

UNIDAD FORMATIVA 3 (UF0351): APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN COMERCIAL

Duración: 70 horas

1. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN EN RELACIÓN CON CLIENTES-PROVEEDORES

1.1. Introducción a las aplicaciones de gestión comercial

Las aplicaciones de gestión comercial son herramientas informáticas diseñadas para automatizar y optimizar los procesos relacionados con la actividad comercial de la empresa, desde la gestión de clientes y proveedores hasta la facturación y el control de almacén.

Ventajas de la informatización de la gestión comercial:

- Automatización de tareas repetitivas
- Reducción de errores humanos
- Acceso inmediato a la información
- Mejora en la toma de decisiones
- Optimización de procesos
- Ahorro de tiempo y recursos
- Mejora de la atención al cliente

Tipos de aplicaciones de gestión comercial:

- **Software específico:** Aplicaciones diseñadas exclusivamente para la gestión comercial.
- **ERP (Enterprise Resource Planning):** Sistemas integrados que gestionan todos los procesos de la empresa, incluidos los comerciales.
- **CRM (Customer Relationship Management):** Sistemas centrados en la gestión de relaciones con clientes.
- **Aplicaciones en la nube:** Software accesible a través de internet sin necesidad de instalación local.
- **Aplicaciones a medida:** Desarrolladas específicamente para las necesidades de una empresa.

1.2. Gestión de clientes y proveedores

Las aplicaciones de gestión comercial permiten mantener una base de datos completa y actualizada de clientes y proveedores, facilitando la gestión de las relaciones comerciales.

Funcionalidades para la gestión de clientes:

- Creación y mantenimiento de fichas de clientes
- Clasificación por categorías, zonas geográficas, volumen de ventas, etc.
- Historial de operaciones comerciales
- Seguimiento de oportunidades de venta
- Gestión de condiciones comerciales particulares
- Control de riesgo y límites de crédito
- Gestión de incidencias y reclamaciones

Funcionalidades para la gestión de proveedores:

- Creación y mantenimiento de fichas de proveedores
- Catálogo de productos y servicios
- Historial de compras
- Condiciones de suministro y pago
- Evaluación y calificación de proveedores
- Gestión de incidencias

1.3. Gestión de artículos

La gestión de artículos permite mantener un catálogo actualizado de los productos o servicios que la empresa comercializa, con toda la información necesaria para su correcta gestión.

Información básica de artículos:

- Código y referencia
- Descripción
- Familia y subfamilia
- Unidad de medida
- Precio de coste y precio de venta
- Impuestos aplicables
- Stock mínimo y máximo
- Punto de pedido
- Proveedores habituales
- Ubicación en almacén
- Códigos de barras

- Imágenes del producto

Operaciones con artículos:

- Alta, baja y modificación
- Búsqueda por diferentes criterios
- Actualización masiva de precios
- Importación y exportación de datos
- Generación de catálogos
- Gestión de promociones y ofertas

1.4. Gestión comercial con clientes

Las aplicaciones de gestión comercial permiten gestionar todo el ciclo de venta, desde la captación del cliente hasta el cobro de la operación.

Documentos de venta:

- **Presupuestos:** Ofertas formales a clientes con validez temporal.
- **Pedidos:** Solicitudes formales de productos por parte de los clientes.
- **Albaranes:** Documentos que acompañan a la mercancía en su entrega.
- **Facturas:** Documentos que reflejan la operación comercial y generan la obligación de pago.
- **Abonos:** Documentos que reflejan devoluciones o descuentos posteriores.

Funcionalidades en la gestión de ventas:

- Conversión automática entre documentos (presupuesto → pedido → albarán → factura)
- Gestión de diferentes tarifas y descuentos
- Control de disponibilidad de stock
- Reserva de mercancía
- Seguimiento del estado de los pedidos
- Facturación periódica
- Facturación electrónica
- Gestión de comisiones de vendedores

1.5. Gestión comercial con proveedores

Las aplicaciones permiten gestionar todo el proceso de compra, desde la solicitud de ofertas hasta la recepción y pago de las mercancías.

Documentos de compra:

- **Solicitudes de presupuesto:** Peticiones de oferta a proveedores.
- **Pedidos de compra:** Solicitudes formales de suministro a proveedores.
- **Albaranes de entrada:** Documentos que reflejan la recepción de mercancías.
- **Facturas de compra:** Documentos que reflejan la obligación de pago.
- **Notas de cargo/abono:** Documentos que reflejan ajustes posteriores.

Funcionalidades en la gestión de compras:

- Generación automática de pedidos según stock mínimo
- Comparativa de ofertas de proveedores
- Seguimiento de pedidos pendientes
- Control de recepción de mercancías
- Verificación de facturas con albaranes y pedidos
- Planificación de necesidades de compra
- Evaluación de proveedores

2. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE ALMACÉN

2.1. Funcionalidades de la gestión de almacén

Las aplicaciones de gestión de almacén permiten controlar las existencias y optimizar los procesos logísticos relacionados con el almacenamiento y distribución de mercancías.

Principales funcionalidades:

- Control de existencias en tiempo real
- Gestión de ubicaciones y almacenes múltiples
- Trazabilidad de productos (lotes, números de serie)
- Gestión de entradas y salidas
- Preparación de pedidos (picking)
- Gestión de inventarios
- Análisis de rotación
- Gestión de devoluciones

2.2. Operaciones de almacén

Las aplicaciones permiten registrar y gestionar todos los movimientos de mercancías que se producen en el almacén.

Tipos de movimientos:

- **Entradas:** Por compras, devoluciones de clientes, traspasos entre almacenes, regularizaciones.
- **Salidas:** Por ventas, devoluciones a proveedores, traspasos, mermas, roturas.
- **Traspasos:** Movimientos entre diferentes ubicaciones o almacenes.

Gestión de la información:

- Registro de movimientos con fecha, hora, usuario, motivo
- Documentación asociada a cada movimiento
- Histórico de movimientos por artículo
- Valoración de inventario según diferentes criterios (FIFO, PMP)

2.3. Gestión de inventarios

Las aplicaciones facilitan la realización de inventarios físicos y su comparación con los datos registrados en el sistema.

Tipos de inventario en las aplicaciones:

- **Inventario total:** Recuento de todas las existencias.
- **Inventario parcial:** Recuento de una selección de artículos.
- **Inventario rotativo:** Recuento programado por secciones.

Proceso de inventario:

1. Preparación del inventario en la aplicación
2. Generación de listados para recuento
3. Introducción de cantidades contadas
4. Análisis de diferencias
5. Regularización automática
6. Generación de informes de valoración

2.4. Análisis de almacén

Las aplicaciones ofrecen herramientas para analizar la situación del almacén y optimizar su gestión.

Informes y análisis habituales:

- Stock actual por artículo, familia, proveedor
- Valoración de existencias
- Rotación de inventario

- Artículos sin movimiento
- Artículos bajo mínimos o sobre máximos
- Previsión de necesidades
- Análisis ABC
- Movimientos por periodo

3. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN

3.1. Proceso de facturación

Las aplicaciones de gestión comercial automatizan el proceso de facturación, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y optimizando la gestión administrativa.

Tipos de facturación:

- **Facturación directa:** Generación de facturas individuales.
- **Facturación periódica:** Generación automática de facturas en periodos establecidos.
- **Facturación agrupada:** Agrupación de varios albaranes en una sola factura.
- **Facturación electrónica:** Emisión y recepción de facturas en formato electrónico.

Funcionalidades en la facturación:

- Generación automática desde albaranes
- Numeración automática según series
- Cálculo automático de impuestos
- Aplicación de descuentos y recargos
- Gestión de retenciones
- Impresión según diferentes formatos
- Envío por email
- Registro en libros contables

3.2. Cumplimiento de requisitos legales en la facturación

Las aplicaciones de gestión comercial deben garantizar que las facturas emitidas cumplen con todos los requisitos establecidos por la normativa fiscal vigente.

Elementos obligatorios en las facturas:

- Número y serie de factura

- Fecha de expedición
- Datos identificativos del emisor y receptor
- NIF/CIF de ambas partes
- Descripción de operaciones
- Base imponible
- Tipo impositivo aplicado
- Cuota tributaria
- Fecha de operación si es diferente a la de expedición

Gestión de casos especiales:

- Facturas rectificativas
- Facturas recapitulativas
- Operaciones exentas de IVA
- Operaciones intracomunitarias
- Inversión del sujeto pasivo
- Regímenes especiales

3.3. Gestión de cobros y pagos

Las aplicaciones permiten gestionar los cobros de clientes y los pagos a proveedores, facilitando el control de la tesorería.

Funcionalidades para la gestión de cobros:

- Generación de previsiones de cobro
- Registro de cobros totales o parciales
- Gestión de diferentes formas de pago
- Control de impagados
- Emisión de recibos
- Gestión de remesas bancarias
- Conciliación bancaria

Funcionalidades para la gestión de pagos:

- Generación de previsiones de pago
- Registro de pagos realizados
- Agrupación de pagos a un mismo proveedor
- Generación de órdenes de transferencia
- Impresión de cheques
- Control de vencimientos

3.4. Informes y estadísticas de facturación

Las aplicaciones ofrecen diversos informes y análisis relacionados con la facturación, que permiten evaluar la actividad comercial y tomar decisiones estratégicas.

Informes habituales:

- Facturas emitidas por periodo
- Facturas pendientes de cobro
- Facturas vencidas
- Volumen de facturación por cliente, zona, vendedor
- Comparativas con periodos anteriores
- Ranking de ventas por producto, cliente, etc.
- Márgenes de beneficio
- Libros de IVA (repercutido y soportado)

4. UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE LA POSTVENTA

4.1. Gestión del servicio postventa

Las aplicaciones de gestión comercial incluyen funcionalidades para gestionar el servicio postventa, fundamental para la fidelización de clientes y la mejora continua.

Áreas del servicio postventa:

- Atención de consultas y reclamaciones
- Gestión de garantías
- Servicio técnico y reparaciones
- Seguimiento de satisfacción
- Fidelización y marketing

4.2. Gestión de incidencias y reclamaciones

Las aplicaciones permiten registrar y hacer seguimiento de todas las incidencias y reclamaciones de los clientes.

Funcionalidades:

- Registro de incidencias con datos completos

- Clasificación por tipo, urgencia, departamento responsable
- Asignación de responsables
- Seguimiento del estado
- Registro de comunicaciones con el cliente
- Vinculación con documentos de venta
- Análisis de tiempos de respuesta
- Estadísticas de incidencias

4.3. Gestión de garantías y servicio técnico

Las aplicaciones facilitan el control de las garantías de los productos vendidos y la gestión del servicio técnico.

Funcionalidades:

- Registro de garantías con fechas de inicio y fin
- Control de números de serie
- Gestión de reparaciones
- Seguimiento de estado de reparaciones
- Control de piezas de repuesto
- Facturación de servicios no cubiertos por garantía
- Histórico de intervenciones por producto/cliente

4.4. Gestión de la fidelización de clientes

Las aplicaciones incluyen herramientas para implementar estrategias de fidelización y mantener una relación duradera con los clientes.

Funcionalidades:

- Gestión de programas de puntos y descuentos
- Seguimiento de la frecuencia de compra
- Segmentación de clientes
- Gestión de comunicaciones personalizadas
- Registro de preferencias
- Análisis de comportamiento de compra
- Gestión de encuestas de satisfacción

4.5. Informes y estadísticas del servicio postventa

Las aplicaciones ofrecen diversos informes para analizar la calidad del servicio postventa y detectar áreas de mejora.

Informes habituales:

- Incidencias por tipo, producto, cliente
- Tiempos medios de resolución
- Coste del servicio postventa
- Índices de satisfacción
- Tasa de fidelización
- Productos con mayor índice de incidencias
- Efectividad de las campañas de fidelización