



Documento anónimo

Tema-4.pdf

T1 al 8 Resumido



3º Introducción a los sistemas de información



Grado en Ingeniería Informática



Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática
UMA - Universidad de Málaga

Como aún estás en la portada, es momento de redes sociales. Cotilléanos y luego a estudiar.



Wuolah



Wuolah



Wuolah_apuntes

WUOLAH

A thick dark blue vertical bar runs down the left side of the page. A blue arrow-shaped graphic points to the right from this bar, containing the text 'ISI'. Below the bar, several thin, curved lines in dark blue and light grey sweep upwards and to the right.

ISI

Sistemas de Gestión comercial

Áreas funcionales de una empresa



Recordatorio: Clasificación de los SI según el área (RRHH, Gestión comercial, Contable y financiera, almacén, sistemas (tema anterior) ...)

Subsistema de gestión comercial

Definición: La función de gestión comercial es la encargada de la relación de la organización con el mercado (clientes)

Áreas principales

- Ventas
- Comercialización y marketing

Área de ventas

La gestión de ventas incluye como procesos esenciales:

- **Gestión y tratamiento de pedidos**, lo que implicar controlar:
 - Forma de pago
 - Artículos pedidos y cantidad
 - Comprobación de existencias
- **Facturación de la venta o pedido**
- **Control de la entrega y actualización de inventario**

Documentos

- Ofertas, presupuestos
- Pedidos
- Albaranes
- Facturas
- Ordenes de entrega, etc.

Procesos y eventos

- Facturación
- Cancelación
- Devoluciones
- Pedidos parcialmente servidos (en espera de productos)
- Reserva de artículos
- Pedidos pendientes de pago



TEMA 4

Contenido

- **Cabecera:** Número de factura, fecha de expedición, razón social, dirección, localidad, provincia, CP, teléfono, fax, e-mail...
- **Cuerpo:** Depende del detalle de la venta
 - Referencias de albaranes: nº de albarán y fecha
 - Detalle de líneas de artículos: código, descripción, cantidad, precio...
- **Base:** Totales, descuentos, tipo impositivo, forma de pago...

Observaciones

- **El número de factura siempre es correlativo**
- **El NIF del emisor es obligatorio**
- **El IVA afecta al artículo**
- **Calculo de IVA**
 - Si los artículos vendidos tienen distinto tipos de IVA, el calculo ha de hacerse por líneas.
 - Si todos los artículos tienen el mismo tipo de IVA, el calculo se hace por factura.
- **El descuento siempre ha de aplicarse antes del IVA.**

Factura electrónica

Documento electrónico que cumple con los requisitos legal y reglamentariamente exigibles a las facturas y que, además, garantiza la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido, lo que permite atribuir la factura a su obligado tributario emisor. (FACTURA-E)

Documentos: Factura electrónica

Requisitos

- Autenticidad e integridad (del contenido)
- Legibilidad (contenido y mecanismo de firma)
- Conversación (emisor y receptor)
- Formato (facturae)
- Transmisión telemática
- Anotación en los libros de IVA

Alternativas software

- Gestión online (e-Seres)
- Aplicación de escritorio (Gestión de Facturación Electrónica, de facturae)
- Complementos de programas (p.ej. Office, etc.)
- Integración con las aplicaciones de gestión comercial

Ventajas

- Archivo automatizado
- Contabilización automática
- Localización
- Seguridad
- Reducción de costes

Requisitos de información

Cientes: se debe almacenar, entre otros datos:

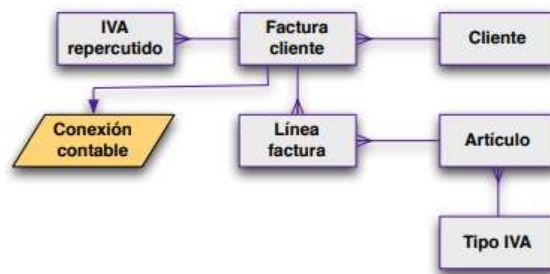
- NIF
- Datos personales
- Acumulado de ventas
- Acumulado débito
- Riesgo
- Recargo de equivalencia
- Fecha de última compra

Artículos: se debe almacenar, entre otros datos:

- Código
- Descripción
- Stock real y teórico
- Stock mínimo y máximo
- Acumulado de pedidos de compras
- Acumulado de pedidos de ventas
- Tipo de IVA
- Precio de coste y precio de venta
- Proveedor

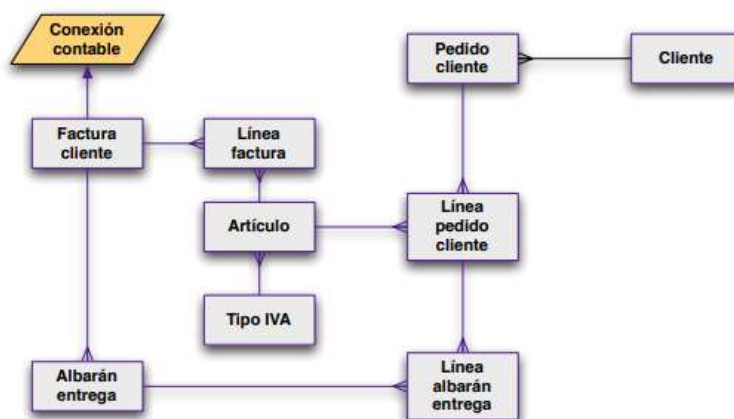
Área de ventas: Modelos

Modelo de facturación en punto de venta



Conceptos: IVA, IVA repercutido (devengado), IVA soportado

Modelo de facturación de pedidos



Procesos de facturación

Procesos (de actualización) asociados:

- **Clientes/Proveedores:** acumulados, débitos, fecha de última compra
- **Almacén:** incremento/decremento de mercancías, precio medio
- **Contabilidad:** asiento contable, libro de IVA
- **Cobros/pagos**

Comercialización y Marketing

Definiciones

- **Comercialización:** Actividades orientadas a la venta de un producto. Ej: fijación del precio, promoción del producto, distribución...
- **Marketing:** Principios y prácticas que tienen como objeto mejorar la comercialización de un producto, especialmente de la demanda.

Información necesaria

- **Información de ventas** (pasadas) en forma de estadísticas.
- **Información de investigaciones de mercados** (competencia, gustos, demandas de clientes, etc.)
- **Informes técnicos de departamentos de producción** (diseño, innovación, mejora, etc. De productos.)
- **Datos sobre la capacidad financiera de la empresa.**

Funciones por niveles

- **Nivel operativo**
 1. Apoyo a los vendedores
 - Gestión de carteras de clientes
 - Control de contactos con clientes
 - Consultas sobre características y disponibilidad de productos
 - Información sobre crédito de clientes
 - Facilidades para la gestión de documentos (pedidos, facturas...)
 2. Gestión de procesos de ventas (recepción de pedidos, facturación, devoluciones...)
- **Nivel táctico**
 - Recogida de información de ventas para analizar previsiones, detección de problemas.
 - La información procede de contabilidad, gestión de pedidos
 - Objetivo
 - Planificar próximas campañas
 - Controlar las actuales
 - Gestión y control de campañas de publicidad y promoción
 - Establecimiento de precios en función de datos del mercado.
 - Decisión de formas de distribución (venta directa, venta por internet, ...)
 - Análisis de los competidores.

TEMA 4

- **Nivel estratégico**

- Se trabaja con planes globales a largo plazo basados en gran cantidad de datos.
- Objetivos
 - Dividir el mercado en segmentos
 - Seleccionar los segmentos de mercado para la organización
 - Planificar productos y servicios
 - Predecir ventas para segmentos y productos