

## Gestión administrativa del proceso comercial

Curso que trata sobre la gestión administrativa en los distintos procesos de compra, venta, gestión de existencias e inventarios de una empresa, así como la aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigentes en las operaciones de compra-venta y la utilización de aplicaciones informáticas en estos procesos administrativos.

80 horas lectivas

5 horas prácticas

### TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA EN OPERACIONES DE COMPRAVENTA

Muestra el proceso de selección de proveedores y el seguimiento de clientes en relación a procesos de compra y venta de una empresa, así como los cálculos en este tipo de operaciones comerciales, el cotejo de datos, gestión de las incidencias detectadas y la aplicación de la normativa vigente en cuanto a la protección de datos.

#### Introducción

Introducción a la gestión administrativa el proceso comercial. Contenido: 1.Gestión administrativa del proceso comercial.

#### Aprovisionamiento y compras

Introducción a los conceptos de compras y aprovisionamiento de materias primas para la actividad productiva de las empresas, mostrándose las fases y tipos de compras, así como la planificación previa y análisis de las necesidades de la empresa en este aspecto. Contenido: 1. Introducción. 2. Aprovisionamiento y tipos de empresas. 3. Las compras en la empresa. 4. Planificación de las compras.

#### Selección de proveedores

Se muestra cómo buscar proveedores a los que una empresa comprará los productos necesarios para realizar su actividad, así como los elementos a tener en cuenta. También se indican los criterios de selección entre distintas ofertas y cómo saber elegir, aplicando sencillos cálculos, la que más convenga en cada momento y para cada producto. Contenido: 1. Búsqueda de proveedores. 2. Solicitar ofertas. 3. Cálculo del presupuesto. 4. Valorar y elegir las ofertas.

#### Gestión del seguimiento de clientes

Describe el cambio de las empresas de un mercado de demanda a un mercado de oferta, donde la satisfacción de las necesidades del cliente es el objetivo prioritario, motivo por el que adquiere importancia el servicio de atención al cliente y el servicio posventa. Se describen las funciones y objetivos del servicio de atención al cliente y su importancia para conseguir su fidelización, debiendo diseñar cada empresa la gestión de relaciones con el cliente (CRM) mediante un marketing relacional (MR). Contenido: 1. Enfoque hacia el cliente. 2. El servicio postventa. 3. Instrumentos, productos o servicios en posventa. 4. Relaciones con el cliente.

#### Quejas y reclamaciones

Se explica el concepto de queja y reclamación y la importancia que tienen para la empresa como elementos de evaluación del grado de satisfacción de los clientes y como medida de mejora del producto o servicio. También se muestran las fases en la gestión de las reclamaciones y la valoración que el cliente hace de la empresa. Contenido: 1. Introducción. 2. Gestión de las reclamaciones. 3. Valoración de los clientes.

## Identificación de documentos básicos (I)

Comienza describiendo el proceso de compraventa y sus fases, así como los distintos documentos que se generan en cada una de ellas, comenzando con el presupuesto, la propuesta de pedido con el envío del pedido al proveedor, que remitirá el género junto con el albarán o nota de entrega, explicándose los elementos que debe contener cada documento. Contenido: 1. La compraventa. 2. El presupuesto. 3. Propuesta de pedido. 4. Albarán y nota de entrega.

## Identificación de documentos básicos (II)

Se estudian diversos documentos del proceso de compraventa como la factura, el tique, los libros de registro de facturas y la carta de porte. También se muestran las distintas formas de pago y sus documentos, como el recibo, la transferencia bancaria, el cheque, la letra de cambio el pagaré y las tarjetas de crédito. Contenido: 1. La factura y el tique. 2. Los libros de registro de facturas. 3. La carta de porte. 4. Documentos de pago.

## Informática y documentación administrativa

Introduce, de una forma muy general, conceptos básicos sobre los ordenadores, destacando claramente la diferencia entre hardware y software. Muestra el concepto y funciones básicas de un sistema operativo, así como los principales sistemas operativos. Contenido: 1. Introducción. 2. Hardware y software. 3. El sistema operativo. 4. Tipos de sistemas operativos.

## Aplicaciones de ofimática y gestión

Presenta las aplicaciones de ofimática más utilizadas, como los procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos, así como las aplicaciones de gestión utilizadas en operaciones de compraventa. Contenido: 1. Aplicaciones de ofimática. 2. Procesadores de texto. 3. Hoja de cálculo y base de datos. 4. Aplicaciones de gestión.

## Introducción a FacturaPlus

Se describen los conceptos fundamentales del programa de facturación FacturaPlus, explicando su funcionamiento básico, su entorno, la gestión de usuarios y cómo se crean empresas para trabajar con ellas en el programa. Contenido: 1. Ejecución del programa. 2. Entorno de trabajo. 3. Menús del programa. 4. Creación de empresas. 5. Gestión de usuarios.

## Mantenimiento de ficheros (I)

Se analizan distintas tablas y ciertos parámetros del programa de facturación FacturaPlus que se deben establecer para gestionar adecuadamente el proceso de facturación de una empresa, como las tablas de almacenes y familias de artículos. También se describen algunas utilidades que pueden ayudar en el trabajo con el programa: organización de ficheros, autochequeo, calculadora, agenda de contactos... Contenido: 1. Personalización del entorno: Enlace a ContaPlus. 2. Almacenes. 3. Familias de artículos. 4. Utilidades.

## Mantenimiento de ficheros (II)

Se describen distintas tablas en las que puede introducir datos que servirán a la hora de utilizar el programa de facturación FacturaPlus, como pueden ser las formas de pago, los distintos tipos de I.V.A., las agencias de transporte, los representantes... También se ve la forma de seleccionar y configurar en el programa la impresora que se utilizará en el mismo. Contenido: 1. Formas de pago. 2. Tipos de IVA. 3. Agencias de transporte. 4. Representantes. 5. Impresoras.

## Proveedores, clientes y artículos

Se analizan las tablas del programa FacturaPlus más importantes en el proceso de facturación: proveedores, artículos y clientes, describiendo su uso y todas las posibilidades que ofrece el programa en este aspecto. También se describe el proceso de creación de copias de seguridad de los datos introducidos en el programa y la recuperación de los datos desde estas copias de seguridad. Contenido: 1. Proveedores. 2. Artículos. 3. Operaciones con artículos. 4. Clientes. 5. Copias de seguridad.

## Entradas de almacén

Se describe la forma de trabajo en el programa de facturación FacturaPlus en cuanto a los pedidos, y albaranes de proveedores, viendo la relación entre estos aspectos y entre el resto de tablas del programa. También se indica la manera de gestionar los artículos de la empresa, viendo el funcionamiento del programa en cuanto a la gestión de artículos en los almacenes. Contenido: 1. Pedidos a proveedores. 2. Albaranes de proveedores. 3. Movimiento de artículos entre almacenes. 4. Regularización de almacenes.

## Salidas de facturación

Se explica el funcionamiento del programa de facturación FacturaPlus en la gestión de la parte de ventas: pedidos efectuados por los clientes, albaranes y facturas para los clientes y abonos efectuados por los clientes. Contenido: 1. Pedidos de clientes. 2. Albaranes a clientes. 3. Facturas a clientes. 4. Abonos.

## Gestión de cobros e informes

Se indica cómo se trabaja en el programa de facturación FacturaPlus en cuanto a la gestión de recibos y el pago de las comisiones a los agentes comerciales o representantes. También se describe la manera de imprimir listados, informes y gráficos en el programa. Contenido: 1. Gestión de recibos. 2. Pago de comisiones. 3. Listados e informes.

## Factura electrónica

Se explica el concepto de factura electrónica, sus particularidades, ventajas y requisitos. También se describe el proceso de una factura electrónica en el que intervienen el proveedor o emisor y el cliente o receptor. Contenido: 1. Qué es una factura electrónica. 2. Requisitos principales. 3. Obligaciones del destinatario. 4. Proceso de facturación electrónica.

## Cálculo comercial (I)

Se muestra cómo se indican las cantidades y precios de los artículos en una factura para después realizar los cálculos para obtener el importe total de la factura, incluyendo los distintos tipos de gastos y descuentos además del IVA. Contenido: 1. Cálculo de la factura. 2. Gastos y portes. 3. Descuentos. 4. Aplicar el IVA.

## Cálculo comercial (II)

Se explica el cálculo del precio de coste así como el del prorrateo de gastos comunes en facturas con distintos tipos de IVA, mostrándose un ejemplo práctico. También se muestra la importancia del cálculo del precio de venta. Contenido: 1. Precio de coste. 2. Prorrateo de gastos comunes. 3. Ejemplo práctico. 4. El precio de venta.

## Cotejo de datos

Se plantea la importancia que tiene para la empresa el control de los documentos administrativos que se utilizan en el proceso de compraventa. Define que es el cotejo de documentos, así como las fases de la gestión documental, la trayectoria documental y las relaciones entre cliente y proveedor en la compraventa. Contenido: 1. Introducción. 2. Cotejo y gestión documental. 3. Circuito documental. 4. Relación documental proveedor-cliente.

## Registro y archivado

Se indica la importancia de la documentación generada en el proceso de compraventa y del registro y archivado de los documentos como pedidos, albaranes y facturas para una mejor gestión, así como los procesos de punteo, casación y conciliación bancaria. Contenido: 1. Registro de documentos. 2. Documentos de la compraventa. 3. Punteo y casación. 4. Conciliación bancaria.

## Gestión de incidencias

En la actividad de toda organización se producen errores que pueden provocar la queja o reclamación por parte de empresas o personas que se relacionan con ella. Esto genera una incidencia que debe ser resuelta con rapidez y satisfacción por parte del cliente. Contenido: 1. Introducción. 2. Cartas de reclamación. 3. Tramitación de incidencias.

## Aplicación de la normativa vigente en la protección de datos

Presentación de la normativa española relativa a la protección de datos y seguridad en los documentos. Contenido: 1. Protección de datos y conservación de documentación. 2. Definiciones. 3. La protección de datos. 4. Copias de seguridad.

## **NORMATIVA MERCANTIL Y FISCAL VIGENTE EN OPERACIONES DE COMPRAVENTA**

Muestra conceptos sobre la legislación mercantil y fiscal de las operaciones de compraventa, así como la legislación y aplicación del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) donde se tratan aspectos clave del funcionamiento del impuesto, su territorialidad, la delimitación del hecho imponible, en la entrega de bienes y servicios, en adquisiciones intracomunitarias e importaciones.

### **Introducción al IVA**

En esta lección se ve la definición y funcionamiento general del impuesto. Se ven aspectos de la territorialidad tratados en la ley del IVA, la cesión del impuesto a las comunidades autónomas, las transmisiones patrimoniales onerosas y actos jurídicos documentados. Contenido: 1. Introducción. 2. Definición del Impuesto. 3. Funcionamiento general del Impuesto. 4. Territorialidad del Impuesto. 5. Cesión del Impuesto. 6. Transmisiones patrimoniales onerosas y Actos jurídicos documentados.

### **Delimitación del hecho imponible**

Esta lección trata sobre la delimitación del hecho imponible, tanto en la entrega de bienes y servicios como en las adquisiciones intracomunitarias y las importaciones de bienes. Contenido: 1. Introducción y normativa. 2. Entregas de bienes y prestaciones de servicios. 3. Adquisiciones intracomunitaria de bienes. 4. Importaciones de bienes.

### **Sujetos pasivos. Repercusión y Devengo**

Esta lección trata sobre los sujetos pasivos, quiénes están obligados a declarar, la repercusión del Impuesto al destinatario de las operaciones y cuándo se producen las operaciones a efectos del Impuesto. Contenido: 1. Quiénes están obligados a declarar. Sujetos pasivos. 2. Repercusión del Impuesto al destinatario. 3. Cuándo se producen las operaciones a efectos del Impuesto. Devengo.

### **Operaciones no sujetas y exentas**

Se ven las operaciones no sujetas al IVA, las operaciones exentas del Impuesto en el mercado interior, en el ámbito de la U.E y en operaciones extracomunitarias. Contenido: 1. Operaciones no sujetas. 2. Operaciones exentas. 3. Exención del impuesto en operaciones interiores. 4. Exención del impuesto en operaciones intracomunitarias. 5. Exención del impuesto en operaciones extracomunitarias.

### **La Base imponible. Cálculo del IVA**

En esta lección se estudia el importe sobre el que se aplica el tipo impositivo, la base imponible. Contenido: 1. Importe sobre el que se aplica el tipo impositivo. Base imponible. 2. Modificación de la base imponible. 3. El tipo impositivo.

### **Deducciones y devoluciones**

En esta lección se ven las deducciones y devoluciones a efectos del Impuesto. Cuándo se puede deducir y cómo se efectúa la deducción, la regla de la prorrata, la regularización de deducciones, etc. Contenido: 1. Introducción. Requisitos para la deducción. 2. Cuándo se puede deducir y cómo se efectúa la deducción. 3. Deducciones en sectores diferenciados de la actividad empresarial o profesional. 4. Regla de prorrata. 5. Regularización de deducciones por bienes de inversión. 6. Deducción de cuotas antes de iniciar la realización habitual de entregas de bienes o prestaciones de servicios. 7. Rectificación de deducciones.

### **Regímenes especiales en el IVA (I)**

En esta lección se ven los principales regímenes especiales en el IVA. Agricultura, ganadería y pesca, bienes usados, objetos de arte, agencias de viajes, recargo de equivalencia, oro de inversión, servicios prestados vía electrónica y grupo de entidades son los regímenes especiales tratados en esta lección. Contenido: 1. Introducción. 2. Régimen especial de la

agricultura, ganadería y pesca. 3. Régimen especial de los bienes usados, objetos de arte, antigüedades y objetos de colección. 4. Régimen especial de las agencias de viajes. 5. Régimen especial del recargo de equivalencia. 6. Régimen especial del oro de inversión. 7. Régimen especial aplicable a los servicios prestados por vía electrónica. 8. Régimen especial del grupo de entidades.

## Regímenes especiales en el IVA (II)

En esta lección se ve el régimen especial simplificado, su ámbito de aplicación, contenido del régimen, liquidación del impuesto. También se ve el régimen simplificado aplicado a actividades agrícolas, ganaderas y pesqueras y las obligaciones formales y gestión del impuesto del régimen simplificado. Contenido: 1. Introducción al régimen simplificado. 2. Ámbito de aplicación del régimen simplificado. 3. Contenido del régimen simplificado. 4. Liquidación. 5. Régimen simplificado aplicado a las actividades agrícolas, ganaderas y forestales. 6. Obligaciones formales y gestión del impuesto.

## Gestión del IVA. Autoliquidaciones y Devoluciones

Esta lección trata sobre la gestión del Impuesto, las autoliquidaciones y devoluciones. Contenido: 1. Introducción. 2. Autoliquidaciones del IVA. 3. Devoluciones.

## Las declaraciones informativas del IVA. Modelos 390 y 349

En esta lección se ven las declaraciones informativas de los modelos 390 y 349. Contenido: 1. La declaración-resumen anual. Modelo 390. 2. La declaración recapitulativa de operaciones intracomunitarias. Modelo 349.

## Obligaciones formales de los sujetos pasivos del IVA: facturas y libros registro

Esta lección aborda el tema de las obligaciones formales de los sujetos pasivos del IVA, obligaciones en materia censal, de facturación y libros de registro de IVA. Contenido: 1. Obligaciones del sujeto pasivo. 2. Obligaciones censales. 3. Obligaciones en materia de facturación. 4. Obligaciones en materia de libros registro en el IVA.

## Contabilidad del IVA

En esta lección se trata el IVA desde el punto de vista contable viendo la normativa básica del Impuesto en materia contable, el cuadro de cuentas del PGC y los principales asientos de IVA en operaciones interiores y su tratamiento en operaciones intracomunitarias y extracomunitarias. Contenido: 1. Introducción. Normas de valoración. 2. Cuadro de cuentas. 3. El IVA en las operaciones contables. 4. Contabilidad de la regla de la prorrata. 5. El IVA en las operaciones intracomunitarias y extracomunitarias.

## GESTIÓN DE EXISTENCIAS E INVENTARIOS

Describe el aprovisionamiento y almacenamiento de existencias en el almacén, así como el proceso de control y organización para gestionar la documentación, entradas y salidas, así como la forma de registrarlo en un inventario y el control de calidad pertinente.

### Conceptos básicos de almacenamiento de existencias

Muestra una serie de conceptos básicos sobre el aprovisionamiento y almacenamiento de existencias, tanto de materias primas para el proceso de producción como de productos ya terminados dispuestos para ser comercializados. Contenido: 1. Aprovisionamiento. 2. Existencias y materias primas. 3. Embalaje, envasado y etiquetado. 4. Almacenamiento y sistemas de almacenaje. 5. Sistemas de análisis.

### Gestión del almacén

Trata sobre el control y organización en el almacén de las existencias y la documentación que la acompaña, tanto en la entrada como en la salida, el registro de entradas y salidas, así como la forma de registrarlo en un inventario y los sistemas de valoración como el precio medio ponderado y el FIFO. Contenido: 1. Recepción y entrega de mercancías. 2. Registro de entradas y salidas. 3. Valoración de existencias. 4. Sistemas de valoración PMP y FIFO.

### Control de calidad en el almacén

El control de calidad está presente en todos los sectores y departamentos de una empresa, y también en el almacén, que dispone generalmente de un manual de procedimiento para mantener la calidad exigida según la normativa vigente. Contenido: 1. Sistemas de control de calidad. 2. Normativa vigente sobre la mercancía y su documentación. 3. Normas ISO: 3394, 780 y 7000.