

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN COMERCIAL (Transversal)	Duración	40
		Condicionado	
Código	UF0351		
Familia profesional	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN		
Área Profesional	Gestión de la administración y comunicación		
Certificado de profesionalidad	Actividades administrativas en la relación con el cliente.	Nivel	2
Módulo formativo	Operaciones administrativas comerciales	Duración	160
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Atención al cliente en el proceso comercial (Transversal)	Duración	40
	Gestión administrativa del proceso comercial (Transversal)		80

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y con las RP1, RP3, RP5 Y RP6 de la UC0976\_2 en la parte informática que corresponda.

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar aplicaciones informáticas de gestión comercial, almacén y/o facturación, registrando la información y obteniendo la documentación requerida en las operaciones de compra y venta.

CE1.1 Identificar las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones, consultando, en su caso, los sistemas de ayuda.

CE1.2 Valorar y justificar la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación.

CE1.3 En un supuesto práctico en el que se proponen operaciones de compraventa convenientemente caracterizadas, y utilizando aplicaciones informáticas de gestión comercial:

- Definir los archivos de parámetros –tipo de IVA, descuentos, bonificaciones, otros
- Registrar las altas, bajas y modificaciones en los archivos de clientes, proveedores y productos propuestos.
- Registrar las compras realizadas, actualizando el archivo de proveedores y digitalización de la documentación, en su caso.
- Registrar la facturación de las ventas, actualizando el archivo de clientes, en su caso.
- Obtener correctamente en los formatos definidos los documentos Mercantiles.

CE1.4 Identificar adecuadamente las informaciones significativas de los informes de ventas, relacionando su contenido.

CE1.5 A partir de un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, y mediante la utilización de un programa informático de gestión comercial o CRM:

- Identificar la información proporcionada según corresponda a clientes, productos, distribuidores, agentes de venta, promociones u otros partícipes o elementos de la venta.
- Utilizar las funciones, procedimientos y utilidades elementales con precisión, almacenando o actualizando los datos proporcionados de clientes o vendedores.
- Obtener formularios sencillos, dados unos parámetros relacionados con información de clientes.
- Obtener los informes de venta en los formatos, plazos, y parámetros requeridos.
- Realizar copias de seguridad de la información introducida en la aplicación informática.

CE1.6 En un supuesto práctico en el que se proponen operaciones de gestión de existencias y almacén convenientemente caracterizadas, y utilizando las aplicaciones informáticas de gestión comercial y/o almacén:

- Definir los archivos de parámetro –criterios de valoración, stock óptimo, stock mínimo, otros.
- Registrar los movimientos de existencias.
- Obtener con precisión el inventario de existencias.
- Aplicar las opciones de seguridad y confidencialidad de los datos registrados en la aplicación informática.

##### Contenidos

##### 1. Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (CRM)

- Actualización de ficheros de información de: Clientes. Proveedores. Productos y servicios. Agentes de venta y distribución. Empresas de la competencia. Parámetros comerciales: descuentos, tipos impositivos y otros.
- Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores:
  - Recepción de la información-documentación.
  - Organización.

- Digitalización de la documentación para su registro.
- Registro. Transmisión. Búsquedas

**2. Utilización de aplicaciones de gestión de almacén:**

- Generar los archivos de información de: Existencias. Materias primas. Envases. Embalajes y otros.
- Sistemas de gestión informática de almacenes

**3. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación**

- Generación de: Presupuestos. Pedidos. Albaranes. Facturas y otros.
- Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas de: Contabilidad. Gestión de datos u otras

**4. Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa para**

- Gestionar la información obtenida en la postventa: Organización. Registro. Archivo.
- Realizar acciones de fidelización.
- Gestión de quejas y reclamaciones: Registro. Archivo
- Obtención mediante aplicaciones de gestión de:
  - Informes relacionados.
  - Formularios.
  - Estadística.
  - Cuadros de datos.
- Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información:
  - Consecuencias de su no aplicación.
  - Copias de seguridad.

**Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

Se debe haber superado la UF0350: Gestión administrativa del proceso comercial.

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Actividades administrativas en la relación con el cliente