



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Máster en Sistemas Integrados de Gestión Administrativa - SIGA

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

El sistema integrado de gestión administrativa es de mucha importancia para cualquier empresa u organización ya sea privada o pública; por lo tanto deberá de ser estudiada o conocida por todo administrador. Este curso ofrece una formación en los Sistemas Integrados de Gestión Administrativa.

CONTENIDOS

PARTE 1. EXPERTO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS BÁSICOS

1. Reflexión sobre la comunicación
2. Cliente/Consumidor
3. Queja/Objeción
4. Reclamación
5. Tarea profesional

6. Concepto de calidad
7. Criterios de calidad
8. Concepto de excelencia
9. El equipo y la imagen corporativa
10. La sinergia grupal

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. Asistencia al cliente
3. Información y formación del cliente
4. Satisfacción del cliente
5. Formas de hacer el seguimiento
6. Derechos del cliente-consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LEALTAD AL CLIENTE

1. Marketing Relacional
2. El enfoque del marketing
3. Marketing Relacional (CRM)
4. Concepto de fidelidad
5. El cliente actual
6. Orientación hacia el mercado VS Orientación hacia el producto
7. Concepto de lealtad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CAUSAS Y CONSECUENCIAS DE LA LEALTAD

1. Causas de la lealtad
2. La percepción del cliente
3. El factor producto
4. La marca
5. El factor precio

6. Canal de distribución
7. La promoción
8. Consecuencias de la lealtad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA LEALTAD

1. Introducción
2. Diferenciación empresarial
3. Pilares de la empresa
4. Fidelización del cliente interno
5. Fidelización de los inversores
6. La escalera de la lealtad
7. Ofrecimiento de valor al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL CLIENTE FIEL

1. Concepto de cliente
2. ¿El cliente siempre tiene la razón?
3. El proceso de compra
4. ¿A quién fidelizar?
5. Ventajas de la fidelidad para el cliente
6. Clases de fidelidad del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL CLIENTE; LA BASE DE LA FIDELIZACIÓN

1. Introducción
2. Principales causas de la insatisfacción del cliente
3. El decálogo del cliente
4. La excelencia en la atención al cliente
5. La calidad del servicio al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES,

DUDAS Y OBJECIONES

1. Introducción
2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas
4. ¿Qué hacer ante el cliente?
5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y las reclamaciones
7. Tratamiento de dudas y objeciones
8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

UNIDAD DIDÁCTICA 9. FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN

1. Consideraciones previas
2. Cuestiones prácticas de negociación
3. Estrategias para cerrar la venta
4. Cómo ofrecer un excelente servicio postventa
5. Programas de fidelización
6. Diseño del programa de fidelización
7. Medición de los programas de fidelización

PARTE 2. EXPERTO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO COMERCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES DE COMPRA-VENTA CONVENCIONAL

1. Selección de proveedores: Criterios de selección.
2. Gestión administrativa del seguimiento de clientes.
3. Identificación de documentos básicos

4. confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa.
5. Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta.
6. Cotejo de los datos de los documentos formalizados con: los precedentes, los datos proporcionados por clientes-proveedores.
7. Tramitación y gestión de las incidencias detectadas en el procedimiento administrativo de compra-venta.
8. Aplicación de la normativa vigente en materia de actualización, seguridad y confidencialidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA MERCANTIL Y FISCAL VIGENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA

1. Legislación mercantil básica.
2. Legislación fiscal básica.
3. Legislación sobre IVA.
4. Conceptos básicos de Legislación mercantil y fiscal de la Unión Europea: Directivas Comunitarias y operaciones intracomunitarias.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE STOCKS E INVENTARIOS

1. Conceptos básicos: existencias, materias primas, embalaje, envasado y etiquetado.
2. Almacenamiento: sistemas de almacenaje, ubicación de existencias, análisis de la rotación.
3. Procedimiento administrativo de la gestión de almacén.
4. Sistemas de gestión de existencias convencionales: características y aplicación práctica.
5. Control de calidad en la gestión de almacén.
6. Los distintos sistemas de control de calidad: aspectos básicos.

PARTE 3. EXPERTO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS: GESTIÓN DEL PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMATIVA LABORAL Y DE ORGANIZACIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES EN LA EMPRESA

1. Normas laborales constitucionales
2. El Estatuto de los trabajadores
3. Ley General de la Seguridad Social
4. Convenios colectivos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL CONTRATO DE TRABAJO

1. Requisitos
2. Partes del contrato: Trabajador. Empresario
3. Forma del contrato
4. Validez
5. Duración
6. Modalidades de contratos
7. Obtención de los modelos de contratos en las páginas oficiales de la administración
8. Cumplimentación de modelos de contratos con medios informáticos
9. Comunicación de las modalidades de contratación laboral
10. La jornada de trabajo
11. Modificación del contrato
12. Suspensión contractual del contrato
13. Extinción del contrato
14. El despido objetivo
15. El despido colectivo
16. El despido disciplinario
17. El finiquito

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RETRIBUCIÓN SALARIAL Y ACTUACIÓN ANTE LA SEGURIDAD SOCIAL.

1. Estructura salarial
2. Estructura del recibo de salario
3. El salario mínimo interprofesional
4. Pago del salario: tiempo, lugar y forma
5. Garantías salariales
6. Regímenes de la Seguridad Social
7. Inscripción de la empresa en la Seguridad Social
8. Afiliación. Altas. Bajas
9. Obligación de cotizar a la Seguridad Social
10. Periodo de formalización, liquidación y pago
11. Responsabilidad del empresario ante la Seguridad Social
12. Sistema electrónico de comunicación de datos. Autorización. Funcionamiento. Cotización
13. Infracciones
14. Sanciones
15. Cálculo de la retribución y cotización utilizando medios informáticos
16. Actualización de tablas, baremos y referencias de datos de los trabajadores
17. Creación de ficheros para remisión electrónica a la Seguridad Social y a entidades financieras

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Selección de personal
2. Formación de Recursos Humanos
3. Control de personal
4. Aplicaciones informáticas para la gestión de Recursos Humanos
5. Fundamentos y principios básicos de un modelo de calidad total
6. Normas de protección de datos
7. Prevención de riesgos laborales
8. Normas básicas de protección del medio ambiente en el ámbito laboral

PARTE 4. EXPERTO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL COMERCIO

INTERNACIONAL

UNIDAD FORMATIVA 1. INFORMACIÓN Y GESTIÓN OPERATIVA DE LA COMPRAVENTA INTERNACIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO ECONÓMICO, POLÍTICO Y JURÍDICO DEL COMERCIO INTERNACIONAL.

1. Comercio interior, exterior e internacional
2. El sector exterior español
3. Balanza de Pagos y otras magnitudes macroeconómicas
4. Organismos Internacionales
5. La integración económica regional. Principales bloques económicos
6. La Union Europea

UNIDAD DIDÁCTICA 2. BARRERAS Y OBSTÁCULOS A LOS INTERCAMBIOS COMERCIALES INTERNACIONALES.

1. Barreras arancelarias
2. Barreras no arancelarias
3. Medidas de defensa comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FUENTES DE INFORMACIÓN EN EL COMERCIO INTERNACIONAL

1. Información de comercio internacional
2. Canales y fuentes de información en el comercio internacional
3. Buscadores y bases de datos online en el comercio internacional
4. Gestion de la información de comercio internacional

UNIDAD DIDÁCTICA 4. BÚSQUEDA Y GESTIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES EN COMERCIO INTERNACIONAL.

1. Localización y búsqueda de clientes/proveedores internacionales
2. Clasificación de los clientes/proveedores y criterios de organización
3. Tipos de archivos de los clientes/proveedores
4. Confección de fichas y bases de datos de clientes y proveedores
5. Control de clientes/proveedores internacionales
6. Creación de sistema de alertas de nuevos clientes/proveedores
7. Reclamaciones en las operaciones de compraventa internacional

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONDICIONES DE LA COMPRAVENTA INTERNACIONAL.

1. Operaciones de compraventa internacional
2. Cláusulas generales del contrato de compraventa internacional
3. Condiciones de entrega en el comercio internacional, INCOTERMS
4. Interpretación práctica de cada INCOTERM

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ELABORACIÓN DE OFERTAS EN COMERCIO INTERNACIONAL

1. Proceso comercial en las operaciones de compraventa internacional
2. Oferta internacional
3. Elementos de la tarifa de precios
4. Presentación de la tarifa

UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE PEDIDOS Y FACTURACIÓN EN EL COMERCIO INTERNACIONAL.

1. Proceso documental de la operación comercial
2. Orden de pedido
3. Preparación del pedido. Lista de contenido
4. Factura proforma
5. Factura comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIONES INFORMÁTICAS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL COMERCIO INTERNACIONAL.

1. Aplicaciones generales, función y utilidades
2. Aplicaciones específicas: descripción, funciones y utilización

UNIDAD FORMATIVA 2. GESTIÓN ADUANERA DEL COMERCIO INTERNACIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL SISTEMA ADUANERO Y LA NORMATIVA DE COMERCIO INTERNACIONAL

1. Concepto y función de las aduanas
2. Territorio aduanero. Territorio Aduanero Comunitario
3. Operadores
4. Mercancías comunitarias y no comunitarias
5. Derecho Aduanero
6. Regímenes comerciales y administrativos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CLASIFICACIÓN ARANCELARIA DE LAS MERCANCÍAS

1. La tarifa aduanera
2. La nomenclatura

3. Arancel Integrado Comunitario. TARIC

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATRIBUCIÓN DEL ORIGEN DE LAS MERCANCÍAS

1. Concepto de origen en el Código Aduanero Comunitario
2. Criterios de atribución del origen en la Unión Europea
3. Documentos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CÁLCULO Y DECLARACIÓN DEL VALOR EN ADUANA DE LAS MERCANCÍAS

1. Concepto de valor en aduana
2. Condicionantes al valor en aduana de las mercancías.
3. Métodos de valoración
4. Cálculo del valor en aduana en importaciones por vía aérea
5. Documentos de declaración de valor en aduana

UNIDAD DIDÁCTICA 5. IDENTIFICACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE LOS DESTINOS ADUANEROS

1. Importación. Despacho a libre práctica
2. Despacho a consumo
3. Exportación
4. Regímenes económicos y/o suspensivos: concepto, concesión y funcionamiento
5. Tránsito: concepto, regulación legal y funcionamiento
6. Depósitos y zonas francas
7. Reexportación, destrucción y abandono de las mercancías

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA DEUDA ADUANERA

1. Composición
2. Normativa aplicable
3. Exigibilidad de la deuda aduanera
4. Contracción y extinción de la deuda aduanera

UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE DOCUMENTOS ADUANEROS

1. Documento Único Administrativo, DUA
2. Cumplimentación del DUA
3. Presentación
4. Documentos que deben presentarse junto al DUA
5. Rectificación e invalidación de declaraciones
6. Comprobación de las declaraciones
7. Sistema estadístico, INTRASTAT
8. Aplicación de Internet y del sistema de transmisión electrónica de datos

UNIDAD FORMATIVA 3. FISCALIDAD DE LAS OPERACIONES DE COMERCIO INTERNACIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ELEMENTOS DE FISCALIDAD EN EL COMERCIO INTERNACIONAL

1. Consideraciones generales de fiscalidad internacional
2. Conceptos básicos de los impuestos
3. Aplicaciones informáticas para la gestión fiscal de las operaciones de comercio internacional

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO (IVA) EN EL COMERCIO EXTERIOR

1. Conceptos básicos del IVA
2. Tipos de operaciones sujetos a IVA
3. El IVA en las operaciones intracomunitarias
4. El IVA en las operaciones con terceros países Importaciones
5. El IVA en las operaciones con terceros países Exportaciones
6. El IVA en las operaciones especiales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. IMPUESTOS Y RÉGIMENES ESPECIALES

1. Tipos de Impuestos Especiales
2. Consideraciones generales sobre los impuestos especiales
3. Gestión de los impuestos especiales a las operaciones de comercio exterior
4. Régimen fiscal especial de las Islas Canarias, Ceuta y Melilla

UNIDAD FORMATIVA 4. EL SEGURO DE MERCANCÍAS EN COMERCIO INTERNACIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ASPECTOS BÁSICOS DEL SEGURO EN EL COMERCIO INTERNACIONAL

1. Conceptos: seguro, franquicia, prima, sobreprima, extorno, reaseguro, coaseguro
2. Clasificación de los seguros en operaciones de comercio internacional
3. Fases del seguro: riesgo, siniestro, daño
4. Elementos intervinientes en el contrato de seguro
5. Derechos y obligaciones de las partes
6. Tipos de pólizas
7. Duración de cobertura de la póliza: principio y fin de la operación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PARTICULARIDADES DEL SEGURO SEGÚN EL MEDIO DE TRANSPORTE

1. Transporte por carretera
2. Transporte por ferrocarril
3. Transporte aéreo
4. Transporte marítimo
5. Seguro y garantía de contenedores: carta de garantía

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRAMITACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS

1. Procedimiento de tramitación
2. Liquidación de siniestros
3. Tramitación y gestión a través de Internet y de otros medios tecnológicos
4. Previsiones a tomar en caso de siniestro
5. Cláusula de eximición de responsabilidad al transportista

ANEXO 1. RECURSOS PRÁCTICOS OFFICE 2013



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es