realizar acciones de fidelización	159
3.1. Fidelización y marketing relacional	159
3.2. Servicio de atención al cliente.....	160
3.3. Estrategias de fidelización.....	161

4. Gestión de quejas y reclamaciones	165
4.1. Quejas y reclamaciones.....	165
4.2. Registro y archivo	168
5. Obtención mediante aplicaciones de gestión de informes, formularios, estadísticas, etc.....	170
5.1. Consultas	170
5.2. Informes y estadísticas	172
5.3. Formularios.....	173
6. Aplicación de sistemas de salvaguarda y pro- tección de la información.....	175
6.1. Consecuencias de su no aplicación	175
6.2. Copias de seguridad.....	180
ACTIVIDADES.....	184
 BIBLIOGRAFÍA	185
 SOLUCIONARIO DE LAS ACTIVIDADES	189
 EVALUACIÓN FINAL	205
 SOLUCIONARIO DE LA EVALUACIÓN FINAL.....	219

La Formación Profesional para el Empleo y los certificados de profesionalidad

La Formación Profesional para el Empleo es un conjunto de acciones que tiene como objeto impulsar y extender, entre las empresas y los trabajadores ocupados y desempleados, una formación que responda a sus necesidades y contribuya al desarrollo de una economía basada en el conocimiento. Está regulada por el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo.

Este nuevo subsistema integra tanto la Formación Profesional Ocupacional como la Formación Continua, contribuyendo a la mejora de la competitividad y de la productividad de las empresas, a la vez que favorece la empleabilidad de los trabajadores, especialmente de aquellos colectivos que tienen mayores dificultades de acceso al mercado laboral o de mantenimiento en él.

Se entiende por acción formativa la dirigida a la adquisición y mejora de las competencias y cualificaciones profesionales, y se puede estructurar en varios módulos formativos con objetivos, contenidos y duración propios.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales es el instrumento del Sistema Nacional de las Cualificaciones y Formación Profesional que ordena las cualificaciones profesionales susceptibles de reconocimiento y acreditación, identificadas en el sistema productivo en función de las competencias apropiadas para el ejercicio profesional. Las cualificaciones profesionales que lo integran

se ordenan por familias profesionales y por niveles de cualificación teniendo en cuenta criterios de la UE.

Las 26 familias profesionales en las que se estructura el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales responden a criterios de afinidad de la competencia profesional.

La cualificación profesional es "el conjunto de competencias profesionales con significación en el empleo que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación, así como a través de la experiencia laboral" (Ley 5/2002 de las Cualificaciones y de la Formación Profesional).

La competencia profesional es "el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y del empleo" (Ley 5/2002 de las Cualificaciones y de la Formación Profesional).

La competencia general de una cualificación profesional describe los cometidos y funciones esenciales del profesional.

El entorno profesional describe el ámbito profesional en el que se desarrolla la actividad especificando el tipo de organizaciones, áreas o servicios; los sectores productivos, las ocupaciones y puestos de trabajo relacionados.

Hay cinco niveles de cualificación profesional que se determinan según el grado de complejidad, autonomía y responsabilidad necesarios para realizar una actividad laboral, siendo el nivel 1 el más bajo y el 5 el más alto.

Cada cualificación profesional se organiza en unidades de competencia.

La unidad de competencia se define en la citada Ley como “el agregado mínimo de competencias profesionales, susceptible de reconocimiento y acreditación parcial”.

La unidad de competencia se expresa como realizaciones profesionales (RP) que establecen el comportamiento esperado de una persona en forma de consecuencias o resultados de las actividades que realiza. Cada realización profesional es evaluable a través de un conjunto de criterios de realización (CR) que expresan el nivel aceptable de la realización profesional para satisfacer los objetivos de las organizaciones productivas y constituyen una guía para la evaluación de la competencia profesional.

El conjunto de la competencia se desarrolla en un contexto profesional en el que se describen con carácter orientador los medios de producción, los productos y resultados del trabajo, la información utilizada y generada y cuantos elementos de similar naturaleza se consideren necesarios para enmarcar la realización profesional.

Cada unidad de competencia lleva asociado un módulo formativo, en el que se describe la formación necesaria para adquirir esa unidad de competencia.

La oferta de Formación Profesional para el Empleo, vinculada al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, estará constituida por la formación dirigida a la obtención de los Certificados de Profesionalidad.

Los certificados de profesionalidad acreditan con carácter oficial las competencias profesionales que capacitan para el desarrollo de una actividad laboral con significación en el empleo. Tales competencias estarán referidas a las unidades de competencia de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Pro-

fesionales, por lo que cada certificado de profesionalidad podrá comprender una o más de dichas unidades.

En todo caso, la oferta formativa dirigida a la obtención de los certificados de profesionalidad tendrá carácter modular, con el fin de favorecer la acreditación parcial acumulable de la formación recibida y posibilitar al trabajador que avance en su itinerario de formación profesional, cualquiera que sea su situación laboral en cada momento. La unidad de competencia constituye la unidad mínima acreditable y acumulable para obtener un certificado de profesionalidad.

El certificado de profesionalidad se expedirá cuando se hayan superado los módulos formativos correspondientes a la totalidad de las unidades de competencias en que se estructure. Las acreditaciones parciales acumulables se expedirán cuando se hayan superado los módulos formativos correspondientes a una o algunas de dichas unidades de competencia.

Cada certificado de profesionalidad acreditará una cualificación profesional del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Para obtener más información sobre los certificados de profesionalidad puede consultar la página web:

http://www.sepe.es/contenido/empleo_formacion/formacion/certificados_de_profesionalidad/cf0502.html

CAPÍTULO **Introductorio**

El certificado de profesionalidad

I. Perfil profesional del certificado de profesionalidad

- a) **Unidad de competencia 1.**
- b) **Denominación:** Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
- c) **Nivel:** 2.
- d) **Código:** UC0976_2.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

- RP1: Recoger los pedidos habituales de los clientes por los distintos canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos e identificando posibles oportuni-

dades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada.

- * CR1.1 Los criterios de calidad de servicio en la atención al cliente para la recogida del pedido, se cumplen de acuerdo con el protocolo establecido en las normas internas, el tipo de cliente y canal utilizado –presencial, on line, off line.
- * CR1.2 La información necesaria del cliente se recaba, incluyendo datos de contacto, para la gestión personal del pedido solicitado o la canalización de éste al departamento o responsable correspondiente.
- * CR1.3 La información comercial que se ha de facilitar al cliente se obtiene con agilidad, recurriendo a las fuentes informáticas o convencionales disponibles –CRM, archivos u otras–, o a las personas adecuadas dentro de la organización.
- * CR1.4 Las respuestas y soluciones requeridas se proporcionan en un lenguaje comprensible dentro de su ámbito de responsabilidad, en los plazos establecidos y de acuerdo con la información solicitada y las necesidades del cliente.
- * CR1.5 Las preguntas adecuadas en la comunicación con el cliente se formulan, si procede, detectando las muestras de receptividad a las promociones de venta u otras acciones comerciales.

- * CR1.6 La información comercial relevante y oportunidades de negocio se transmiten en su caso, a las personas adecuadas de la red de ventas, vía agenda electrónica u otros medios, de manera coordinada.
- * CR1.7 La posibilidad de consultar o visitar la página web de la empresa, catálogos, publicaciones generales o específicas del sector, congresos, eventos patrocinados u otros elementos de comunicación institucional, se asesora al cliente, empleando, si procede, las aplicaciones on line/off line, y de aquellas promociones que puedan interesarle.
- * CR1.8 La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada al cliente, actuando siempre con absoluta discreción.
- RP2: Registrar en el sistema de información comercial, los datos necesarios para las operaciones de compra y venta, de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando los criterios internos y los medios informáticos y telemáticos, para facilitar una gestión eficaz.
 - * CR2.1 Las referencias, características técnicas, tarifas u otras especificaciones de los productos y servicios prestados, se actualizan periódicamente, con precisión en el archivo documental e informático, a través de las aplicaciones de gestión comercial o CRM disponibles, y de acuerdo con las instrucciones e información recibidas.

- * CR2.2 Los ficheros de los clientes actuales y/o potenciales, se actualizan con los datos obtenidos en las acciones comerciales, o facilitados por los miembros del equipo de ventas, atendiendo, en su caso, a los distintos segmentos o tipos de clientela de la empresa.
- * CR2.3 Los ficheros e información –datos de identificación, operaciones, otras- de vendedores, representantes, distribuidores, delegaciones u otros partícipes en las distintas formas de venta y distribución, se identifican convenientemente en el soporte informático o convencional, actualizándose en la forma y periodicidad establecida en los procedimientos internos.
- * CR2.4 La información de empresas competidoras facilitada por el equipo de ventas, u obtenida de los clientes, o por otros medios, se registra siguiendo los procedimientos de la organización.
- * CR2.5 La información facilitada por el cliente para la gestión del pedido se registra, anotando o escaneando con exactitud las especificaciones técnicas, precios, descuentos, u otras características de los productos o servicios solicitados.
- * CR2.6 Las estadísticas y cuadros periódicos de ventas, u otra información relacionada, se obtienen de las aplicaciones informáticas disponibles con precisión, en los formatos y

plazos requeridos, atendiendo a los criterios establecidos –productos, áreas geográficas, vendedores, venta por clientes, u otros.

- * CR2.7 Las copias de seguridad de los archivos informáticos se realizan siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles.
- RP3: Formalizar la documentación correspondiente al pedido solicitado por el cliente, o dirigido al proveedor, utilizando las aplicaciones informáticas estándar y/o específicas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa vigente, para la gestión eficaz del proceso administrativo de compra y venta.
 - * CR3.1 El proveedor necesario para realizar el pedido de entre varios prefijados se selecciona según las órdenes recibidas y los parámetros establecidos de eficiencia u otros.
 - * CR3.2 Los datos necesarios para la formalización de los documentos de compra-venta –presupuestos, propuestas de pedido, albaranes, facturas, cartas de porte u otros– se seleccionan con precisión y rapidez del archivo manual o informático, en función del tipo de documento a formalizar.
 - * CR3.3 Las especificaciones del pedido –tipo y número de productos o servicios solicitados, cantidades, plazos de entrega, condi-

ciones particulares, forma de pago, otros- se cumplimentan con precisión en la forma y plazos establecidos por el procedimiento interno, cumpliendo con la normativa vigente, e identificándose inequívocamente la información recibida del cliente o remitida al proveedor.

- * CR3.4 En la documentación cumplimentada se comprueba que los datos –NIF, CIF, dirección, teléfono, razón social, número del documento, precio unitario, retenciones, importes, fechas de entrega, forma y fecha de pago, otros- corresponden con la información facilitada o disponible del cliente o proveedor.
- * CR3.5 Los documentos formalizados se comprueban con los precedentes –presupuesto, pedido, albarán, factura y recibo– o las modificaciones de los mismos, detectándose los errores, y corrigiéndose en su caso.
- * CR3.6 La documentación formalizada se comprueba verificándose que cumple con los requisitos establecidos por la normativa vigente y los procedimientos internos.
- * CR3.7 La normativa de actualización, confidencialidad y seguridad de la información se cumple con exactitud en la utilización de los datos y documentos realizados manualmente o a través de la aplicación informática estándar o específica.

- RP4: Realizar los trámites de detección y comunicación de las incidencias localizadas en el proceso administrativo de compra y venta, aplicando los procedimientos internos para cumplir las exigencias de calidad en la gestión.
 - * CR4.1 La documentación de las operaciones de compra o venta, no remitida o recibida en la fecha o forma establecida, se reclama por medios convencionales o telemáticos a los clientes o proveedores.
 - * CR4.2 Las incidencias detectadas –pedidos incompletos, errores en cantidades, precios, direcciones u otros–, se transmiten oralmente o por medios telemáticos, de forma clara, concisa y con prontitud al cliente, proveedor y/o al inmediato superior, si procede.
 - * CR4.3 Los datos relevantes de las incidencias detectadas –departamento, cliente, proveedor, producto o pedidos afectados, entre otros– se registran, junto a las causas identificadas, en documentos o partes de incidencias, convencionales o informáticos, para su transmisión a quien proceda de acuerdo con los procedimientos establecidos.
 - * CR4.4 Las incidencias detectadas se resuelven en el marco de su responsabilidad, o se indican alternativas de solución al cliente y/o proveedor manteniéndose la operación comercial y fidelizándose la relación con los mismos.

- RP5: Actualizar la información de las entradas y salidas de existencias, utilizando la aplicación informáticas y los procedimientos internos, a fin de permitir una gestión eficaz de stocks.
 - * CR5.1 Los datos de los productos inventariados se comprueban con los registrados en soporte manual o en las aplicaciones estándares de gestión y control de stocks de la organización, de acuerdo con los criterios de periodicidad establecidos, comunicándose, en su caso, las desviaciones detectadas.
 - * CR5.2 Los productos recibidos con anomalías, sustraídos o deteriorados se anulan en el soporte manual o a través del formulario correspondiente en la aplicación informática, iniciándose la devolución al proveedor si procede.
 - * CR5.3 Los datos sobre el nivel de stocks, sus variaciones, u otros aspectos del mismo, solicitados por los diferentes departamentos, se entregan a través de informes por canales convencionales o informáticos de la organización, en los plazos establecidos.
 - * CR5.4 Las variaciones en precios, IVA, lotes u otros parámetros relacionados con el producto inventariado, se actualizan en los correspondientes registros convencionales o informáticos.