FORMACIÓN PROFESIONAL · GRADO MEDIO · ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Empresa en el aula

Técnico en Gestión Administrativa



Jose Sande

COMPARTIENDO CONOCIMIENTO

Empresa en el aula

Técnico en Gestión Administrativa · Grado medio · Administración y gestión · Módulo profesional 0446

Libro del alumno · Edición genérica · Primera edición: 2026

© Jose Sande, 2026 · Texto y diseño de la obra

Edita: Compartiendo Conocimiento

Licencia del PDF gratuito y condiciones de uso: permiso para compartir e imprimir.

Cómo es tu libro

Doce unidades de 16 páginas, todas con las mismas partes y en el mismo orden. En cada una trabajas en Nexo Oficina, una distribuidora de material de oficina, junto a Llara y Vadim, y añades una ficha a tu manual de puesto.

Las partes de cada unidad

APERTURA	Lo que aprenderás, la situación de partida (con un cómic), cuatro preguntas para empezar y el mapa de la unidad.
APARTADOS	Cinco apartados: la explicación con ejemplos de Nexo, documentos, tablas, cajas y actividades numeradas.
CASO RESUELTO	Un encargo de Nexo paso a paso, con sus cálculos y tres preguntas para comprobar que lo has entendido.
PRÁCTICA	Un encargo parecido, hecho por ti, con tres niveles de apoyo y una lista para comprobar tus resultados.
ACTIVIDADES FINALES	Comprueba, Aplica e Investiga, siempre con fuente oficial y fecha de consulta.
APRENDE CON LA IA	La respuesta de un asistente con errores que tienes que encontrar: la IA te ayuda, pero comprobarlo es tarea tuya.
OJO PROFESIONAL	Una lectura breve en su recuadro y preguntas para encontrar el error y cómo evitarlo.
MI MANUAL DE PUESTO	Una ficha por unidad. Es acumulativa: en la unidad 12 revisas el manual completo.
AUTOEVALUACIÓN	Diez preguntas y la lista «Ya sé…» con lo que has aprendido.

Las cajas

Clave. La idea del apartado que tienes que recordar.

La norma dice. Lo que dice una norma, con su nombre y su artículo, en palabras claras.

Palabras clave. Los términos profesionales del apartado, definidos.

Para estar al día. Un dato que cambia con el tiempo y dónde consultarlo.

Lectura. Un relato breve para leer y comentar en «Ojo profesional».

Respuesta de la IA. La respuesta de un asistente de inteligencia artificial que tienes que comprobar.

Dato 2026. Una cifra o un tipo vigente en 2026, con su fuente: compruébalo si usas el libro más tarde.

Pide ayuda. Cuándo un asunto no es de tu puesto y a quién se lo pasas.

Índice

Unidad 1 · Entramos en la empresa 9
1.1 Conocer el negocio ... 11
1.2 El entorno y la red ... 12
1.3 Puestos y responsabilidades ... 14
1.4 El circuito de un encargo ... 15
1.5 Organizar la jornada ... 16
Caso resuelto y secciones finales ... 18

Unidad 2 · Nos comunicamos con clientes y departamentos 25
2.1 Escuchar y concretar ... 27
2.2 Mensajes que se pueden ejecutar ... 28
2.3 Canales y protocolo ... 30
2.4 Correspondencia y seguimiento ... 31
2.5 Desacuerdo y reclamación ... 32
Caso resuelto y secciones finales ... 34

Unidad 3 · Organizamos información y expedientes 41
3.1 Datos que sirven para trabajar ... 43
3.2 Clasificar por proceso ... 44
3.3 Versiones y estados ... 46
3.4 Seguimiento y calidad ... 47
3.5 Acceso y recuperación ... 48
Caso resuelto y secciones finales ... 49

Unidad 4 · Presentamos y vendemos nuestro catálogo 57
4.1 Fichas de producto y catálogo ... 59
4.2 Clientes y necesidades ... 60
4.3 Precio, descuento y margen ... 62
4.4 La oferta ... 63
4.5 Canales y negociación ... 64
Caso resuelto y secciones finales ... 66

Unidad 5 · Compramos con criterio 73
5.1 Necesidad de compra ... 75
5.2 Fichas de proveedor ... 76
5.3 Comparar ofertas ... 78
5.4 Negociar y pedir ... 79
5.5 Control y plazos de pago ... 80
Caso resuelto y secciones finales ... 82

Unidad 6 · Recibimos y controlamos existencias 89
6.1 Recepción documentada ... 91
6.2 Ubicación y custodia ... 92
6.3 Ficha de almacén ... 94
6.4 Recuento e investigación ... 95
6.5 Devolución y coordinación ... 96
Caso resuelto y secciones finales ... 98

Unidad 7 · Tramitamos ventas y facturación 105
7.1 Del pedido a la factura ... 107
7.2 Los datos de una factura ... 108
7.3 Calcular y revisar ... 110
7.4 Rectificar sin borrar ... 111
7.5 Emitir, archivar y seguir el saldo ... 112
Caso resuelto y secciones finales ... 114

Unidad 8 · Gestionamos cobros, pagos y bancos 121
8.1 Quién debe a quién ... 123
8.2 Medios de cobro y de pago ... 125
8.3 La previsión de tesorería ... 126
8.4 Conciliar el banco ... 127
8.5 Seguir un cobro pendiente ... 129
Caso resuelto y secciones finales ... 130

Unidad 9 · Administramos el personal 137
9.1 El expediente de personal ... 139
9.2 Las incidencias ... 140
9.3 Del bruto al líquido ... 142
9.4 Cotización y coste ... 143
9.5 Comprobar y archivar ... 144
Caso resuelto y secciones finales ... 146

Unidad 10 · Registramos y comprobamos la contabilidad 153
10.1 Apertura y cuentas ... 155
10.2 Compras, ventas e IVA ... 156
10.3 Cobros, pagos y personal ... 158
10.4 Ajustes del mes ... 160
10.5 Comprobar el diario ... 161
Caso resuelto y secciones finales ... 163

Unidad 11 · Cumplimos y documentamos las obligaciones 169
11.1 Mapa de obligaciones ... 171
11.2 El IVA del caso ... 172
11.3 Retenciones ... 174
11.4 Periodos y calendario ... 175
11.5 Revisión y archivo ... 176
Caso resuelto y secciones finales ... 177

Unidad 12 · Resolvemos incidencias y cerramos el periodo 185
12.1 Diagnosticar la incidencia ... 187
12.2 Proponer alternativas ... 189
12.3 Ejecutar y comprobar ... 190
12.4 Cerrar el mes ... 192
12.5 Mejorar y hacer relevo ... 194
Caso resuelto y secciones finales ... 195

Al final del libro 201
Nexo Oficina: empresa y cronología ... 201
Glosario ... 203
Fuentes y actualización ... 205
Registro del manual de puesto ... 206

Te presentamos a...

Nexo Oficina, S.L. es una distribuidora de material de oficina que vende a empresas: compra a su proveedor, almacena y vende tres productos (Kit Archivo, Kit Mesa y Organizador) a despachos y talleres. En este libro trabajas en su oficina y en su pequeño almacén durante octubre de 2026. En la imagen, de izquierda a derecha: Teodoro, Llara, Aldara y Vadim, el equipo; Rosalba Quintela (Estudio Roble), Evaristo Arteaga (Taller Brezo) y Tamar (Proveedor Norte), los contactos de fuera.



Persona	Puesto	Qué hace	Cómo la reconoces
Aldara	Dirección	Decide lo que excede un puesto: precios fuera de tarifa, autorizaciones y cierre.	Americana azul marino
Teodoro	Oficial administrativo	Coordina la tramitación, revisa documentos y supervisa a quienes están en prácticas. Trabaja en la oficina.	Camisa azul claro y chaleco gris
Llara	En prácticas (2.º de Gestión Administrativa)	Rota por comercial, compras, almacén, tesorería y archivo.	Jersey terracota y cordón verde azulado
Vadim	En prácticas (2.º de Gestión Administrativa)	Rota por los mismos puestos; vuelve a estudiar después de otros empleos.	Gafas de pasta y cordón verde azulado

Cómo se trabaja en Nexo

Prepara, comprueba, eleva. Cada puesto sabe qué prepara, qué comprueba y qué decisiones pasa a quien tiene autorización.

Cuatro ojos. Nadie valida su propio trabajo crítico: otra persona lo revisa.

Relevo. Al terminar la jornada o al cambiar de puesto se deja por escrito qué está hecho, qué falta y qué está pendiente de respuesta.

Nexo Oficina, S.L., sus clientes y su proveedor, las personas, los documentos y las cifras del libro son ficticios; los identificadores fiscales y bancarios aparecen como «ID FICTICIO NO VÁLIDO» y «CUENTA SIMULADA». Todas las comunicaciones y trámites son simulados. Las normas son reales y se citan con la fecha en que se consultaron.

Quién es quién: clientes, proveedores y puestos

	Empresa	Qué es y qué compra o vende	Contacto
C1	**Estudio Roble**	Pequeño estudio de diseño. Compra Kit Archivo.	Rosalba Quintela, responsable de oficina y compras
C2	**Taller Brezo**	Taller de restauración de muebles. Compra Kit Mesa y Organizador.	Evaristo Arteaga, compras del taller
P1	**Proveedor Norte**	Proveedor principal de los tres productos.	Tamar, comercial y entregas
—	**Proveedor Sur**	Otra oferta para comparar; no se le compra.	—

Los puestos de Nexo (son funciones, no personas)

Comercial. Ofertas, pedidos de los clientes, atención y reclamaciones.

Compras. Pedidos a proveedores, comparación de ofertas y facturas recibidas.

Almacén. Recepción, recuento, preparación de pedidos y albaranes.

Administración y tesorería. Facturas, cobros, pagos, bancos, nóminas y registros contables.

Archivo. Expedientes, versiones y registro de entrada y salida de documentos.

Dirección. Autoriza lo que excede un puesto y cierra el periodo.

Los tres productos de Nexo

	Producto	Qué es	Tarifa (€)	En el almacén
A	**Kit Archivo**	Juego de cajas de archivo y carpetas de cartón azul.	35,00	Caja con cinta azul
B	**Kit Mesa**	Set de escritorio: portalápices, bandeja y vade.	50,00	Caja con cinta ámbar
C	**Organizador**	Pequeño cajonero de plástico.	18,00	Caja con cinta verde

Tarifas por unidad, sin IVA (en las compras y ventas del caso, el IVA es del 21 %). Los descuentos fuera de tarifa los autoriza Aldara.

Tu título, tu módulo y tu manual de puesto

Empresa en el aula es el módulo profesional 0446 del título de Técnico en Gestión Administrativa. En él trabajas como en una empresa: tramitas documentos, compruebas, te comunicas con clientes y departamentos y dejas un relevo, siempre en una empresa simulada.

El mes del caso

Octubre de 2026 en Nexo: apertura el día 1, compra a Proveedor Norte el 5, ventas a Estudio Roble (día 9) y a Taller Brezo (día 13), cobros y pagos, una devolución, gastos, la nómina de Teodoro y el cierre del mes. La cronología completa está al final del libro (pág. 201).

Mi manual de puesto · Fichas 1-12

Cada unidad termina con una ficha de tu manual de puesto, justo antes de la autoevaluación. Cada ficha añade un procedimiento; en la unidad 12 revisas el manual completo. Anota cada entrega en el registro del final del libro (pág. 206).

Ficha	Qué añades a tu manual	Pág.
Ficha 1	Mi puesto y el circuito de un encargo	23
Ficha 2	Atender y derivar una comunicación	39
Ficha 3	Archivar y recuperar un expediente	55
Ficha 4	Preparar y negociar una oferta	71
Ficha 5	Comparar ofertas y emitir un pedido	87
Ficha 6	Registrar movimientos y cuadrar el inventario	103
Ficha 7	Facturar y rectificar sin borrar	119
Ficha 8	Conciliar el banco y prever pagos	135
Ficha 9	Tramitar personal y comprobar una nómina	151
Ficha 10	Registrar y comprobar la contabilidad	167
Ficha 11	Calendario y expediente fiscal	183
Ficha 12	Cierre, relevo y revisión del manual	199



UNIDAD 1

Entramos en la empresa

Bloque 1 · Acogida y comunicación

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Describir qué hace Nexo Oficina y en qué se distingue de un fabricante y de una tienda.
- Situar a proveedores, almacén y clientes en la red de la empresa.
- Reconocer qué prepara, qué comprueba y qué eleva cada puesto.
- Seguir un encargo desde la oferta hasta el archivo sin perder sus documentos.
- Organizar tu jornada y dejar un relevo que otra persona pueda continuar.
- Empezar tu manual de puesto.

SITUACIÓN DE PARTIDA

El jueves 1 de octubre de 2026, Aldara, directora de Nexo Oficina, recibe a Llara y a Vadim. «Aquí nadie trabaja solo», les dice mientras les enseña el almacén, las mesas de la oficina y la bandeja de documentos que coordina Teodoro, el oficial administrativo. Teodoro les da una hoja con las tareas de su primera semana y una sola regla: «Si algo no cuadra, pregunta antes de actuar». Llara empieza en comercial; Vadim, en archivo. Cada semana alguien cambiará de puesto.

El jueves 8, a primera hora, Llara encuentra una nota adhesiva en su pantalla, sin firma: «Manda hoy el pedido de Estudio Roble». Abre el correo del cliente: piden 180 Kits Archivo a 31,50 € la unidad. En el catálogo, el Kit Archivo tiene una tarifa de 35 €. La nota no dice quién ha confirmado ese precio, Llara no encuentra la autorización por escrito y tampoco sabe quién da el visto bueno para que la mercancía salga del almacén. Si prepara el pedido tal como llega, la entrega será rápida… y quizá equivocada.

Al terminar esta unidad sabrás cómo se organiza Nexo, qué puede hacer cada puesto y cómo se sigue un encargo, y ayudarás a Llara a decidir qué hace con esa nota.

PARA EMPEZAR

1. ¿Qué sabe Llara con certeza y qué es solo una suposición?
2. ¿Qué dato tendría que comprobar antes de preparar el pedido?
3. ¿Quién crees que debe decidir sobre el precio de 31,50 €?
4. ¿Qué documento demostraría después que la entrega se hizo bien? O piensa en un encargo que hayas recibido sin todos los datos.



El negocio

1.1



La red

1.2



Los puestos

1.3



El circuito

1.4



La jornada

1.5



Ficha 1 de tu manual



Vadim: «Manda hoy el pedido de Estudio Roble.»



Llara: «¿Y quién confirma el precio? ¿Y quién autoriza la salida?»



Teodoro: «Bien visto. Primero: encargo, responsable y documento.»

1.1 Conocer el negocio

Antes de actuar, entiende qué vende tu empresa, a quién y de dónde le llega lo que vende.

Nexo Oficina, S.L. es una **distribuidora B2B** de material de oficina. *B2B* (del inglés *business to business*) significa que vende a otras empresas, no a particulares. Nexo no fabrica nada: compra a sus proveedores, guarda la mercancía en su almacén y la vende a despachos, estudios y talleres que necesitan archivar y ordenar su trabajo diario.

Tipo de empresa	Qué hace	Un ejemplo
Fabricante	Transforma materiales y produce	Una fábrica de carpetas
Distribuidora	Compra a fabricantes u otros proveedores y revende sin transformar	Nexo Oficina
Tienda al consumidor	Vende a personas para su uso particular	Una papelería de barrio

Nexo trabaja con tres productos. El catálogo que ve el cliente solo da la **tarifa**: el precio de venta sin IVA.

Ref.	Producto	Para qué lo compra un cliente	Tarifa (€/unidad)
A	Kit Archivo	Guardar y ordenar documentos	35,00
B	Kit Mesa	Organizar el puesto de trabajo	50,00
C	Organizador	Clasificar material pequeño	18,00

Rasgos internos y externos. Los rasgos **internos** dependen de la propia empresa: sus productos, sus existencias, sus equipos, su local y las personas que trabajan en ella. Los **externos** vienen del entorno: los clientes y su forma de comprar, los proveedores y sus condiciones, los plazos de entrega o la competencia. A 1 de octubre, Nexo tiene en el almacén 200 Kits Archivo, 100 Kits Mesa y 200 Organizadores; su proveedor principal es Proveedor Norte, y sus clientes son Estudio Roble y Taller Brezo. Cada rasgo cambia una decisión: si no hay existencias, no se puede prometer una entrega.

La empresa del aula. En Nexo vas a tramitar documentos, atender a clientes y hacer relevos como en una empresa real, pero todo es simulado: no firmas contratos de verdad, no usas datos bancarios reales y no representas a Nexo fuera del aula. Por eso los identificadores fiscales y bancarios aparecen como «ID FICTICIO NO VÁLIDO» y «CUENTA SIMULADA».

CLAVE

Para actuar necesitas saber qué vende la empresa, a quién y en qué condiciones. Un precio que no figura en la tarifa no es un dato: es una pregunta.

ACTIVIDADES

1. Explica con un ejemplo de Nexo por qué no es un fabricante ni una tienda al consumidor.
2. Clasifica en interno o externo: a) las 200 unidades de Kit Archivo; b) el plazo que da Proveedor Norte para pagar; c) el ordenador de administración; d) la forma de hacer pedidos de Estudio Roble.
3. ¿Qué dato de este apartado le permite a Llara saber que el precio del pedido no coincide con el catálogo?

1.2 El entorno y la red

La mercancía viaja en una dirección; la información, en las dos.



La **red logística** de una empresa une a quien vende, a quien guarda y a quien compra. En Nexo es sencilla: Proveedor Norte → almacén de Nexo → clientes (Estudio Roble y Taller Brezo).

Por esa red no circulan solo cajas. Circula también **información**: Nexo envía un pedido a su proveedor; la mercancía llega con su albarán y su factura; el cliente envía su pedido, firma la entrega y paga. En sentido contrario vuelven la conformidad, las dudas y las reclamaciones. Si la información se pierde, la mercancía puede llegar bien y la empresa no saber qué cobrar.

Fecha (oct. 2026)	Qué se mueve	Documento
Lunes 5	100 A, 50 B y 100 C de Proveedor Norte al almacén	PC-001 (pedido de compra), albarán del proveedor y C-001 (factura de compra)
Viernes 9	180 A del almacén a Estudio Roble	AL-001 (albarán) y V-001 (factura)
Martes 13	80 B y 150 C del almacén a Taller Brezo	AL-002 (albarán) y V-002 (factura)

Factores del entorno. Tres factores externos condicionan la operación. Los **plazos**: Proveedor Norte cobra C-001 en dos pagos iguales; Nexo pagó el primero el día 7 y el segundo vence, como se pactó, el 4 de noviembre: treinta días después de recibir la mercancía. La **disponibilidad**: un pedido solo se promete si hay existencias o una compra en camino. Los **hábitos de compra** de cada cliente: cuánto pide, con qué frecuencia y por qué canal.

Característica o hipótesis. «Nexo vende a empresas» es una **característica**: consta en sus documentos. «Los despachos compran más en septiembre» es una **hipótesis**: puede ser cierta, pero hay que contrastarla con datos (pedidos de varios años, una fuente fechada) antes de usarla para decidir una compra.

CLAVE

Cada movimiento de mercancía deja un documento. Si no encuentras el documento, todavía no sabes si el movimiento ha ocurrido.

ACTIVIDADES

4. Dibuja la red de Nexo con dos colores de flecha: uno para la mercancía y otro para la información. Añade un documento a cada flecha.
5. Di si es característica o hipótesis y cómo la comprobarías: a) Estudio Roble pide por correo electrónico; b) Taller Brezo volverá a comprar en noviembre; c) Proveedor Norte es el proveedor principal.
6. El 8 de octubre, antes de AL-001, hay 300 Kits Archivo en el almacén (200 iniciales y 100 de C-001). ¿Puede Nexo prometer los 180 de Estudio Roble? ¿Cuántos quedarán?

1.3 Puestos y responsabilidades

En una empresa pequeña cada persona hace muchas cosas, pero no todas puede decidirlas.

Nexo funciona por **áreas**, no por despachos llenos de gente: dirección, administración, comercial, compras, almacén, tesorería y archivo. Un área es una función; una misma persona puede cubrir varias.

Aldara dirige: decide las condiciones comerciales que se salen de la tarifa, autoriza las compras y resuelve lo que nadie más puede resolver. **Teodoro**, oficial administrativo, coordina la tramitación: revisa facturas y cobros, reparte encargos y resuelve dudas de procedimiento. **Llara, Vadim y tú** rotáis por comercial, compras, almacén, tesorería y archivo, siempre con supervisión.

LA NORMA DICE

Las orientaciones del módulo Empresa en el aula proponen un «Trabajo cooperativo, donde todos los alumnos realicen funciones en todos los departamentos, mediante un sistema de rotación de puestos de trabajo». (Real Decreto 1631/2009, anexo I, módulo 0446. Consulta la versión vigente.)

Esa rotación desarrolla tu **polivalencia**: la capacidad de comprender y desempeñar varios puestos, cada uno con sus límites y sus procedimientos. No significa que todos puedan hacer de todo en cualquier momento.

En cada puesto distingue tres verbos:

Puesto	Prepara	Comprueba	Eleva (pide autorización)
Comercial	Oferta y registro del pedido	Que precio y cantidad coinciden con la tarifa	Cualquier descuento fuera de tarifa, a Aldara
Almacén	Pedido para la entrega y albarán	Existencias y estado de la mercancía	Una falta de existencias o una diferencia
Administración	Factura	Factura contra pedido, albarán y autorización	Una condición sin autorizar, a Teodoro
Tesorería	Registro del cobro	Cobro contra extracto bancario	Un cobro que no cuadra

La regla de los cuatro ojos. Es un control interno de Nexo: nadie valida su propio trabajo crítico; quien prepara un pedido no firma también su salida, y quien emite una factura no comprueba su propio cobro. Una segunda persona revisa.

CLAVE

Saber hacer una tarea no te autoriza a decidirla. Si la decisión no es de tu puesto, prepárala y elévala.

ACTIVIDADES

7. ¿Quién decide el precio de 31,50 € del pedido de Estudio Roble? ¿Qué puede hacer Llara mientras tanto?
8. Vadim, en archivo, encuentra un albarán sin firma del cliente. Escribe qué prepara, qué comprueba y a quién lo eleva.
9. Explica con un ejemplo de Nexo por qué conviene que el mismo estudiante no prepare un pedido y firme su salida.

1.4 El circuito de un encargo

En Nexo, un encargo no se cierra cuando sale la caja: se cierra cuando está cobrado y archivado.

Toda venta de Nexo sigue el mismo **circuito**, y en cada paso queda un documento que el siguiente puesto necesita:

1. **Oferta:** comercial propone producto, cantidad y precio.
2. **Pedido:** el cliente acepta y comercial lo registra.
3. **Preparación:** almacén comprueba existencias y prepara la mercancía.
4. **Albarán:** acompaña la entrega; el cliente lo firma al recibirla.
5. **Factura:** administración la emite con los datos del pedido y del albarán.
6. **Cobro:** tesorería lo registra cuando llega al banco y lo comprueba con el extracto.
7. **Archivo:** todos los documentos quedan juntos y localizables.

Detener el circuito. Si falta un **dato crítico** (precio, cantidad, destinatario, autorización), el circuito se detiene en ese paso. Detenerlo no es bloquear el trabajo: es dejar constancia del motivo, avisar a quien puede resolverlo y anotar qué falta. Llara, el 8 de octubre, tenía un dato crítico pendiente: el precio de 31,50 € no estaba autorizado.

Un ejemplo de Nexo. El circuito de compra funciona igual, con Nexo como cliente. El lunes 5 de octubre, compras envió el pedido PC-001 a Proveedor Norte; almacén recibió 100 Kits Archivo, 50 Kits Mesa y 100 Organizadores y los comprobó contra el pedido; administración registró la factura C-001 por 5.445 €, y tesorería pagó la mitad el día 7: 2.722,50 €. La otra mitad vence el 4 de noviembre. Hasta entonces, esa compra no está cerrada.

Lo que prueba cada documento. Un pedido prueba que el cliente quiere la mercancía, no que la haya recibido. Un correo que dice «ya está enviado» tampoco prueba la entrega: en Nexo, la prueba es el albarán firmado por el cliente. Y una factura no prueba el cobro: lo prueba el movimiento en el banco.

CLAVE

Encargo, entrega, factura y cobro son hechos distintos. Cada uno necesita su propio documento.

ACTIVIDADES

10. Ordena estos documentos del circuito de V-001: factura V-001, correo del cliente con el pedido, albarán AL-001 firmado, movimiento del cobro en el banco.
11. Un compañero escribe en el chat del equipo: «Lo de Roble ya está entregado». ¿Qué documento le pedirías y por qué?
12. Escribe la nota con la que Llara detiene el circuito: paso, motivo, a quién avisa y qué falta.

1.5 Organizar la jornada

Tu lista de tareas es para ti; el relevo es para quien viene detrás.

Una **lista de tareas** útil tiene cuatro columnas: qué hay que hacer, para cuándo, de qué depende y en qué estado está (pendiente, en curso, hecha, detenida). Así ordenaba Llara su jueves 8 de octubre:



Tarea	Plazo	Depende de	Estado
Registrar el pedido de Estudio Roble	Hoy	Precio autorizado	Detenida
Preguntar quién autoriza el descuento	Hoy, 10:00	Teodoro	Hecha
Pasar el pedido a almacén	Hoy	Registro del pedido	Pendiente
Archivar el correo del cliente	Hoy	—	Hecha

Plazos y dependencias. Una tarea que depende de otra no puede empezar antes: Llara no puede pasar el pedido a almacén sin el precio autorizado. Cuando esperas a otra persona, anota a quién esperas y desde cuándo; así sabrás en qué momento insistir y podrás explicarlo en el relevo.

Una tarea se **cierra** cuando su resultado está comprobado y queda una evidencia localizable, no cuando «ya lo has mirado».

El relevo. En Nexo se escribe en la hoja de orden de trabajo, al final de cada jornada y siempre que alguien cambia de puesto. Cuando cambias de puesto o terminas la jornada, dejas un **relevo** para la siguiente persona: qué hiciste, qué resultado tuvo, dónde está el soporte, qué queda pendiente y quién debe actuar ahora. La nota que encontró Llara era un mal relevo: no decía quién la escribía, qué pedido era ni qué estaba comprobado.

Un error de origen viaja. Si comercial registra mal un precio, almacén prepara bien el pedido, administración factura el precio equivocado y tesorería espera un cobro que el cliente discutirá. Por eso, cuando ocupes un puesto, comprueba lo que recibes del anterior antes de pasarlo al siguiente. Esta semana harás la prueba con dos puestos: primero preparas un documento y después revisas el que prepara otra persona. Verás qué información necesita cada puesto del otro.

CLAVE

Un buen relevo permite continuar sin preguntar. Si quien te sustituye tiene que llamarte, al relevo le faltaba algo.

ACTIVIDADES

13. Reescribe la nota «Manda hoy el pedido de Estudio Roble» como un relevo completo de cinco líneas.
14. Sigue el viaje de un error: comercial registra 180 Kits Archivo a 35 € sin el descuento autorizado. Explica qué ocurre en almacén, en administración y en tesorería.

Actividad	Tu respuesta
13	
14	

CASO RESUELTO

Llara sigue el encargo de Estudio Roble

El jueves 8 de octubre, Llara decide no preparar nada hasta saber quién autoriza el precio. Teodoro le pide que deje el circuito de V-001 como modelo para el manual de puesto.

Paso 1. Oferta y precio. Tarifa del Kit Archivo: 35 €. El pedido trae 31,50 €, un 10 % menos. **Excepción:** Llara no encuentra la autorización del descuento. Detiene el circuito, lo anota («Pedido de Estudio Roble detenido: descuento sin autorizar») y pregunta a Teodoro, que lo eleva a Aldara. Aldara confirma por correo, ese mismo día, que autorizó el 10 % para este pedido. Llara archiva ese correo.

Paso 2. Pedido. Comercial registra 180 Kits Archivo a 31,50 €, con referencia al correo del cliente y al de Aldara.

Paso 3. Preparación. Almacén comprueba existencias: 300 unidades; quedarán 120. Prepara la mercancía y otra persona revisa el recuento.

Paso 4. Albarán. El viernes 9 sale la entrega con el albarán AL-001; el cliente lo firma al recibirla.

Paso 5. Factura. Administración emite V-001 y Teodoro la revisa contra el pedido, el albarán y la autorización:

Concepto	Cálculo	Importe (€)
Precio de tarifa	180 × 35 €	6.300,00
Descuento autorizado (10 %)	6.300 € × 10 %	−630,00
Base imponible	180 × 31,50 €	5.670,00
IVA (21 %)	5.670 € × 21 %	1.190,70
Total factura	5.670 € + 1.190,70 €	6.860,70

Paso 6. Cobro y archivo. Tesorería registra el estado «pendiente de cobro: 6.860,70 €» y anotará cada cobro cuando aparezca en el banco. El expediente reúne correo del cliente, autorización, AL-001 y V-001.

CLAVE

Ante un dato crítico sin confirmar, se detiene el circuito y se deja constancia. No se inventa un precio ni se da por hecha una entrega.

Comprueba que lo has entendido

a) ¿Qué habría pasado si Llara hubiera preparado el pedido a 35 € sin preguntar?

b) ¿Quién verifica el descuento y quién lo autoriza?

c) ¿Qué documento del expediente prueba que la entrega se hizo?

PRÁCTICA

Acogida y relevo en almacén

Esta práctica usa la **variante B** del caso: otras cantidades y el mismo circuito. No sumes sus cifras a las de la unidad.

El martes 13 de octubre, Vadim pasa de archivo a almacén. Tú dejas el puesto y tienes que prepararle la acogida y el relevo. Esto es lo que tienes pendiente:

- **Una compra:** C-001 (variante B) llegó el 5 de octubre y está pagada la mitad; quedan 2.662 € que vencen el 4 de noviembre. El pago lo sigue tesorería.
- **Una entrega:** hoy sale para Taller Brezo el albarán AL-002 con 70 Kits Mesa y 140 Organizadores.
- **Una duda de precio:** Evaristo Arteaga, de compras de Taller Brezo, ha llamado para preguntar si también tiene un 10 % de descuento. Nadie se lo ha autorizado.

Parte A. Ficha de acogida

1. Escribe en cinco líneas qué hace almacén en Nexo y con qué puestos se relaciona.
2. Anota qué prepara, qué comprueba y qué eleva almacén, con un ejemplo de cada uno.
3. Propón dónde guardar el catálogo de tarifas y los albaranes, y di quién resuelve las dudas.

Parte B. Relevo

4. Redacta el relevo de los tres pendientes: qué es, documento, estado, siguiente acción y responsable.
5. Explica qué harás con la duda de precio y qué **no** debe decir Vadim a Evaristo.

6. Intercambia el relevo con otra persona: sin preguntarte nada, debe localizar cada documento y decir qué hará primero.

Elige tu nivel (el objetivo es el mismo)

- **Con ayuda:** usa la tabla «Prepara · Comprueba · Eleva» de 1.3 y el relevo de 1.5 como modelo.
- **Por tu cuenta:** completa la ficha y el relevo sin modelo.
- **Un paso más:** añade un control para que la entrega a Taller Brezo no salga sin revisión.

Comprueba tus resultados

☐ Cada pendiente tiene documento, estado, siguiente acción y responsable.
☐ La duda de precio se eleva y no se responde con una promesa.
☐ Otra persona ha localizado los documentos sin ayuda.
☐ No has mezclado cifras de la variante B con las del caso A.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

1. ¿Es Nexo Oficina una fábrica? Justifícalo con lo que hace con sus productos y con un documento del caso.

2. ¿Quién decide un descuento fuera de tarifa en Nexo y qué hace mientras tanto quien prepara la oferta?

3. ¿Un pedido prueba que la mercancía se ha entregado? ¿Qué documento lo prueba?

4. ¿Qué añade un relevo a una simple lista de tareas? Pon un ejemplo con el pedido de Estudio Roble.

5. Explica qué significa polivalencia y por qué no quiere decir que todos puedan decidirlo todo.

6. ¿Cuándo se puede dar por cerrada una tarea? ¿Basta con haberla hecho dentro del plazo?

Aplica

7. Rehaz el circuito del caso resuelto para V-002 de Taller Brezo (13 de octubre: 80 Kits Mesa y 150 Organizadores, a tarifa). En cada paso, indica documento, responsable y control; calcula la base, el IVA y el total de la factura.

8. Compara tu circuito de V-002 con el de V-001: ¿qué datos cambian y cuáles se mantienen? ¿Por qué V-002 no necesita la autorización de Aldara?

9. Intercambia tu circuito con otra persona. Anota qué has comprobado y con qué documento. Si encuentras un error, escribe la corrección y su motivo sin borrar el original.

10. Redacta el relevo de tu primera semana en Nexo en cinco líneas: tarea realizada, resultado, soporte, pendiente y siguiente responsable.

Investiga

11. Busca en el BOE el Real Decreto 1631/2009 y localiza el módulo Empresa en el aula. Copia un resultado de aprendizaje, anota la fecha de consulta y explica qué dato de Nexo **no** puede demostrarse con esa norma.
12. Una alternativa al circuito: que comercial envíe la factura al cliente en cuanto registra el pedido, sin esperar al albarán, «para cobrar antes». Explica si la adoptarías o la descartarías, apoyándote en dos documentos del caso, y qué pasaría si almacén solo pudiera entregar una parte del pedido.

APRENDE CON LA IA

Vadim pide a un asistente de inteligencia artificial el organigrama de «una pequeña distribuidora de material de oficina», sin darle ningún dato real. Esta es parte de la respuesta. Tiene cuatro supuestos que no salen de ningún dato de Nexo: encuéntralos.

RESPUESTA DE LA IA

«La empresa tiene un gerente, un departamento de marketing con tres personas, un jefe de almacén con dos operarios y un responsable comercial que puede aprobar descuentos de hasta el 20 % sin consultar a nadie. Fabrica parte de sus productos en un pequeño taller propio.»

Pista: compara cada frase con lo que sabes de Nexo (1.1 y 1.3). Haz una tabla con tres columnas: afirmación, evidencia en el caso y corrección.

Después, dibuja el organigrama de Nexo solo con los datos de la unidad.

La IA te ayuda, pero comprobarlo es tarea tuya.

Tus notas

OJO PROFESIONAL

El pedido que llegó demasiado pronto

Lee este relato.

LECTURA

En una distribuidora, un comercial prometió a un cliente una entrega para el día siguiente sin preguntar al almacén. La mercancía existía, pero estaba reservada para otro cliente. Administración emitió una factura correcta en todos sus cálculos y, aun así, el servicio falló: un cliente recibió su pedido tarde y el otro, incompleto.

La reunión posterior no buscó culpables. Reconstruyó el circuito paso a paso y localizó la decisión que faltaba: nadie había confirmado la disponibilidad antes de comprometer una fecha. El equipo añadió un control nuevo: comercial no promete fecha sin la confirmación de almacén. El procedimiento ganó un paso y evitó que cada persona inventara su propia solución. Desde entonces, cada oferta lleva una casilla más: «Disponibilidad confirmada por almacén: sí / no», con el nombre de quien lo confirma.

Para pensar

1. Identifica el control nuevo y explica por qué no sustituye al resto del circuito.
2. ¿En qué paso del circuito de 1.4 se encuentra ese control?
3. **Ojo con este error:** participar en una empresa simulada no te da poder para firmar ni contratar en nombre de una empresa real. ¿Qué tres cosas no harías nunca en Nexo con datos reales?

Tus notas

MI MANUAL DE PUESTO

Ficha 1 · Mi puesto y el circuito de un encargo

Nombre	Grupo	Fecha	Revisada el	Mejora hecha ☐

Tu manual de puesto crecerá unidad a unidad. Esta primera ficha recoge cómo se trabaja en Nexo.

Cómo se hace:

1. Escribe tu puesto actual, de quién dependes y una decisión que **no** te corresponde.
2. Copia el procedimiento general de trabajo y añade un ejemplo de Nexo en cada paso.
3. Anota el error que más quieres evitar y cómo lo comprobarás.

Paso del procedimiento	Mi ejemplo en Nexo
1. Identifico el encargo y el periodo	
2. Localizo datos y soportes; marco los que faltan	
3. Ejecuto el procedimiento	
4. Compruebo cálculos, condiciones y autorizaciones	
5. Pido una segunda revisión de un punto crítico	
6. Corrijo con trazabilidad y comunico el resultado	
7. Archivo y preparo el relevo	

Comprueba tu ficha

☐ Sé qué preparo, qué compruebo y qué elevo en mi puesto.

☐ Cada paso tiene un ejemplo con un documento de Nexo.

☐ He escrito un límite de mi puesto.

Ampliarás tu manual de puesto en cada unidad con un procedimiento nuevo.

AUTOEVALUACIÓN

Elige la respuesta correcta. Si fallas, vuelve al apartado que se indica.

1. Nexo Oficina es… (1.1)
a) un fabricante de material de oficina.
b) una distribuidora que vende a empresas.
c) una tienda para particulares.

2. Las existencias de Kit Archivo son un rasgo… (1.1)
a) interno. b) externo.
c) del proveedor.

3. «Los despachos compran más en septiembre», sin datos, es… (1.2)
a) una característica de Nexo.
b) una hipótesis que hay que contrastar.
c) un documento.

4. El documento que acompaña la mercancía y firma el cliente es… (1.2)
a) la factura. b) el pedido.
c) el albarán.

5. Un descuento fuera de tarifa en Nexo lo autoriza… (1.3)
a) Aldara. b) quien prepara la oferta.
c) el cliente.

6. La regla de los cuatro ojos significa que… (1.3)
a) trabajan cuatro personas en cada puesto. b) una segunda persona revisa el trabajo crítico. c) se hacen cuatro copias de cada documento.

7. Si falta un dato crítico, el circuito… (1.4)
a) sigue y se corrige al final. b) se detiene, se deja constancia y se avisa.
c) se reinicia desde la oferta.

8. El cobro de una factura se prueba con… (1.4)
a) el movimiento en el banco. b) la propia factura. c) un correo del cliente.

9. Un relevo completo incluye… (1.5)
a) solo las tareas hechas.
b) lo hecho, el resultado, el soporte, lo pendiente y el siguiente responsable.
c) una opinión sobre el puesto.

10. Una tarea está cerrada cuando… (1.5)
a) la has mirado. b) su resultado está comprobado y hay evidencia localizable. c) ha pasado su plazo.

Ya sé…

- ☐ describir qué hace Nexo Oficina y en qué se distingue de un fabricante y de una tienda;
- ☐ situar a proveedores, almacén y clientes en la red de la empresa;
- ☐ reconocer qué prepara, qué comprueba y qué eleva cada puesto;
- ☐ seguir un encargo desde la oferta hasta el archivo sin perder sus documentos;
- ☐ organizar mi jornada y dejar un relevo que otra persona pueda continuar;
- ☐ empezar mi manual de puesto.

Si marcas «todavía no» en alguna línea, escribe qué práctica concreta vas a repetir.



UNIDAD 2

Nos comunicamos con clientes y departamentos

Bloque 1 · Acogida y comunicación

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Atender una llamada preguntando, confirmando y resumiendo.
- Redactar mensajes que otra persona pueda ejecutar sin adivinar.
- Elegir el canal y el tratamiento adecuados a cada interlocutor.
- Registrar y derivar la correspondencia y seguir cada consulta.
- Responder a un desacuerdo con hechos, límites y una propuesta.
- Ampliar tu manual de puesto.

SITUACIÓN DE PARTIDA

El miércoles 14 de octubre, a las 11:20, suena el teléfono de comercial. Es Rosalba Quintela, responsable de compras de Estudio Roble: le sobran diez Kits Archivo de la entrega del viernes y quiere devolverlos. Llara está terminando otra tarea y tiene prisa: no pregunta de qué factura se trata ni por qué sobran los kits. Escribe en una nota «Roble — urgente», la deja sobre la bandeja de Teodoro y cuelga con un «ya te llamamos».

El jueves 15, Rosalba vuelve a llamar. Esta vez contesta Vadim, que no ha visto la nota. Quiere ayudar y responde: «Sin problema, os devolvemos el dinero». Por la tarde, Teodoro encuentra la nota de Llara y oye lo que ha dicho Vadim. No sabe de qué pedido se trata, cuántas unidades son, por qué las devuelven ni qué se le ha prometido al cliente. Y el cliente tiene ya dos versiones distintas de Nexo.

Al terminar esta unidad sabrás atender, registrar, derivar y cerrar una comunicación, y ayudarás a Llara a arreglar esta conversación antes de que empeore.

PARA EMPEZAR

1. ¿Qué sabe Nexo con certeza sobre la llamada de Rosalba? ¿Qué falta comprobar?
2. ¿Quién debe actuar ahora y qué documento necesita para hacerlo?
3. ¿Qué problema crea la frase de Vadim, aunque la dijera con buena intención? ¿Y la nota de Llara?
4. ¿Qué datos anotarías tú en una llamada como la del miércoles? O piensa en un mensaje que recibiste y no supiste qué hacer con él.





Rosalba: «Quiero devolver diez kits del último pedido.»

Vadim: «Anoto pedido, unidades y motivo. Hoy le digo quién lo revisa.»

Teodoro: «Así sí: puedo actuar sin volver a llamarla.»

2.1 Escuchar y concretar

Escuchar no es esperar tu turno para hablar: es asegurarte de que has entendido lo que necesita la otra persona.



En una conversación hay un **emisor**, que transmite el mensaje, y un **receptor**, que lo recibe; en una llamada, los papeles se intercambian continuamente. Para que el mensaje llegue entero, quien atiende usa tres técnicas:

- **Preguntar.** Las preguntas **abiertas** («¿Qué ha ocurrido con la entrega?») dejan explicarse; las **cerradas** («¿Es la entrega del viernes 9?») concretan un dato.
- **Confirmar.** Repetir un dato clave para comprobarlo: «Diez Kit Archivo, ¿verdad?».
- **Resumir.** Al final, decir en pocas frases lo que se ha entendido y lo que va a pasar.

Una llamada profesional tiene cinco momentos: **saludo** («Nexo Oficina, buenos días, le atiende Llara»), **identificación** de quién llama y de qué empresa, **motivo**, **datos necesarios** y **cierre** con la siguiente acción. Así debería haber sido la llamada del miércoles:

– Nexo Oficina, buenos días, le atiende Llara.

– Rosalba Quintela, de Estudio Roble. Nos sobran diez kits del pedido del viernes.

– ¿Me confirma que es la entrega del 9 de octubre, la de 180 Kits Archivo?

– Sí. Las cajas están sin abrir.

– Lo anoto: quieren devolver diez Kits Archivo de esa entrega, con las cajas sin abrir. Yo no puedo aceptar la devolución, pero hoy mismo la paso a administración y le llamamos como tarde el viernes para decirle cómo seguimos. ¿Le parece bien?

Fíjate en lo que **no** hace Llara: no promete aceptar la devolución ni devolver dinero, porque su puesto no puede asegurarlo. Si el cliente repite su queja o se enfada, mantiene el tono: escucha, resume y explica qué hará.

Escuchar también es callar a tiempo. No interrumpas para adelantar una respuesta, no completes las frases del cliente y anota mientras habla. Si no entiendes algo, pide que lo repita: «Perdone, ¿me repite el número de unidades?». Es preferible preguntar dos veces que registrar un dato equivocado.

CLAVE

Pregunta, confirma y resume antes de colgar. Y promete solo lo que tu puesto puede cumplir: una respuesta en un plazo, no una solución.

ACTIVIDADES

1. Escribe dos preguntas abiertas y dos cerradas que Llara podría haber hecho a Rosalba el miércoles.
2. En la llamada modelo, señala el saludo, la identificación, el motivo, los datos y el cierre.
3. Rosalba insiste: «¿Pero me la aceptáis o no?». Escribe una respuesta respetuosa que no prometa nada que Llara no pueda cumplir.

2.2 Mensajes que se pueden ejecutar

Un buen mensaje interno se puede ejecutar sin llamar a quien lo escribió.

Cuando pasas una consulta a otro puesto, tu mensaje es su punto de partida. Si le falta un dato, tendrá que buscarte o, peor, adivinar. Un mensaje ejecutable tiene cinco elementos:

Elemento	Qué aporta	Ejemplo
Asunto	Qué es y de quién, de un vistazo	Devolución 10 Kits Archivo · Estudio Roble · V-001
Contexto	Lo que ya se sabe	Llamada del 14/10; entrega del 9/10
Petición	Qué necesitas que haga	Revisar si se puede aceptar y cómo recibir la mercancía
Plazo	Para cuándo	Antes del martes 20, para responder al cliente
Referencia	El documento que lo identifica	Factura V-001 y albarán AL-001

Compara dos mensajes que Teodoro podría recibir:

- «Míralo cuanto antes, es lo de Roble.»
- «Teodoro: el 14/10 llamó Rosalba Quintela (Estudio Roble). Quiere devolver 10 de los 180 Kits Archivo de la factura V-001 (albarán AL-001, entrega del 9/10). Dice que las cajas están sin abrir; no lo hemos comprobado. ¿Puedes revisar si se acepta antes del martes 20? Le he dicho que la llamaremos. Llara.»

El primero obliga a preguntarlo todo; el segundo se puede ejecutar. Fíjate en que el segundo también dice qué se le ha contado al cliente: quien responda después no podrá contradecirlo sin saberlo.

Antes de enviar, relee como receptor. Ponte en el lugar de quien lo recibe y pregúntate: ¿sé qué tengo que hacer, para cuándo y con qué documento? Si dudas en una sola de las tres preguntas, completa el mensaje.

Hechos y pendientes. Un buen mensaje separa lo **confirmado** («la entrega fue el 9/10 con AL-001») de lo **comunicado y pendiente de comprobar** («dice que las cajas están sin abrir») y de las **opiniones** («creo que se equivocaron al pedir»). Si mezclas los tres, quien lee puede tomar una suposición por un hecho.

CLAVE

Asunto, contexto, petición, plazo y referencia. Si falta uno, tu mensaje vuelve a ti en forma de pregunta.

ACTIVIDADES

4. Reescribe como mensaje ejecutable: «Llama al de Brezo, que pregunta otra vez por lo suyo».
5. Clasifica en hecho confirmado, dato pendiente u opinión: a) la entrega se hizo el 9/10; b) las cajas están sin abrir; c) Estudio Roble pidió de más por despiste; d) la factura es V-001.
6. Identifica emisor y receptor en la llamada del miércoles y en el mensaje a Teodoro.

Actividad	Tu respuesta
4	
5	
6	

2.3 Canales y protocolo

El mismo mensaje no sirve igual por teléfono que por correo.

Para elegir canal, piensa en tres criterios: la **urgencia**, la **constancia** que necesitas (que quede por escrito) y la **confidencialidad** del contenido.

Canal	Úsalo cuando…	Cuidado con…
Teléfono	Urge o hay que aclarar algo en el momento	No deja constancia: anota y confirma por escrito
Correo electrónico	Necesitas constancia y adjuntar documentos	Asunto claro, destinatarios justos y referencia
Mensaje interno (chat)	Es un aviso breve dentro del equipo	En Nexo no se usa para acuerdos con clientes ni para enviar datos personales
En persona	Un tema delicado o una reunión breve	Resume después por escrito lo acordado

Tratamiento y protocolo. Con un cliente o un proveedor, empieza por el **usted** y un saludo formal («Estimada Sra. Quintela:» o «Buenos días, Sra. Quintela»); si el cliente propone tutearse, puedes adaptarte. Dentro del equipo el tono puede ser más cercano, pero los datos deben ser igual de precisos. Adapta el tratamiento a la relación y al canal, nunca a suposiciones sobre la edad, el sexo o el origen de la persona. Cierra siempre con una despedida y tu nombre y puesto. En un correo, revisa antes de enviar quién va en «Para» (quien debe actuar) y quién en «CC» (quien solo debe estar informado).

Confidencialidad. Los datos personales solo llegan a quien los necesita para su tarea. Una nómina no se envía a una lista general de distribución ni se comenta en el chat del equipo.

LA NORMA DICE

Los datos personales serán «adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados («minimización de datos»)». (Reglamento (UE) 2016/679, general de protección de datos, art. 5.1.c.) Y todas las personas que intervienen en su tratamiento están sujetas al deber de confidencialidad (Ley Orgánica 3/2018, art. 5). Consulta la versión vigente.

CLAVE

Elige el canal por urgencia, constancia y confidencialidad. Lo que se acuerda por teléfono se confirma por escrito.

ACTIVIDADES

7. Elige canal y justifícalo: a) avisar a almacén de que llega una devolución mañana; b) confirmar a Rosalba la fecha de respuesta; c) enviar a Teodoro la nómina de octubre.
8. Escribe el saludo y la despedida de un correo a Rosalba Quintela y de un mensaje interno a Teodoro.
9. Vadim quiere crear un grupo de mensajería con todo el equipo «para pasarnos las nóminas más rápido». ¿Qué le contestas?

2.4 Correspondencia y seguimiento

Contestar no es resolver. Resolver es comprobar que se ha hecho lo que se dijo.

Registrar la correspondencia. Cada comunicación escrita que entra o sale de Nexo se anota en un **registro**: número, fecha, **remitente** (quién la envía), **destinatario** (a quién va dirigida), asunto, referencia y a quién se **deriva**. Derivar es pasarla al puesto responsable dejando constancia. Si una carta va dirigida a administración, no la abre ni la contesta comercial.



N.º	Fecha	Remitente	Destinatario	Asunto	Referencia	Derivado a
E-031	16/10	Estudio Roble (R. Quintela)	Nexo, comercial	Confirma por correo la solicitud de devolución	V-001	Teodoro

El historial de contacto. Además, cada cliente tiene un **historial**: una ficha de la herramienta de gestión de clientes (en inglés, CRM) donde se anota cada contacto con su estado, su responsable y su próxima acción. Así quien atiende la siguiente llamada sabe qué ha pasado sin preguntar de nuevo al cliente. El historial solo recoge datos de contacto profesionales y hechos de la relación comercial, nunca opiniones sobre la persona.

Fecha	Canal	Contacto	Motivo y hechos	Respuesta dada	Responsable	Próxima acción	Estado
14/10	Teléfono	Rosalba Quintela	Quiere devolver 10 Kits Archivo de V-001	«Ya te llamamos»	Llara	Sin anotar	Abierto
15/10	Teléfono	Rosalba Quintela	Repite la petición	«Os devolvemos el dinero» (no autorizado)	Vadim	Sin anotar	Abierto

Las dos primeras filas muestran lo que faltó: ninguna tiene próxima acción, y la segunda recoge una promesa que nadie había autorizado. En el caso resuelto verás cómo se completa.

Responder no es cerrar. Un correo enviado al cliente no significa que su consulta esté resuelta. La consulta se cierra cuando se ha comprobado la solución y se ha comunicado al cliente. Si la derivas, tu parte termina cuando el puesto responsable acepta la derivación, pero la consulta sigue abierta hasta su resultado.

CLAVE

Cada contacto deja estado, responsable y próxima acción. Sin próxima acción, nadie sabe quién mueve la siguiente ficha.

ACTIVIDADES

10. Distingue remitente y destinatario en el registro E-031 y explica por qué se deriva a Teodoro.
11. Completa la columna «Próxima acción» de las dos filas del historial como debería haberse hecho.
12. Llega a Nexo un correo de Proveedor Norte dirigido a tesorería sobre el vencimiento del 4 de noviembre. Anótalo en el registro y decide a quién lo derivas.

2.5 Desacuerdo y reclamación

Puedes ser amable y firme a la vez: lo que no puedes es prometer lo que no sabes.

Ante un cliente que discrepa o reclama hay tres formas de responder:

Estilo	Cómo suena	Qué provoca
Pasivo	«Sí, sí, lo que usted diga»	Promesas que luego no se cumplen
Agresivo	«Eso no es problema nuestro»	El cliente se siente atacado y escala la queja
Asertivo	«Entiendo lo que pide. Voy a comprobarlo y le respondo el martes»	Respeto, límites claros y un siguiente paso

La **comunicación asertiva** expresa con claridad y respeto lo que puedes hacer y lo que no. Para una conversación difícil sigue cuatro pasos: 1) escucha y resume los **hechos**; 2) concreta la **petición** del cliente; 3) explica tu **límite de autorización** sin excusas; 4) propón una **comprobación** y un **plazo** de respuesta.

No niegues un derecho que no conoces ni admitas una responsabilidad antes de conocer los hechos. «Seguro que fue culpa del transportista» es tan imprudente como «eso no se puede devolver».

Si el cliente se enfada. Baja el ritmo, no subas la voz y no lo tomes como algo personal: lo normal es que el enfado sea con la situación, no contigo. Reconoce su malestar («Entiendo que le moleste tener que llamar otra vez»), vuelve a los hechos y termina siempre con el siguiente paso y su fecha.

Entre empresas. Estudio Roble es una empresa que compra para su actividad, no un consumidor: no tiene los derechos que la ley reserva a los consumidores. Devolver unos kits que le sobran depende de lo que Nexo y su cliente hayan pactado; en Nexo, lo decide Aldara. Si la mercancía llegara defectuosa, se aplicarían además las reglas mercantiles de la compraventa.

LA NORMA DICE

Son consumidores o usuarios «las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión». (Real Decreto Legislativo 1/2007, texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, art. 3.1. Consulta la versión vigente.)

CLAVE

Hechos, petición, límite y propuesta. La asertividad no es decir que sí ni decir que no: es decir qué vas a hacer y cuándo.

ACTIVIDADES

13. Clasifica cada respuesta en pasiva, agresiva o asertiva: a) «Ya veremos»; b) «Le paso con administración y le llaman hoy antes de las 14:00»; c) «No me grite, que yo no tengo la culpa».
14. Rosalba dice: «Si no me aceptáis la devolución, no os vuelvo a comprar». Escribe una respuesta asertiva siguiendo los cuatro pasos.

Actividad	Tu respuesta
13	
14	

CASO RESUELTO

Llara prepara la revisión de la devolución

El viernes 16 de octubre, Teodoro pide a Llara que ordene la consulta de Estudio Roble. La devolución aún **no** está autorizada.

Paso 1. Reunir los hechos. Llara localiza AL-001 y V-001: 180 Kits Archivo entregados el 9/10 a 31,50 € la unidad. Rosalba llamó el 14 y el 15; el 16 lo confirma por correo (E-031).

Paso 2. Separar lo confirmado de lo pendiente. Confirmado: entrega, factura y petición de devolver 10 unidades. Pendiente: el estado de las cajas, si se acepta la devolución y su efecto en lo que debe el cliente. La frase de Vadim no estaba autorizada: hay que corregirla.

Paso 3. Redactar el correo interno

CORREO INTERNO · PARA: TEODORO · ASUNTO: REVISIÓN DE DEVOLUCIÓN · 10 KITS ARCHIVO · ESTUDIO ROBLE · V-001

Teodoro:

Rosalba Quintela pide devolver 10 de los 180 Kits Archivo de V-001 (AL-001, 9/10). Según el cliente, las cajas están sin abrir; no lo hemos comprobado. El 15/10 se le dijo por teléfono que le devolveríamos el dinero; no estaba autorizado.

Necesito saber antes del martes 20 si Aldara la acepta y cómo recibe almacén las cajas, para responder al cliente el miércoles 21.

Llara (comercial)

Paso 4. Devolver la llamada (tres minutos). Saludo; resumen de la petición; corrección sin culpar a nadie: «Ayer le dijimos que le devolveríamos el dinero, pero aún no está decidido; disculpe la confusión»; propuesta: «Administración lo revisa y le respondemos como tarde el miércoles 21»; cierre con resumen.

Paso 5. Registrar. Historial: 16/10 · teléfono · Rosalba Quintela · plazo comunicado: 21/10 · responsable: Teodoro · próxima acción: decisión de Aldara; si la acepta, aviso a almacén y rectificativa de V-001 · estado: pendiente.

CLAVE

Una respuesta a tiempo no necesita la solución: necesita hechos, un responsable y un plazo.

Comprueba que lo has entendido

a) ¿Por qué Llara no promete devolver el dinero, ni siquiera para calmar al cliente?

b) ¿Qué frase del correo separa un hecho comunicado de un hecho comprobado?

c) ¿Cuándo podrá cerrarse esta consulta en el historial?

PRÁCTICA

Dos llamadas, un historial

Esta práctica usa la **variante B** del caso: Estudio Roble recibió 160 Kits Archivo y quiere devolver **5**. No sumes sus cifras a las de la unidad. Trabajad en grupos de tres: cliente, persona que atiende y observador.

Parte A. Primera llamada (miércoles)

1. Representad la llamada en la que Rosalba pide devolver 5 Kits Archivo. Quien atiende pregunta, confirma y resume.
2. Completa la ficha de contacto: interlocutor, empresa, canal, fecha, motivo, hechos, respuesta, responsable y próxima acción.
3. Escribe el mensaje interno a Teodoro con los cinco elementos.

Parte B. Segunda llamada (jueves)

4. Cambiad los papeles. Rosalba vuelve a llamar y la atiende otra persona, que solo puede usar la ficha y el historial.
5. El observador anota si ha tenido que preguntar de nuevo algún dato al cliente y qué faltaba en la ficha.
6. Corrige la ficha con lo que faltaba, sin borrar lo anterior: añade la fecha y el motivo de la corrección.

Elige tu nivel (el objetivo es el mismo)

- **Con ayuda:** usa la llamada modelo de 2.1 y la tabla de 2.2.
- **Por tu cuenta:** sin modelo, en un máximo de tres minutos por llamada.
- **Un paso más:** en la segunda llamada, el cliente se enfada; responde con los cuatro pasos de 2.5.

Comprueba tus resultados

☐ La segunda persona ha atendido sin preguntar de nuevo lo que ya constaba.

☐ Nadie ha prometido aceptar la devolución ni devolver dinero.

☐ La ficha tiene estado, responsable y próxima acción.

☐ El mensaje a Teodoro se puede ejecutar sin llamar a nadie.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

1. ¿Qué convierte un mensaje en una instrucción útil para otro puesto? Nombra sus cinco elementos.

2. Si una llamada es urgente, ¿puedes saltarte la identificación del cliente y del pedido? ¿Por qué?

3. ¿Qué diferencia un hecho de una opinión? Pon un ejemplo con la devolución de Estudio Roble.

4. ¿Qué datos registra el historial después de una llamada? ¿Cuál faltó en las dos llamadas de Rosalba?

5. ¿Qué significa comunicarse de forma asertiva? ¿En qué se diferencia de una respuesta pasiva?

6. ¿Cuándo se puede cerrar una consulta en el historial? ¿Basta con haber contestado al cliente?

Aplica

7. Ejercicio aislado (no forma parte del caso de octubre): el martes 20 llama Evaristo Arteaga, de compras de Taller Brezo; de la entrega del día 13 (factura V-002), dice que dos Organizadores llegaron con la tapa rota. Representa la llamada con un compañero y un observador, y redacta el correo interno que permita revisar la incidencia. Nada está autorizado todavía.

8. Compara tu correo de la actividad 7 con el del caso resuelto: ¿qué datos cambian y cuáles se mantienen?

9. Intercambia tu correo con otra persona: debe ejecutarlo sin preguntarte nada. Anota qué ha comprobado y, si encuentra un error, la corrección y su motivo sin borrar el original.

10. Redacta un relevo de cinco líneas para quien te sustituya en comercial: tarea realizada, resultado, soporte, pendiente y siguiente responsable.

Investiga

11. Busca el artículo 5 del Reglamento general de protección de datos en EUR-Lex o en el BOE. Anota la fuente, la fecha de consulta y un principio distinto de la minimización. Pon un ejemplo de dato personal que no anotarías en el historial de Rosalba y explica por qué.

12. Alternativa: atender todas las consultas de clientes solo por correo electrónico. Explica si la adoptarías o la descartarías, con un ejemplo de la devolución de Estudio Roble.

APRENDE CON LA IA

Llara pide a un asistente de inteligencia artificial un borrador de respuesta a «un cliente que quiere devolver diez unidades», solo con datos ficticios. Este es el borrador. Tiene tres afirmaciones que nadie ha autorizado o que no se sostienen: encuéntralas.

RESPUESTA DE LA IA

«Estimada cliente: le confirmamos que su devolución está aceptada. Le reembolsaremos el importe íntegro en un plazo de 24 horas por transferencia. Le recordamos que, según la ley, dispone de 14 días para devolver cualquier compra sin dar explicaciones.»

Pista: revisa lo que Llara puede prometer (2.1), quién decide la devolución y si Estudio Roble es un consumidor (2.5).

Haz una tabla con tres columnas: afirmación, evidencia y corrección. Después, reescribe el borrador en cuatro frases.

La IA te ayuda, pero comprobarlo es tarea tuya.

Tus notas

OJO PROFESIONAL

Dos respuestas, un mismo expediente

Lee este relato.

LECTURA

Un cliente reclama a una distribuidora por una devolución. Recibe dos mensajes el mismo día, de dos personas distintas del mismo expediente.
El primero dice: «Ya lo hemos solucionado».
El segundo concreta: «Hemos recibido las diez unidades; falta comprobar su estado. Administración revisará su saldo cuando almacén confirme la recepción. Le escribiremos el jueves con el resultado».
Los dos parecen tranquilizadores, pero solo uno describe una situación que se puede comprobar, con un responsable y una fecha. El cliente no sabe a cuál creer y vuelve a llamar. La confianza no depende de usar palabras grandilocuentes: depende de que la respuesta coincida con los hechos y permita saber qué ocurrirá después.

Para pensar

1. ¿Qué promesa improcedente evita el segundo mensaje?
2. ¿Qué tendría que haber pasado en el historial para que no salieran dos respuestas distintas el mismo día? ¿Quién debería haber respondido?
3. **Ojo con este error:** confundir amabilidad con aceptar cualquier petición o prometer una solución aún no autorizada. Busca en la situación de partida una frase que cometa este error y reescríbela.

Tus notas

MI MANUAL DE PUESTO

Ficha 2 · Atender y derivar una comunicación

Nombre	Grupo	Fecha	Revisada el	Mejora hecha ☐

Añade a tu manual el procedimiento para atender una llamada o un correo y pasarlo al puesto responsable.

Cómo se hace:

1. Completa cada paso con una frase modelo que usarías en Nexo.
2. Anota qué canal usas para confirmar por escrito y a quién derivas cada tipo de consulta.
3. Escribe una frase que nunca dirás porque tu puesto no puede cumplirla.

Paso	Mi frase o mi registro modelo
1. Saludo e identificación	
2. Motivo y datos necesarios (pedido, factura, fecha)	
3. Confirmo y resumo	
4. Explico mi límite y la siguiente acción	
5. Registro: estado, responsable y próxima acción	
6. Derivo con un mensaje ejecutable	
7. Confirmo por escrito y cierro solo lo comprobado	

Comprueba tu ficha

☐ Mis frases modelo no prometen nada que mi puesto no pueda cumplir.

☐ Sé a quién derivo una consulta comercial, una de almacén y una de tesorería.

☐ He añadido esta ficha detrás de la Ficha 1.

AUTOEVALUACIÓN

Elige la respuesta correcta. Si fallas, vuelve al apartado que se indica.

1. «¿Es la entrega del viernes 9?» es una pregunta… (2.1)
a) abierta.
b) cerrada.
c) de resumen.

2. Al final de una llamada conviene… (2.1)
a) colgar en cuanto se conoce el motivo.
b) resumir lo entendido y la siguiente acción.
c) prometer una solución.

3. Un mensaje interno ejecutable incluye… (2.2)
a) asunto, contexto, petición, plazo y referencia.
b) solo el nombre del cliente.
c) la opinión de quien lo escribe.

4. «Las cajas están sin abrir», dicho por el cliente y sin comprobar, es… (2.2)
a) un hecho confirmado.
b) un dato comunicado pendiente de comprobar.
c) una opinión de Nexo.

5. Para enviar una nómina, el canal adecuado es… (2.3)
a) el chat del equipo.
b) una lista general de correo.
c) un canal restringido a quien la necesita.

6. La minimización de datos significa… (2.3)
a) usar solo los datos necesarios para la finalidad.
b) borrar todos los datos cada mes.
c) escribir los datos en letra pequeña.

7. En una carta, el remitente es… (2.4)
a) quien la recibe.
b) quien la envía.
c) quien la archiva.

8. Una consulta se cierra cuando… (2.4)
a) se ha contestado al cliente.
b) se ha comprobado la solución y se ha comunicado al cliente.
c) pasan siete días.

9. «Entiendo lo que pide; lo compruebo y le respondo el martes» es una respuesta… (2.5)
a) pasiva.
b) agresiva.
c) asertiva.

10. Devolver los kits que le sobran a Estudio Roble depende de… (2.5)
a) las normas de consumo, porque es un cliente.
b) lo pactado entre las dos empresas; lo decide Aldara.
c) lo que diga quien atienda la llamada.

Ya sé…

☐ atender una llamada preguntando, confirmando y resumiendo;
☐ redactar mensajes que otra persona pueda ejecutar sin adivinar;
☐ elegir el canal y el tratamiento adecuados a cada interlocutor;
☐ registrar y derivar la correspondencia y seguir cada consulta;
☐ responder a un desacuerdo con hechos, límites y una propuesta;
☐ ampliar mi manual de puesto.

Si marcas «todavía no» en alguna línea, escribe qué práctica concreta vas a repetir.



UNIDAD 3

Organizamos información y expedientes

Bloque 1 · Acogida y comunicación

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Distinguir un dato, un documento y un expediente.
- Clasificar documentos por proceso con referencias comunes.
- Mantener versiones y estados sin perder el documento emitido.
- Registrar datos de seguimiento y calcular un indicador bien definido.
- Dar acceso según funciones y recuperar un expediente a tiempo.
- Ampliar tu manual de puesto.

SITUACIÓN DE PARTIDA

El jueves 22 de octubre, Teodoro abre la carpeta compartida de Estudio Roble y encuentra tres archivos: «V-001 factura final», «V-001 factura final buena» y una captura de pantalla que alguien envió por el chat del equipo. Los dos primeros no coinciden: uno da un total de 6.860,70 € y el otro, de 6.479,55 €. El segundo se modificó ayer, el mismo día en que se aceptó la devolución de los diez Kits Archivo. La captura está cortada, no se ve la fecha y nadie recuerda quién la envió. En la carpeta hay, además, un albarán escaneado con un nombre que no dice de qué entrega es.

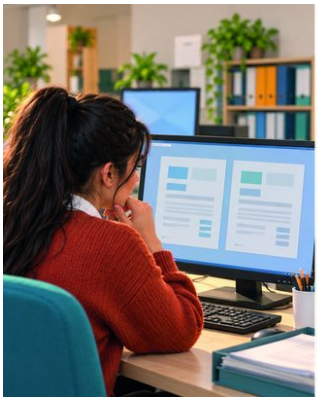
Al mismo tiempo llega un correo de Rosalba Quintela: «¿Cuánto os debemos ahora y cuándo vence?». Nadie sabe qué versión de la factura se envió al cliente. Teodoro no quiere contestar con una cifra que luego tenga que rectificar. Llama a Vadim, que vuelve esta semana a archivo: «Necesito el expediente ordenado y cinco líneas que expliquen el saldo y cómo está la devolución».

Al terminar esta unidad sabrás organizar la información para que otra persona encuentre el documento correcto y entienda su estado, y ayudarás a Vadim a ordenar este expediente.

PARA EMPEZAR

1. ¿Qué sabe Teodoro con certeza y qué no puede afirmar todavía?
2. ¿Cómo averiguarías qué versión de la factura llegó al cliente?
3. ¿Sirve la captura como documento del expediente? ¿Por qué?
4. ¿Qué nombre pondrías tú a la factura para que nadie la confunda? O piensa en una carpeta tuya en la que te cueste encontrar algo.





Llara: «Hay dos "factura final". ¿Cuál recibió el cliente?»



Vadim: «La emitida es la que se envió el 9/10. La otra es una copia retocada.»



Teodoro: «Cinco líneas y lo entiendo todo. Así da gusto.»

3.1 Datos que sirven para trabajar

Guardar mucha información no es lo mismo que tener la información que necesitas.

Tres palabras que se confunden a menudo:

- Un **dato** es una información suelta: «10 unidades», «9 de octubre», «31,50 €».
- Un **documento** recoge datos en un soporte, con fecha, autor y finalidad: la factura V-001, el albarán AL-001.
- Un **expediente** reúne todos los documentos de un mismo asunto: el expediente de la venta V-001 a Estudio Roble incluye el pedido, el albarán, la factura, los cobros y la devolución.

Solo lo pertinente. Cada registro debe recoger los datos que la tarea necesita, y ninguno más. Una **ficha de cliente** sirve para identificarlo, contactar con él y saber en qué condiciones trabaja con Nexo:

Campo	C1 · Estudio Roble
Código de cliente	C1
Nombre	Estudio Roble
Identificador fiscal	ID FICTICIO NO VÁLIDO
Contacto profesional	Rosalba Quintela, compras (teléfono y correo de la empresa)
Dirección de entrega	La que figura en AL-001
Condiciones	Tarifa con descuento del 10 % autorizado en V-001
Historial	Llamadas del 14 y 15/10; correo E-031 del 16/10

La ficha no necesita la fecha de nacimiento de Rosalba, su teléfono personal ni opiniones sobre ella («muy insistente»). Esos datos no sirven para la tarea y, además, son datos personales que solo pueden tratarse si son necesarios (lo viste en la unidad 2).

Sin duplicados. Cada cliente tiene **una sola ficha** con un código. Si alguien crea otra ficha para el mismo cliente con un nombre abreviado, los documentos se reparten entre las dos y nadie ve el expediente completo. Antes de crear una ficha nueva, busca si ya existe por el nombre y por el identificador.

Datos que se mantienen al día. Una ficha también caduca: si cambia la persona de contacto o la dirección de entrega, se actualiza la ficha y se anota la fecha del cambio, sin borrar el historial de lo que pasó antes.

CLAVE

Dato, documento y expediente no son sinónimos. Un dato sin fuente no se puede comprobar; un documento sin expediente se pierde.

ACTIVIDADES

1. Clasifica en dato, documento o expediente: a) 6.860,70 €; b) la factura V-001; c) la carpeta de la venta a Estudio Roble con todos sus papeles; d) el albarán AL-001.
2. ¿Qué campos de esta lista sobran en la ficha de un cliente? a) Persona de contacto; b) aficiones del contacto; c) dirección de entrega; d) condiciones de pago; e) opinión sobre su carácter.
3. Explica qué problema causaría una segunda ficha llamada «E. Roble».

3.2 Clasificar por proceso

Si cada persona archiva a su manera, el archivo solo funciona mientras esa persona está.

Clasificar es decidir dónde va cada documento siguiendo siempre la misma regla. En Nexo se archiva **por proceso**: lo que pertenece a una venta va con su cliente; lo que pertenece a una compra, con su proveedor; y dentro, por periodo y tipo de documento.



- Clientes / C1 Estudio Roble / 2026-10 / documentos de V-001
- Clientes / C2 Taller Brezo / 2026-10 / documentos de V-002
- Proveedores / P1 Proveedor Norte / 2026-10 / documentos de C-001
- Bancos / 2026-10 / justificantes de cobros y pagos (el índice de cada expediente los enlaza)
- Personal (carpeta restringida)

Referencias comunes. Los documentos de una misma operación se enlazan con su número. Así se lee el índice del expediente de compra de octubre:

Fecha	Documento	Qué recoge	Se enlaza con
05/10	PC-001	Pedido a Proveedor Norte: 100 A, 50 B y 100 C	C-001
05/10	C-001	Factura de compra: 5.445 €	PC-001, B-01
07/10	B-01	Pago de la mitad: 2.722,50 €	C-001
04/11	—	Vence la otra mitad: 2.722,50 €	C-001

Una regla para los nombres. Un buen nombre de archivo dice qué es sin abrirlo y se ordena solo. En Nexo: fecha al revés (año-mes-día), tipo y número, código del cliente o proveedor, versión y estado. Por ejemplo: «2026-10-09_V-001_C1_emitida.pdf». Con la fecha al revés, el orden alfabético coincide con el cronológico. Evita «final», «bueno» o «definitivo»: nunca se sabe cuál es el último.

Un original, no diez copias. Cada documento se guarda una vez, en su expediente. Si otro departamento lo necesita, consulta ese original; no se crea una copia en cada carpeta que luego alguien modifica por su cuenta. Si cada departamento guarda su copia, tarde o temprano dos copias dirán cosas distintas, como en la carpeta de Estudio Roble.

CLAVE

Misma regla, misma referencia, un solo original. Así cualquiera encuentra el documento y sabe con qué está relacionado.

ACTIVIDADES

4. Indica en qué carpeta archivarías: a) AL-002; b) B-01; c) la nómina de octubre; d) R-001.
5. Pon nombre, con la regla de Nexo, a: a) la factura V-002 emitida el 13/10; b) el pedido PC-001; c) un borrador de oferta para Taller Brezo del 20/10.
6. Ordena alfabéticamente «09-10-2026_V-001», «30-09-2026_consulta_C1» y «05-10-2026_C-001». ¿Coincide con el orden de fechas? ¿Y si las escribes al revés?

3.3 Versiones y estados

Un documento emitido ya no es tuyo: lo tiene otra persona y se corrige con otro documento.

Mientras se prepara, un documento cambia; cuando se emite, queda fijo. Cada documento tiene un **estado**:

Estado	Qué significa	¿Se puede modificar?
Borrador	En preparación	Sí, guardando versiones (v1, v2…)
Revisado	Otra persona lo ha comprobado	Solo con nueva revisión
Emitido	Enviado o entregado a su destinatario	No: se corrige con otro documento
Anulado	Sin efecto, por un motivo registrado	No: se conserva marcado como anulado

La factura emitida no se toca. Cuando el cliente devolvió diez Kits Archivo, la factura V-001 ya estaba emitida y en su poder. No se puede abrir el archivo, cambiar el importe y guardarlo con otro nombre: Nexo y su cliente tendrían dos facturas distintas con el mismo número. Lo correcto es emitir una **factura rectificativa**, con su propia serie (R) y número, que identifica la factura que rectifica: R-001 rectifica V-001.

LA NORMA DICE

«La rectificación se realizará mediante la emisión de una nueva factura en la que se haga constar los datos identificativos de la factura rectificada.» (Real Decreto 1619/2012, Reglamento de facturación, art. 15.4. Consulta la versión vigente.)

¿Qué acredita la versión vigente? No el nombre del archivo, sino su estado, su fecha, quién la revisó y, en un documento emitido, la prueba de que se envió: el correo de envío o la firma de recepción. Por eso Vadim mirará el correo enviado el 9 de octubre antes de decidir qué archivo es la factura.

Corregir con trazabilidad. Si corriges un borrador, guardas la versión nueva y anotas qué cambió, quién lo hizo y por qué. Si corriges algo emitido, el original se conserva y la corrección se vincula a él. En el índice del expediente, la rectificativa aparece justo debajo de la factura que corrige, con su propia fecha.

CLAVE

Lo emitido se conserva y se corrige con un documento vinculado. Reemplazarlo en silencio borra la historia de la operación.

ACTIVIDADES

7. ¿Qué estado tiene cada archivo de la situación de partida? Justifícalo.
8. Explica por qué «V-001 factura final buena» no puede sustituir a V-001.
9. Un borrador de oferta pasa de v1 a v2 porque cambia la cantidad. ¿Qué anotarías en el historial de versiones?

3.4 Seguimiento y calidad

Para mejorar un servicio primero hay que medirlo, y para medirlo hay que definir qué se mide.

Registros que se pueden resumir. Para saber cómo funciona el servicio, Nexo registra cada entrega, cada contacto y cada retraso con **campos homogéneos**: siempre los mismos, escritos igual. Las fechas, siempre con el mismo formato; el cliente, siempre con su código; la incidencia, siempre «sí» o «no».



Fecha	Cliente	Albarán	Unidades entregadas	Incidencia	Unidades afectadas
09/10	C1	AL-001	180	Sí: devolución	10
13/10	C2	AL-002	230	No	0

Antes de resumir, **comprueba las fechas**: que estén dentro del periodo y que una entrega no figure dos veces. Un registro con «9/10», «09-10-26» y «nueve de octubre» en la misma columna no se puede ordenar ni contar bien.

Quién recoge los datos. Cada puesto anota lo suyo en el momento: almacén, la entrega y su albarán; comercial, el contacto con el cliente; administración, la rectificativa. Si se anota días después y de memoria, el registro deja de ser fiable.

Un indicador necesita tres definiciones. Un porcentaje de incidencias solo tiene sentido si se dice qué se cuenta arriba (**numerador**), sobre qué total (**denominador**) y en qué **periodo**. Con los mismos hechos del 1 al 22 de octubre:

- Entregas con incidencia: 1 de 2 entregas = 50 %.
- Unidades devueltas: 10 de 410 unidades entregadas = 2,44 %.

Las dos cifras son correctas y cuentan cosas distintas. Si un informe dice «tenemos un 50 % de incidencias» sin explicar que solo ha habido dos entregas, alarma sin motivo; si dice «2,44 %» sin decir de qué, tranquiliza sin fundamento.

Tiempo de respuesta. Rosalba pidió la devolución por teléfono el 14/10 y se aceptó el 21/10: 7 días naturales, que son 5 días hábiles (del 15 al 21, sin el fin de semana). Indica siempre cuál de los dos usas. Un dato de calidad solo es útil si se puede comparar con el del mes siguiente medido de la misma forma.

CLAVE

Sin numerador, denominador y periodo, un porcentaje no dice nada. Escríbelos siempre al lado de la cifra.

ACTIVIDADES

10. Comprueba el registro: ¿cuántas unidades se entregaron en total del 1 al 22 de octubre? ¿Cuántos productos distintos llevaba AL-002?
11. Calcula el porcentaje de entregas sin incidencia del mismo periodo y escribe su numerador, su denominador y su periodo.
12. Redacta en dos frases un resumen de calidad de octubre que no exagere ni oculte la devolución.

3.5 Acceso y recuperación

Un archivo bien hecho se mide en una prueba: que otra persona autorizada encuentre el documento a la primera.

Acceso según funciones. No todo el mundo necesita ver todo. Cada carpeta tiene quién puede **leer** y quién puede **modificar**:

Carpeta	Quién la lee	Quién la modifica
Clientes y proveedores	Todo el equipo en rotación	El puesto responsable de cada documento
Bancos	Tesorería, Teodoro y Aldara	Tesorería, con revisión de Teodoro
Personal (nóminas, contratos)	Teodoro y Aldara	Teodoro

La información personal de la plantilla va separada de la comercial: una nómina nunca se archiva en la carpeta de un cliente.

Recuperar a tiempo. Una buena prueba de archivo es cronometrar una búsqueda: alguien que no archivó los documentos localiza, solo con el índice, la factura emitida, su cobro y su rectificativa. Si tarda más de dos minutos o tiene que preguntar, falla el archivo, no la persona. Anota qué la hizo dudar (un nombre, una carpeta, un índice incompleto) y corrígelo.

Papel y pantalla. Algunos documentos existen en papel, como el albarán AL-001 firmado por el cliente. Se guarda en el archivador del cliente, por fecha, y su copia escaneada lleva el mismo nombre que la regla de 3.2. Así el índice sirve para los dos archivos.

¿Cuánto tiempo se conserva? No hay un plazo único para todo, y un mismo documento puede tener más de uno. Una factura, por ejemplo, tiene a la vez una obligación fiscal (el Reglamento de facturación, art. 19, remite al plazo de la Ley General Tributaria) y una mercantil (el Código de Comercio fija seis años para la documentación del negocio): se conserva hasta que termina el plazo más largo. Antes de destruir algo, se consulta la norma aplicable y quién lo autoriza.

LA NORMA DICE

«Los empresarios conservarán los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio, debidamente ordenados, durante seis años, a partir del último asiento realizado en los libros, salvo lo que se establezca por disposiciones generales o especiales.» (Código de Comercio, art. 30.1. Consulta la versión vigente.)

CLAVE

Acceso por funciones y recuperación comprobada. Un archivo que solo entiende quien lo hizo no es un archivo de empresa.

ACTIVIDADES

13. ¿Debe Llara, que está en comercial, poder abrir la nómina de octubre? ¿Y la factura V-002? Explícalo.
14. Prepara una prueba de recuperación para un compañero: tres documentos que debe encontrar, el tiempo máximo y qué anotarás si falla.

CASO RESUELTO

Vadim ordena el expediente de Estudio Roble

Jueves 22 de octubre. Vadim debe aclarar qué documento vale, cuánto se debe y cómo va la devolución.

Paso 1. ¿Qué factura se envió al cliente? El correo enviado a Estudio Roble el 9/10 lleva adjunto el PDF de V-001 por 6.860,70 €: es la factura **emitida**, la que cita Rosalba en E-031.

Paso 2. Estado de cada archivo. El PDF emitido se guarda como «2026-10-09_V-001_C1_emitida.pdf». El archivo de 6.479,55 € es una copia editada (6.860,70 € − 381,15 €): no es una factura y nadie la envió. Sale de los documentos vigentes, se conserva marcada «copia no válida» y el historial anota quién, cuándo y por qué. La captura no prueba nada: está cortada y no tiene fecha ni autor.

Paso 3. Índice del expediente C1 / V-001

Fecha	Documento	Qué recoge	Importe (€)
09/10	AL-001	Entrega de 180 Kits Archivo, firmada	—
09/10	V-001	Factura emitida	6.860,70
16/10	E-031	Correo: confirma la devolución pedida el 14/10	—
19/10	B-03	Cobro de la mitad de la factura	−3.430,35
21/10	DEV-001	Entrada de 10 Kits Archivo aptos para la venta	—
21/10	R-001	Rectificativa de V-001: base −315 €, IVA −66,15 €	−381,15
22/10	E-034	Correo: pregunta su saldo	—
		Saldo pendiente	**3.049,20**

Paso 4. Comprobar el saldo. 6.860,70 € − 3.430,35 € − 381,15 € = 3.049,20 €. Vence el 6/11/2026; la devolución reduce la deuda, no la fecha.

Paso 5. Informe para Teodoro (cinco líneas)

1. Factura válida: V-001 emitida el 9/10 por 6.860,70 € (correo de envío).
2. Cobrado: 3.430,35 € el 19/10 (B-03).
3. Devolución aceptada el 21/10: 10 Kits Archivo (DEV-001); rectificativa R-001 por −381,15 €.
4. Saldo pendiente: 3.049,20 €, vence el 6/11/2026.
5. Pendiente: responder a Rosalba (E-034); responsable: Teodoro.

CLAVE

El saldo se explica con documentos enlazados, no con un archivo retocado.

Comprueba que lo has entendido

a) ¿Por qué Vadim no se fía del nombre del archivo para saber qué factura vale?

b) ¿Qué ocurriría si Teodoro contestara al cliente con el importe de la copia editada?

c) ¿Cambia la devolución la fecha de vencimiento del saldo?

PRÁCTICA

Una ficha de más

Esta práctica usa la **variante B** del caso: Estudio Roble compró 160 Kits Archivo y devolvió 5. No sumes sus cifras a las de la unidad.

El viernes 23 de octubre, al preparar el expediente, Vadim descubre que en la aplicación de clientes hay dos fichas para el mismo cliente. La segunda la creó alguien con prisa mientras atendía una llamada:

Ficha	Nombre	Creada	Documentos enlazados
C1	Estudio Roble	01/10	AL-001, V-001 (6.098,40 €), B-03 (3.049,20 €)
C3	E. Roble	14/10, al atender una llamada	Registro de la llamada, R-001 (−190,58 €)

Parte A. Depurar

1. Explica por qué C1 y C3 son el mismo cliente y cuál se conserva.
2. Pasa a la ficha que se conserva los documentos de la otra, sin cambiar sus números.
3. Marca la ficha sobrante como «baja por duplicado, ver C1», con fecha, motivo y responsable. No la borres: otros registros pueden citarla.

Parte B. Recuperar

4. Escribe el índice del expediente completo con fechas, documentos e importes.
5. Calcula el saldo pendiente y su vencimiento.
6. Pide a otra persona que localice, solo con tu índice, la factura, el cobro y la rectificativa. Anota el tiempo que tarda.

Elige tu nivel (el objetivo es el mismo)

- **Con ayuda:** sigue el índice del caso resuelto.
- **Por tu cuenta:** sin modelo.
- **Un paso más:** propón un control para que no vuelva a crearse una ficha duplicada.

Comprueba tus resultados

☐ Ningún documento se ha perdido ni ha cambiado de número.
☐ La ficha sobrante queda de baja con su motivo, no borrada.
☐ El saldo cuadra con los tres documentos.
☐ Otra persona ha recuperado el expediente con el índice.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

1. ¿Son sinónimos archivo y expediente? Explícalo con un ejemplo de Nexo Oficina.

2. ¿Qué evita usar una referencia común en todos los documentos de una operación? Pon un ejemplo con la compra C-001.

3. Cuando se rectifica una factura, ¿se elimina la original? ¿Qué se hace con ella?

4. ¿Qué acredita que una versión de un documento es la vigente? ¿Basta con que su nombre diga «final»?

5. ¿Toda persona del equipo necesita acceso a las nóminas? ¿Por qué? ¿Quién puede leerlas en Nexo?

6. ¿Qué tres cosas hay que definir para calcular una tasa de incidencias? Aplícalo a las entregas de octubre.

Aplica

7. Organiza el expediente de la compra de octubre a Proveedor Norte: carpeta, nombre de cada archivo con la regla de Nexo, índice con PC-001, C-001 y B-01, y un informe de cinco líneas para Teodoro con lo pagado, lo pendiente y su vencimiento.

8. Compara tu expediente de compra con el de Estudio Roble: ¿qué cambia y qué se mantiene en la forma de organizarlo?

9. Intercambia tu índice con otra persona y cronometra su búsqueda. Anota qué comprobó y, si hay un error, la corrección y su motivo sin borrar el original.

10. Redacta un relevo de cinco líneas para quien te sustituya en archivo: tarea realizada, resultado, soporte, pendiente y siguiente responsable.

Investiga

11. Busca en el BOE el artículo 19 del Reglamento de facturación (Real Decreto 1619/2012). Anota qué documentos obliga a conservar, a qué ley remite el plazo y la fecha de consulta. ¿Qué no te dice ese artículo sobre la nómina?

12. Alternativa: guardar todos los documentos del mes en una sola carpeta y usar el buscador del ordenador en lugar de un índice. Explica si la adoptarías o la descartarías, con un ejemplo del expediente de Estudio Roble y de los dos archivos de la situación de partida.

APRENDE CON LA IA

Vadim pide a un asistente de inteligencia artificial nombres para los archivos de la venta a Estudio Roble, con datos ficticios. Esta es la propuesta. Comprueba si hay duplicados, caracteres que pueden dar problemas, un orden por fecha que no funciona o datos personales innecesarios.

RESPUESTA DE LA IA

«1) Factura final.pdf · 2) Factura final (1).pdf · 3) 09-10-2026 V-001 Roble.pdf · 4) V-001 Rosalba Quintela móvil personal.pdf · 5) Devolución Roble ¡OK!.pdf»

Pista: aplica la regla de nombres de 3.2 y lo que sabes sobre datos pertinentes (3.1).

Haz una tabla con tres columnas: nombre propuesto, problema y nombre corregido según la regla de Nexo.

La IA te ayuda, pero comprobarlo es tarea tuya.

Tus notas

OJO PROFESIONAL

La información que sí se encuentra

Lee este relato.

LECTURA

Un equipo administrativo guardaba correctamente todos sus documentos, pero cada persona usaba sus propias carpetas y sus propios nombres. Funcionaba bien hasta que una compañera se ausentó dos semanas. La persona que la sustituyó tuvo que preguntar por cada operación: no sabía dónde estaba nada ni qué versión era la buena.
El equipo se reunió y acordó tres cosas: un índice común, unos estados que todos reconocieran (borrador, revisado, emitido, anulado) y referencias estables para enlazar los documentos. La mejora no consistió en guardar más archivos, sino en conseguir que cualquier persona autorizada encontrara el correcto y entendiera su estado. Un mes después repitieron la prueba con otra ausencia: la sustituta no tuvo que preguntar nada.

Para pensar

1. Propón una prueba de calidad del archivo que no dependa de quien archivó.
2. ¿Cuál de los tres acuerdos habría evitado el problema de la situación de partida?
3. **Ojo con este error:** guardar una captura no equivale a conservar un documento emitido y su trazabilidad. Explica qué le falta a la captura del chat para servir como documento del expediente.

Tus notas

MI MANUAL DE PUESTO

Ficha 3 · Archivar y recuperar un expediente

Nombre	Grupo	Fecha	Revisada el	Mejora hecha ☐

Añade a tu manual cómo se archiva y se recupera la información en Nexo.

Cómo se hace:

1. Completa cada fila con la regla de Nexo y un ejemplo con un documento del caso.
2. Anota el tiempo de tu prueba de recuperación.
3. Escribe una cosa que nunca harás con un documento emitido.

Paso	Regla y ejemplo
1. Nombre del archivo	
2. Carpeta según el proceso	
3. Estado y versión	
4. Enlace en el índice del expediente	
5. Quién puede leerlo y modificarlo	
6. Cómo corrijo sin perder el original	
7. Plazo de conservación: dónde lo consulto	

Mi prueba de recuperación: documentos buscados _____ · tiempo _____

Comprueba tu ficha

☐ Mi regla de nombres ordena por fecha y no usa «final».

☐ Sé qué hacer con un documento emitido que tiene un error.

☐ He añadido esta ficha detrás de la Ficha 2.

AUTOEVALUACIÓN

Elige la respuesta correcta. Si fallas, vuelve al apartado que se indica.

1. La factura V-001 es... (3.1)
a) un dato.
b) un documento.
c) un expediente.

2. La ficha de un cliente debe incluir... (3.1)
a) los datos necesarios para identificarlo, contactar y trabajar con él.
b) todos los datos que se conozcan de su contacto.
c) opiniones sobre su trato.

3. En Nexo, la factura de compra C-001 se archiva... (3.2)
a) en la carpeta de su proveedor, enlazada con PC-001 y B-01.
b) en la carpeta de bancos.
c) en una copia por departamento.

4. La fecha se escribe al revés en el nombre del archivo para que... (3.2)
a) ocupe menos.
b) el orden alfabético coincida con el cronológico.
c) nadie la entienda.

5. Un documento enviado a su destinatario está... (3.3)
a) en borrador.
b) emitido.
c) revisado.

6. Para corregir una factura emitida... (3.3)
a) se edita y se vuelve a guardar.
b) se emite una rectificativa vinculada.
c) se borra y se hace otra con el mismo número.

7. Un porcentaje de incidencias necesita... (3.4)
a) solo el numerador.
b) numerador, denominador y periodo.
c) una gráfica en color.

8. Del 14/10 al 21/10 de 2026 hay... (3.4)
a) 7 días naturales y 5 hábiles.
b) 5 días naturales.
c) 7 días hábiles.

9. La nómina de octubre la pueden leer... (3.5)
a) todos los del equipo.
b) Teodoro y Aldara.
c) los clientes.

10. El plazo de conservación de los documentos... (3.5)
a) es el mismo para todos.
b) depende de la norma aplicable a cada tipo.
c) lo decide quien archiva.

Ya sé...

☐ distinguir un dato, un documento y un expediente;
☐ clasificar documentos por proceso con referencias comunes;
☐ mantener versiones y estados sin perder el documento emitido;
☐ registrar datos de seguimiento y calcular un indicador bien definido;
☐ dar acceso según funciones y recuperar un expediente a tiempo;
☐ ampliar mi manual de puesto.

Si marcas «todavía no» en alguna línea, escribe qué práctica concreta vas a repetir.



UNIDAD 4

Presentamos y vendemos nuestro catálogo

Bloque 2 · El circuito comercial

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Preparar fichas de producto y un catálogo con versión y condiciones comprobables.
- Registrar qué necesita cada cliente y por qué canal prefiere trabajar.
- Calcular el precio neto, el margen sobre venta y el recargo sobre coste sin confundirlos.
- Confeccionar una oferta con cantidades, descuento autorizado, validez, pago y entrega.
- Elegir un canal de venta y negociar una contraoferta sin pasar del límite autorizado.
- Escribir la ficha 4 de tu manual de puesto.

SITUACIÓN DE PARTIDA

El lunes 5 de octubre, Llara empieza su semana en el puesto comercial de Nexo Oficina. Aldara, la directora, le deja una instrucción firmada: para los 180 Kits Archivo que ha consultado Estudio Roble se autoriza un 10 % de descuento sobre la tarifa, y no más. Llara abre el borrador del catálogo y encuentra una línea escrita deprisa: «Kit Archivo: 10 % de margen en pedidos de más de 150 unidades».

El martes 6 llama Rosalba Quintela, responsable de compras de Estudio Roble: «En vuestro catálogo pone un 10 % de margen. Entiendo que ese descuento ya me lo hacéis, así que os pido otro 2 % por volumen». Llara no sabe qué contestar: ¿margen y descuento son lo mismo?

Teodoro, el oficial administrativo, le pide que no se comprometa en la llamada: «Primero corregimos el catálogo y hacemos los números. Si el cliente acepta una oferta mal hecha, nos obliga igual». Vadim, que esta semana lleva las fichas de clientes, toma nota de la llamada.

Al terminar esta unidad sabrás preparar un catálogo fiable, calcular el margen real y redactar una oferta que el cliente pueda aceptar sin malentendidos, y ayudarás a Llara a responder a Estudio Roble.

PARA EMPEZAR

1. ¿Qué diferencia crees que hay entre el margen de una empresa y el descuento que hace a un cliente?
2. Si un producto cuesta 35 € y te hacen un 10 % de descuento, ¿cuánto pagas antes del IVA?
3. ¿Qué datos debería tener una oferta para que el cliente sepa exactamente qué compra y cuándo paga?
4. ¿Por qué Teodoro no quiere que Llara conteste a Rosalba en la misma llamada?

Fichas de producto 4.1 – **Clientes y necesidades** 4.2 – **Precio y margen** 4.3 – **La oferta** 4.4 – **Canales y negociación** 4.5 – **Ficha 4 de tu manual**



Aldara: «Para Estudio Roble, un 10 % de descuento sobre la tarifa, y no más.»



Rosalba: «Pone un 10 % de margen. ¿Me hacéis otro 2 % por volumen?»



Teodoro: «Primero corregimos el catálogo y hacemos los números.»

4.1 Fichas de producto y catálogo

Una foto ayuda a vender; una ficha con datos permite presupuestar, preparar el pedido y facturar sin dudas.

Nexo Oficina distribuye tres productos a empresas y despachos: **Kit Archivo (A)**, **Kit Mesa (B)** y **Organizador (C)**. Cada uno tiene una **referencia** que se escribe igual en el catálogo, la oferta, el pedido, el albarán y la factura. Si alguien inventa otra («KA-01», «el kit azul»), el almacén ya no sabe qué preparar ni administración qué facturar.

Una **ficha de producto** reúne lo necesario para vender y tramitar: referencia, nombre, uso, unidad de venta, tarifa, impuesto, disponibilidad y condiciones. En Nexo hay dos versiones:

- La **ficha interna**, que incluye el coste. Solo la consultan dirección y administración.
- El **catálogo de cliente**, con la tarifa sin IVA, el tipo de IVA y las condiciones. Nunca muestra el coste.

Ref.	Producto	Unidad de venta	Tarifa sin IVA	IVA	Coste interno
A	Kit Archivo	1 kit	35,00 €	21 %	20,00 €
B	Kit Mesa	1 kit	50,00 €	21 %	30,00 €
C	Organizador	1 unidad	18,00 €	21 %	10,00 €

Versión y fecha. Cada catálogo lleva número de versión y fecha, por ejemplo «Catálogo v3 · 06/10/2026». Si un cliente discute un precio, se sabe qué tarifa estaba vigente cuando se preparó su oferta. La versión anterior no se borra: se archiva con su fecha y se marca como sustituida.

Lo que no se escribe. El catálogo no promete lo que nadie ha comprobado: ni «entrega inmediata» sin mirar las existencias y la zona de reparto, ni materiales, certificados o medidas que no constan en la ficha del proveedor. Si un dato no se conoce, se escribe «según ficha técnica del proveedor» o se deja fuera. La fotografía acompaña, pero no sustituye a las condiciones escritas.

Los descuentos, solo donde están autorizados. Un descuento general no se imprime en el catálogo si dirección lo ha aprobado para un cliente y un pedido concretos. Ese descuento va en la oferta de ese cliente.

CLAVE

Una referencia, una ficha, una versión con fecha. El coste se queda en la ficha interna.

ACTIVIDADES

1. En el borrador de Llara pone «Kit Archivo: 10 % de margen en pedidos de más de 150 unidades». Explica qué palabra está mal y por qué esa línea no debe ir en el catálogo general.
2. Indica qué columna de la tabla no puede aparecer en el catálogo que se envía a Estudio Roble y qué tienen que añadir las dos versiones para saber cuándo eran válidas.
3. Redacta la línea del Organizador para el catálogo de cliente v3, con referencia, unidad, tarifa, IVA y una condición de disponibilidad que se pueda comprobar.

4.2 Clientes y necesidades

No se atiende igual a un despacho que compra con planificación que a quien pide una sola vez.

La **ficha de cliente** guarda lo que el cliente ha dicho y lo que se ha acordado con él, con fecha: interlocutor, canal preferido, necesidad declarada, condiciones pactadas, historial de pedidos y próxima acción. Sirve para que cualquier puesto continúe la relación sin volver a preguntar lo mismo.



Tipo de cliente	Ejemplo en Nexo	Qué tener en cuenta
Despacho profesional	Estudio Roble (C1)	Pedidos planificados y de volumen; pide oferta formal por escrito
Pequeña empresa	Taller Brezo (C2)	Reposiciones a tarifa; pide por el catálogo digital
Compra ocasional	Una empresa que pide por primera vez	Pocas unidades; primero se comprueba que es una empresa y se abre su ficha

Ficha de cliente · Estudio Roble (C1) (actualizada por Vadim el 06/10/2026)

Campo	Contenido
Tipo	Despacho profesional (cliente empresa)
Identificación fiscal	ID FICTICIO NO VÁLIDO
Interlocutor	Rosalba Quintela, responsable de compras
Canal preferido	Teléfono para consultas; correo electrónico para ofertas y pedidos
Necesidad declarada	180 Kits Archivo (consulta del 30/09/2026)
Condiciones acordadas	Pendientes de oferta
Próxima acción	Enviar oferta antes del 07/10/2026 · Responsable: Llara

Adaptar sin inventar. Explicar el valor del producto a cada cliente significa relacionar lo que el cliente ha dicho con lo que la ficha del producto permite prometer. A Estudio Roble le importa recibir 180 kits a la vez y con una sola factura; a Taller Brezo, reponer rápido. No se escribe en la ficha lo que nadie ha dicho, como «le encanta porque es ecológico».

¿Y si quien llama es un particular? Nexo vende a empresas y profesionales. Si una persona quiere un Organizador para su casa, se trata de un consumidor, con una protección legal propia, y Nexo no tiene preparadas sus condiciones de venta para ese caso. Se le atiende con amabilidad y se deriva la consulta a dirección.

LA NORMA DICE

«Son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión» (Real Decreto Legislativo 1/2007, texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, art. 3.1). Consulta la versión vigente.

CLAVE

La ficha de cliente recoge hechos con fecha. Lo acordado por teléfono se confirma por escrito y se anota.

ACTIVIDADES

4. Vadim ha apuntado: «Rosalba llamó, quiere más descuento». Reescribe el registro con fecha, canal, hechos, respuesta dada, responsable y próxima acción.
5. Clasifica a cada cliente y di qué haces: a) Taller Brezo pide 80 Kits Mesa; b) un despacho de abogados pide precio por 300 Kits Archivo; c) una persona quiere un Organizador para su casa.
6. Explica por qué la frase «a Estudio Roble le encanta el Kit Archivo porque es ecológico» no puede figurar en su ficha.

4.3 Precio, descuento y margen

El descuento es lo que Nexo deja de cobrar al cliente; el margen es lo que le queda a Nexo sobre el coste. No son lo mismo.

Para calcular una venta se sigue siempre el mismo orden, antes de llegar al IVA:

1. **Tarifa:** precio de catálogo sin IVA. Kit Archivo: 35 €.
2. **Descuento comercial:** rebaja autorizada sobre la tarifa para esa operación. Precio neto = tarifa × (1 – descuento) = 35 × 0,90 = 31,50 €.
3. **Base imponible:** precio neto × cantidad.
4. **IVA:** base × 21 %. Se redondea al céntimo en cada factura.
5. **Total:** base + IVA.

El IVA no es margen. Nexo cobra el IVA al cliente, pero no es un ingreso suyo: lo declara a Hacienda, descontando el IVA deducible que ha soportado en sus compras. Por eso el margen se calcula siempre sin IVA.

El margen y sus dos porcentajes. El **margen bruto unitario** es la diferencia entre el precio neto y el coste: 31,50 − 20 = 11,50 €. Esos 11,50 € se pueden expresar de dos maneras:

Medida	Fórmula	Kit Archivo con un 10 % de descuento
Margen sobre venta	margen ÷ precio neto × 100	11,50 ÷ 31,50 = 36,51 %
Recargo sobre coste	margen ÷ coste × 100	11,50 ÷ 20 = 57,50 %

Los euros son los mismos; cambia el denominador. Por eso hay que decir siempre de qué porcentaje se habla. La línea «10 % de margen» del borrador no significaba nada útil: el margen real de A con descuento es del 36,51 % sobre venta, y el 10 % era el descuento.

Un margen no es un beneficio. Con esos 11,50 € por kit, Nexo tiene que pagar el alquiler, la nómina de Teodoro, los servicios y el resto de sus gastos. Lo que quede al final del mes es el resultado.

LA NORMA DICE

No se incluyen en la base imponible del IVA «los descuentos y bonificaciones que se justifiquen por cualquier medio de prueba admitido en derecho y que se concedan previa o simultáneamente al momento en que la operación se realice y en función de ella» (Ley 37/1992, del IVA, art. 78.Tres.2.º). El tipo general es el 21 % (art. 90.Uno). Consulta la versión vigente.

CLAVE

Primero el descuento, después el IVA. Margen sobre venta: se divide por el precio. Recargo: se divide por el coste.

ACTIVIDADES

7. Calcula el margen unitario, el margen sobre venta y el recargo sobre coste del Organizador vendido a tarifa.
8. Rosalba pide un 12 % en lugar del 10 %. Calcula el precio neto y el margen unitario de Kit Archivo, y cuánto margen dejaría de ganar Nexo en los 180 kits.
9. Un compañero dice: «Con IVA cobramos más de 38 € por kit, así que ganamos más de 18 €». Corrige su razonamiento.

4.4 La oferta

Cada oferta de Nexo es una propuesta con fecha de caducidad: mientras el cliente no la acepta, no hay pedido.

La **oferta** es el documento con el que Nexo propone a un cliente unas condiciones concretas. Lleva número correlativo (OF-001, OF-002…) y se guarda aunque no se acepte.

Campo	Qué se escribe	Qué error evita
Número y fecha	OF-001 · 06/10/2026	Confundir versiones
Emisor y destinatario	Nexo Oficina, S.L. (con domicilio y datos del Registro Mercantil) y el cliente, con su identificación	Enviarla a quien no decide
Referencia, cantidad y tarifa	Las del catálogo vigente	Precios de una versión antigua
Descuento	Solo el autorizado, con su porcentaje	Conceder lo que nadie aprobó
Base, IVA y total	Calculados en ese orden	Calcular el descuento sobre el total con IVA
Validez	Fecha hasta la que se mantiene	Precios que obligan para siempre
Pago y entrega	Plazos con fecha, lugar y forma	Malentendidos posteriores
Aceptación	Cómo y ante quién se acepta	Pedidos sin constancia

De la oferta al pedido. Cuando el cliente acepta por escrito, Nexo registra su **pedido** con un número propio (PV-001 para Estudio Roble) que menciona la oferta. Después vendrán el **albarán** de entrega (AL-001) y la **factura** (V-001), que estudiarás en la unidad 7. Cada documento cita al anterior: así se puede seguir la operación de principio a fin. Si el cliente compra a tarifa por el catálogo, como Taller Brezo (4.5), no hace falta oferta: su pedido llega directamente.

LA NORMA DICE

«Hallándose en lugares distintos el que hizo la oferta y el que la aceptó, hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe» (Código de Comercio, art. 54). Consulta la versión vigente.

Por eso la aceptación se pide por un medio que deje constancia, como el correo electrónico, y se archiva junto a la oferta.

CLAVE

Oferta: Nexo propone. Pedido: el cliente acepta y concreta. La oferta no demuestra que se haya entregado ni cobrado nada.

ACTIVIDADES

10. Ordena estos documentos y escribe qué número cita cada uno: factura V-001, oferta OF-001, albarán AL-001, pedido PV-001.

11. Rosalba responde a la oferta con un mensaje en el móvil de Llara: «Ok, adelante». ¿Qué debe hacer Llara para que la aceptación quede registrada y pueda abrirse el pedido?

4.5 Canales y negociación

El canal decide cómo llegas al cliente; la negociación decide cuánto cedes. Las dos cosas se registran.

El **canal de comercialización** es el camino por el que el producto y la información llegan al cliente. Nexo es una distribuidora: compra a fabricantes y proveedores y vende a empresas, sin tienda para particulares. Dentro de ese canal, elige cómo contactar con cada cliente:



Medio	Alcance	Esfuerzo para Nexo	Constancia	Cuándo lo usa Nexo
Visita comercial	Pocos clientes	Alto: tiempo y desplazamiento	Baja, si no se resume por escrito	Clientes nuevos de volumen
Teléfono	Un cliente cada vez	Medio	Baja: hay que confirmar por escrito	Consultas y detalles
Correo electrónico	Uno o varios clientes	Bajo	Alta: queda el mensaje	Ofertas, pedidos y confirmaciones
Catálogo digital	Muchos clientes	Bajo por cliente, si se mantiene al día	Alta	Reposiciones a tarifa

Ojo con la publicidad por correo electrónico: solo se envía a quien la ha pedido o autorizado, o a un cliente sobre productos parecidos a los que ya compró, y siempre con un modo sencillo de darse de baja (Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información, art. 21).

Taller Brezo, por ejemplo, repone por el catálogo digital: el jueves 8 de octubre, Evaristo Arteaga, que lleva sus compras, pide 80 Kits Mesa y 150 Organizadores a tarifa. Nexo lo registra como pedido PV-002 y no hay nada que negociar.

Preparar una negociación. Antes de hablar, se escriben tres cosas: el **objetivo** (lo que Nexo quiere conseguir), el **límite** (lo máximo que se puede ceder, según la autorización) y la **alternativa** (lo que se hará si no hay acuerdo). Una **contraoferta** responde a la petición cambiando alguna condición: el precio, la cantidad, la entrega o el pago. En Nexo se cambian pocas cada vez, y se dice cuáles, para no perder el control de lo cedido.

Registro de la negociación con Estudio Roble

Fecha	Canal	Petición del cliente	Respuesta de Nexo	Límite	Estado
06/10/2026	Teléfono	10 % + 2 % por volumen	Se estudia y se contesta por escrito	10 % (Aldara, 05/10)	Abierta
06/10/2026	Correo	—	Oferta OF-001: 10 %, entrega el 09/10, pago en dos plazos	Dentro del límite	Enviada
08/10/2026	Correo	Acepta OF-001	Pedido PV-001	—	Cerrada

Todo lo acordado tiene que aparecer en la oferta, en el pedido y, después, en el albarán y la factura. Si Llara hubiera prometido por teléfono un 12 %, la factura no coincidiría con lo hablado y el conflicto llegaría a tesorería.

CLAVE

Toda concesión se confirma por escrito: si no consta, el siguiente puesto no puede comprobarla. Y ninguna pasa del límite autorizado.

ACTIVIDADES

12. Elige el medio más adecuado y justifica: a) presentar el catálogo v3 a cuarenta despachos de la zona; b) aclarar con Rosalba un detalle de la entrega; c) confirmar a Evaristo la fecha de entrega de PV-002.
13. Rosalba propone pagar todo el 30 de noviembre. Prepara el objetivo, el límite y la alternativa de Llara, y redacta una contraoferta que cambie una sola condición.

Actividad	Tu respuesta
12	
13	

CASO RESUELTO

Llara prepara la oferta OF-001

El martes 6 por la tarde, Llara prepara la oferta.

Paso 1. ¿Qué datos y qué autorización hay? 180 Kits Archivo (A), tarifa de 35 € (catálogo v3), coste interno de 20 €. Aldara autorizó el 05/10 un 10 % como máximo: el 12 % no está autorizado.

Paso 2. Precio neto y base. Precio neto: 35 × 0,90 = 31,50 €. Base: 180 × 31,50 = 5.670,00 €.

Paso 3. IVA y total. IVA: 5.670,00 × 21 % = 1.190,70 €. Total: 5.670,00 + 1.190,70 = 6.860,70 €.

Paso 4. ¿Cuánto margen deja? Margen unitario: 31,50 − 20 = 11,50 €; en 180 kits, 2.070,00 €. Margen sobre venta: 11,50 ÷ 31,50 = 36,51 %. Recargo sobre coste: 11,50 ÷ 20 = 57,50 %. No es beneficio: faltan los gastos.

Paso 5. Condiciones y contraoferta. Llara no sube el descuento; ofrece lo que sí puede cumplir: entrega el viernes 9 (almacén confirma existencias) y pago en dos plazos, admitido por Aldara. Teodoro revisa y la oferta sale por correo.

NEXO OFICINA, S.L. · OFERTA OF-001

Concepto	Contenido
Fecha y validez	06/10/2026 · válida hasta el 09/10/2026
Emisor	Nexo Oficina, S.L. · ID FICTICIO NO VÁLIDO · domicilio e inscripción registral simulados
Destinatario	Estudio Roble (Rosalba Quintela) · ID FICTICIO NO VÁLIDO
Línea	A · Kit Archivo · 180 kits × 35,00 € · descuento 10 % · precio neto 31,50 €
Base imponible	5.670,00 €
IVA 21 %	1.190,70 €
Total	6.860,70 €
Pago	50 % (3.430,35 €) el 19/10/2026 y 50 % (3.430,35 €) el 06/11/2026, por transferencia a CUENTA SIMULADA
Entrega	09/10/2026, en el domicilio del cliente, sin portes
Aceptación	Por correo a Nexo, citando OF-001, hasta el 09/10/2026

El jueves 8, Rosalba acepta por correo; Aldara confirma el 10 % por escrito y Llara abre PV-001, que cita OF-001.

CLAVE

Autorización, cálculo en orden y revisión. Se cede en lo que se puede cumplir, no en lo que nadie ha aprobado.

Comprueba que lo has entendido

a) ¿Por qué el descuento se calcula antes del IVA y no sobre los 6.860,70 €?

b) ¿Qué habría pasado con el margen unitario si Llara hubiera aceptado el 12 %?

c) ¿Qué documento demuestra que Estudio Roble aceptó la oferta?

PRÁCTICA

La oferta de la variante B

En la variante B del caso, Estudio Roble pide 160 Kits Archivo, con la misma tarifa, el mismo coste y el mismo descuento autorizado del 10 %. Es otra versión del mismo encargo: no se suma a OF-001.

1. Calcula el precio neto, la base, el IVA y el total de la oferta.
2. Calcula el margen unitario, el margen total, el margen sobre venta y el recargo sobre coste.
3. Simula el 12 % que pediría Rosalba: precio neto, margen unitario, base, IVA y total. Esta simulación no se envía al cliente.
4. Calcula cuánto margen perdería Nexo con el 12 % y explica en dos líneas por qué no puedes concederlo.
5. Redacta la oferta de la variante B con todos los campos de 4.4 y una contraoferta que no toque el precio.
6. Escribe qué datos cambian respecto a OF-001 y cuáles se mantienen.

Ejemplo resuelto (Taller Brezo, 80 Kits Mesa a tarifa). Precio neto: 50 € (sin descuento). Base: 80 × 50 = 4.000,00 €. IVA: 840,00 €. Total: 4.840,00 €. Margen unitario: 50 − 30 = 20 €; sobre venta, 20 ÷ 50 = 40,00 %; recargo, 20 ÷ 30 = 66,67 %.

Concepto	Con un 10 %	Simulación con un 12 %
Precio neto		
Base imponible		
IVA 21 %		
Total		
Margen unitario		
Margen total		

Elige tu nivel (el objetivo es el mismo)

- **Con ayuda:** sigue los cinco pasos del caso resuelto y copia su tabla de oferta.
- **Por tu cuenta:** completa la tabla y la oferta sin mirar el caso.
- **Un paso más:** calcula qué descuento máximo dejaría un margen sobre venta del 30 %.

Comprueba tus resultados

☐ El descuento está aplicado antes del IVA.
☐ Los dos porcentajes de margen tienen su denominador correcto.
☐ La oferta indica validez, pago y entrega con fecha.
☐ La simulación del 12 % está marcada como no autorizada.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

1. En la oferta OF-001, ¿se calcula el descuento después del IVA? Explica por qué con los importes de la oferta.
2. ¿Qué diferencia hay entre una oferta y un pedido? Pon como ejemplo OF-001 y PV-001.
3. ¿Forma parte el IVA del margen de Nexo? ¿Qué hace Nexo con el IVA que cobra a sus clientes?
4. ¿Qué denominador usa el margen sobre ventas? ¿Y el recargo sobre coste? Escribe las dos fórmulas.
5. ¿Qué necesita una contraoferta para ser válida dentro de Nexo? Piensa en quién autoriza y dónde queda escrita.
6. ¿Por qué se pone número de versión y fecha al catálogo? ¿Qué se hace con la versión anterior?

Aplica

7. Reconstruye el expediente de OF-001 con las fórmulas visibles: ficha de cliente actualizada, oferta, registro de la negociación y pedido PV-001. Explica por escrito una decisión que tomó Llara.
8. Prepara la oferta de la variante B (Práctica) y explica qué datos cambian y cuáles se mantienen.
9. Intercambia tu oferta con otra persona. Anota qué comprobaste, con qué documento y, si hay un error, la corrección y su motivo, sin borrar el original.
10. Redacta un relevo de cinco líneas para quien ocupe el puesto comercial la semana próxima: tarea realizada, resultado, documento, pendiente y siguiente responsable. Tu relevo debe permitir preparar el albarán AL-001 sin preguntarte nada.

Investiga

11. Busca en el BOE el artículo 78 de la Ley 37/1992, del IVA. Anota la fecha de consulta, el apartado que trata los descuentos y qué dato de OF-001 respalda. ¿Qué dato de la oferta no puede demostrarse con esa norma?
12. Compara dos catálogos digitales de distribuidoras de material de oficina (o los dos modelos del banco de recursos que te dé tu profesor). Anota qué información de compra dan y cuál falta para preparar un pedido sin dudas.

APRENDE CON LA IA

Vadim pide a un asistente de inteligencia artificial una descripción breve de Kit Archivo para el catálogo v3. Solo le da los datos de la ficha: referencia A, unidad de venta 1 kit, tarifa 35 € sin IVA, IVA 21 %. Esta es parte de la respuesta. Tiene tres afirmaciones que la ficha no respalda: encuéntralas.

RESPUESTA DE LA IA

«Kit Archivo (A): la solución completa para tu archivo, fabricada con cartón 100 % reciclado y certificado. Entrega en 24 horas en toda la península. Precio: solo 35 € IVA incluido.»

Pista: revisa qué dice la ficha del producto (4.1) y qué incluye la tarifa (4.3).

Completa una tabla con tres columnas: afirmación, evidencia en la ficha y corrección. Después, reescribe la descripción en dos frases. Si no usas IA, pide a tu profesor el borrador equivalente. No introduzcas datos personales ni documentos reales.

La IA te ayuda, pero comprobarlo es tarea tuya.

OJO PROFESIONAL

Un catálogo que promete demasiado

LECTURA · UN CATÁLOGO QUE PROMETE DEMASIADO

Una ficha ofrecía «entrega inmediata» sin indicar existencias ni zona de reparto. Para comercial era un reclamo; para el cliente, un compromiso. Cuando el pedido no llegó al día siguiente, nadie supo explicar qué se había prometido. Reescribir la ficha con condiciones comprobables puede parecer menos llamativo, pero permite presupuestar, preparar el pedido y resolver desacuerdos. La utilidad de un catálogo depende de su precisión tanto como de su aspecto.

Reformula la promesa «entrega inmediata» sin inventar una fecha. Después, revisa esta ficha del borrador del catálogo de Nexo. Además de no tener versión ni fecha, tiene cinco errores en sus líneas: localízalos y explica cómo debería ser cada una.

FICHA DE CATÁLOGO · BORRADOR SIN VERSIÓN

1. Referencia: KA-01 · Kit Archivo.
2. Unidad de venta: 1 kit.
3. Tarifa: 35 € IVA incluido.
4. IVA aplicable: 21 %.
5. Coste para Nexo: 20 €.
6. 10 % de margen en pedidos de más de 150 unidades.
7. Disponibilidad: según existencias; se confirma al aceptar la oferta.
8. Material: cartón reciclado con certificado ambiental.

N.º	Qué falla	Cómo debería ser

Para pensar. ¿Quién responde ante el cliente si el catálogo promete algo que el almacén no puede cumplir?

MI MANUAL DE PUESTO

Ficha 4 · Preparar y negociar una oferta

Nombre	Grupo	Fecha	Revisada el	Mejora hecha ☐

Esta ficha se suma a las de las unidades anteriores. Escríbela para que otra persona pueda preparar una oferta sin preguntarte.

Cómo se hace:

1. En cada fila: qué compruebas, con qué documento y quién lo revisa.
2. Si falta la tarifa o la autorización, anótalo en su fila.
3. Termina con tu relevo de cinco líneas.

Paso	Qué compruebo	Documento	Quién revisa
1. Identificar encargo, cliente y fecha			
2. Localizar tarifa vigente y autorización			
3. Calcular neto, base, IVA y total			
4. Comprobar margen, pago y entrega			
5. Pedir segunda revisión			
6. Enviar y registrar la respuesta			
7. Archivar y preparar el relevo			

Ojo con este error: llamar margen al recargo, o tomar el importe con IVA como ingreso propio.

Mi relevo (cinco líneas): tarea · resultado · documento · pendiente · siguiente responsable.

Comprueba tu ficha

☐ Los pasos están en orden y se pueden seguir sin mí.

☐ Cada paso dice qué documento uso.

☐ Indico quién autoriza el descuento.

☐ El relevo deja claro qué queda pendiente.

Puedes hacer esta ficha con los datos de la variante B.

AUTOEVALUACIÓN

Elige la respuesta correcta. Si fallas, vuelve al apartado que se indica.

1. El coste de un producto aparece... (4.1)
a) en el catálogo de cliente.
b) solo en la ficha interna.
c) en la oferta.

2. El catálogo lleva versión y fecha para... (4.1)
a) saber qué tarifa estaba vigente.
b) que sea más largo.
c) cumplir con el IVA.

3. En la ficha de cliente se anota... (4.2)
a) lo que suponemos que le gusta.
b) lo que ha dicho y lo acordado, con fecha.
c) solo su nombre.

4. Una persona que compra un Organizador para su casa es... (4.2)
a) un despacho profesional.
b) un consumidor.
c) un proveedor.

5. El precio neto de A con un 10 % de descuento es... (4.3)
a) 38,50 €.
b) 31,50 €.
c) 25,00 €.

6. El margen sobre venta se calcula dividiendo el margen entre... (4.3)
a) el precio neto.
b) el coste.
c) el total con IVA.

7. El IVA de una venta... (4.3)
a) es margen de Nexo.
b) se calcula sobre la tarifa antes del descuento.
c) se calcula sobre la base, después del descuento.

8. Una oferta... (4.4)
a) demuestra que se ha cobrado.
b) es una propuesta con validez.
c) sustituye a la factura.

9. Llara puede ofrecer a Estudio Roble... (4.5)
a) el descuento que pida el cliente.
b) hasta el 10 % autorizado.
c) un 12 % si lo apunta.

10. Para enviar una oferta conviene usar... (4.5)
a) el correo electrónico.
b) una llamada sin confirmar.
c) un comentario en el pasillo.

Ya sé...

- ☐ preparar fichas de producto y un catálogo con versión;
- ☐ registrar las necesidades y el canal de cada cliente;
- ☐ calcular el precio neto, el margen sobre venta y el recargo;
- ☐ confeccionar una oferta completa;
- ☐ negociar una contraoferta sin pasar del límite autorizado;
- ☐ escribir la ficha 4 de mi manual de puesto.

Si marcas «todavía no» en alguna línea, anota qué actividad vas a repetir. Esta autoevaluación no sustituye la revisión de tu profesor.



UNIDAD 5

Compramos con criterio

Bloque 2 · El circuito comercial

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Calcular cuánto hay que comprar a partir de las existencias, las previsiones y los mínimos.
- Mantener al día las fichas de proveedor.
- Comparar ofertas con la misma cantidad y el mismo alcance.
- Negociar y emitir un pedido autorizado.
- Comprobar pedido, recepción y factura, y respetar los plazos de pago.
- Escribir la ficha 5 de tu manual de puesto.

SITUACIÓN DE PARTIDA

El viernes 2 de octubre, Teodoro pide a Llara, que está en comercial, que le ayude con una compra. En el almacén hay 200 Kits Archivo, 100 Kits Mesa y 200 Organizadores, y comercial prevé vender este mes 180 Kits Archivo a Estudio Roble y 80 Kits Mesa y 150 Organizadores a Taller Brezo. Aldara ha fijado un mínimo de existencias para cada producto.

El día anterior llegaron por correo dos ofertas para la misma compra: 100 Kits Archivo, 50 Kits Mesa y 100 Organizadores. Proveedor Norte mantiene los precios de su ficha (20 €, 30 € y 10 € por unidad) y deja pagar en dos plazos. Proveedor Sur parte de los mismos precios y anuncia en grande «2 % de descuento en toda la mercancía», pero cobra portes y pide el pago al hacer el pedido. «Está clarísimo: Sur es más barato», dice Vadim.

Teodoro no lo tiene tan claro: «Antes de comprometer el dinero de Nexo quiero una tabla con lo que nos cuesta cada oferta y con el día en que sale el dinero del banco». Y añade que, antes de mirar precios, hay que saber cuánto hace falta comprar.

Al terminar esta unidad sabrás decidir cuánto comprar, a quién y en qué condiciones, y ayudarás a Llara a preparar una comparación y un pedido que se puedan comprobar.

PARA EMPEZAR

1. ¿Por qué no se compra todo lo que se pueda cuando un proveedor hace descuento?
2. Si un producto tiene un 2 % de descuento pero te cobran el envío, ¿cómo sabes si te sale más barato?
3. ¿Qué diferencia hay entre lo que cuesta una compra y el día en que la pagas?
4. ¿Qué documentos crees que tienen que coincidir cuando llega la mercancía?

Necesidad de compra 5.1 – Fichas de proveedor 5.2 – Comparar ofertas 5.3 – Negociar y pedir 5.4 – Control y plazos de pago 5.5 – Ficha 5 de tu manual



Vadim: «Proveedor Sur es un 2 % más barato.»



Llara: «Pero añade portes y hay que pagar en el acto.»



Aldara: «Comparad lo mismo: mercancía, portes y pago. Después decido.»

5.1 Necesidad de compra

Se compra porque hace falta, no porque una oferta parezca barata.

Una compra empieza en el almacén y en comercial, no en el correo de los proveedores. Para saber cuánto comprar se reúnen tres datos:

- Las **existencias**: lo que hay en el almacén hoy.
- Las **salidas previstas**: los pedidos de clientes confirmados y los que comercial espera.
- El **mínimo de existencias**: la cantidad que dirección quiere tener siempre para atender un pedido imprevisto sin quedarse sin producto.

La cantidad que falta es: mínimo − (existencias − salidas previstas). Después se ajusta a la forma en que vende el proveedor; los dos proveedores de Nexo sirven normalmente en lotes de 50 unidades.

Propuesta de compra · 02/10/2026 (preparada por Llara y revisada por Teodoro)

Ref.	Existencias	Salidas previstas	Quedarían	Mínimo	Faltan	Propuesta
A · Kit Archivo	200	180	20	100	80	100
B · Kit Mesa	100	80	20	50	30	50
C · Organizador	200	150	50	150	100	100

Tres estados que no se mezclan. Una **necesidad confirmada** nace de un pedido aceptado por un cliente. Una **previsión** es lo que se espera vender: el 1 de octubre, los 180 Kits Archivo de Estudio Roble son todavía una consulta, y el pedido de Taller Brezo está anunciado, pero no firmado. Una **compra autorizada** es la que firma dirección después de ver la propuesta. Sin esa firma no se hace ningún pedido, aunque la necesidad sea evidente.

El nivel de servicio. Comprar de menos deja a clientes sin producto; comprar de más inmoviliza dinero y espacio en el almacén. El mínimo es la forma en que Nexo decide ese equilibrio, y lo fija Aldara.

Quién aporta cada dato. Las existencias las da el almacén con su ficha y su último recuento; las salidas previstas, comercial, con las consultas y pedidos registrados en las fichas de clientes; el mínimo, dirección. Compras junta los tres datos, calcula y propone. Si un dato no está documentado, se pide antes de calcular.

CLAVE

Existencias, salidas previstas y mínimo deciden cuánto comprar. Dirección autoriza; una oferta barata no crea una necesidad.

ACTIVIDADES

1. Clasifica como necesidad confirmada, previsión o compra autorizada: a) el pedido anunciado por Taller Brezo; b) la propuesta firmada por Aldara; c) un pedido de cliente aceptado por escrito.
2. Calcula la propuesta de Kit Archivo si Aldara subiera su mínimo a 150 unidades.
3. Vadim propone comprar 300 Organizadores «porque Sur hace descuento». Contéstale con los datos de la propuesta de compra.

5.2 Fichas de proveedor

La ficha te dice con quién trabajas; la oferta de hoy te dice en qué condiciones.

La **ficha de proveedor** reúne los datos para comprar sin improvisar: identificación, contacto, productos que sirve, condiciones de la última oferta con su fecha y una evaluación basada en lo que ha ocurrido en cada entrega. Se actualiza cada vez que llega una oferta nueva o se recibe un pedido.



Ficha de proveedor · Proveedor Norte (P1) (actualizada por Vadim el 01/10/2026)

Campo	Contenido
Identificación fiscal	ID FICTICIO NO VÁLIDO
Contacto	Tamar, comercial · teléfono y correo de la empresa
Productos	Kit Archivo, Kit Mesa y Organizador (referencias de Nexo A, B y C), en lotes de 50
Última oferta	01/10/2026: 20 €, 30 € y 10 € por unidad, sin descuento ni portes; pago en dos plazos iguales
Plazo de entrega	Según oferta; se confirma en cada pedido
Evaluación	Se completará con la recepción del próximo pedido (plazo, cantidades y documentos)

Vigencia de los datos. Antes de comparar, se mira la fecha. Una condición anotada hace meses, o sin fecha, no demuestra lo que el proveedor ofrece hoy: puede haber cambiado de precios o de plazos. Si no hay una oferta reciente, se pide.

Proveedor nuevo. Proveedor Sur no ha servido nunca a Nexo. Vadim abre una ficha de alta con los datos de su oferta y la marca como «alternativa: sin compras». La evaluación queda vacía hasta que haya una entrega real; no se rellena con impresiones.

Datos que no se guardan. En la ficha van los datos de la empresa y de su comercial, no datos personales que no hacen falta para comprar.

Cómo se evalúa a un proveedor. Después de cada entrega se anotan hechos comprobables: si llegó en la fecha pactada, si las cantidades coincidían con el pedido, si la mercancía estaba en buen estado, si la factura era correcta y cómo respondió ante una incidencia. Con varias entregas registradas, la evaluación ayuda a decidir; con una impresión, no.

CLAVE

Cada condición, con su fecha y su documento. La evaluación de un proveedor se basa en entregas registradas, no en opiniones.

ACTIVIDADES

4. En una ficha antigua de Proveedor Norte aparece «pago a 60 días», sin fecha. ¿Puede Llara usar ese dato para comparar? ¿Qué debe hacer?
5. Completa la ficha de alta de Proveedor Sur con los datos que conoces de su oferta y señala qué campos quedan vacíos y por qué.

5.3 Comparar ofertas

Dos ofertas solo se comparan si piden lo mismo: misma cantidad, mismos productos y todos los costes dentro.

Para comparar bien, se calcula cada oferta completa con la **misma cantidad y el mismo alcance**, en este orden:

1. **Mercancía:** cantidad × precio unitario, producto por producto.
2. **Descuento:** se resta sobre la mercancía.
3. **Portes y otros gastos** de la compra: se suman.
4. **Base imponible** = mercancía − descuento + portes.
5. **IVA** y **total** de la factura.
6. **Pago:** cuándo y cuánto sale del banco.

Coste y desembolso son dos comparaciones distintas. El **coste** para Nexo es la base: el IVA soportado lo recupera al declararlo, porque en el caso tiene derecho a deducirlo entero. El **desembolso** es lo que sale del banco, con IVA, y la fecha en que sale. Una oferta puede costar menos y obligar a pagar antes.

Ejemplo aislado (no forma parte de las compras de Nexo). Para 40 Organizadores, una oferta X cobra 10,00 € por unidad y 15 € de portes; una oferta Y cobra 9,80 € y 25 € de portes.

Concepto	Oferta X	Oferta Y
Mercancía	400,00 €	392,00 €
Portes	15,00 €	25,00 €
Base (coste)	415,00 €	417,00 €

El precio unitario más bajo no garantiza el menor coste. Y no se mezclan precios unitarios con totales: se comparan totales del mismo pedido.

Lo que no cabe en una cifra. Si dos ofertas cuestan casi lo mismo, se miran también el plazo de entrega, la evaluación del proveedor y el riesgo de quedarse sin producto. Esos criterios se escriben en la comparativa, para que quien autoriza sepa por qué se propone una opción.

LA NORMA DICE

Las existencias se valoran por su precio de adquisición, que «incluye el importe facturado por el vendedor después de deducir cualquier descuento, rebaja en el precio u otras partidas similares» y al que se añaden los gastos «hasta que los bienes se hallen ubicados para su venta, tales como transportes». Los impuestos indirectos solo se incluyen «cuando no sean recuperables directamente de la Hacienda Pública» (Plan General de Contabilidad de Pymes, Real Decreto 1515/2007, norma 12.ª). Consulta la versión vigente.

CLAVE

Coste: base con descuentos y portes, sin IVA recuperable. Desembolso: total con IVA y su fecha. Las dos comparaciones se hacen por separado.

ACTIVIDADES

6. Repite el ejemplo aislado para 100 Organizadores. ¿Sigue siendo más barata la oferta X? Explica por qué cambia o no el resultado.
7. Explica por qué el IVA no entra en la comparación de coste, pero sí en la de desembolso.

5.4 Negociar y pedir

Se negocia con objetivo, límite y alternativa; se pide solo con autorización.

Antes de llamar a un proveedor, se escriben tres cosas: el **objetivo** (lo que se quiere conseguir), el **límite** (lo que no se acepta) y la **alternativa** (qué se hará si no hay acuerdo). Tener una alternativa real, como otra oferta comparable, da seguridad para negociar sin aceptar cualquier cosa.



Registro de negociación con Proveedor Norte · 02/10/2026

Campo	Contenido
Interlocutor y canal	Tamar · teléfono; confirmación por correo el mismo día
Objetivo de Nexo	Un 2 % de descuento, como Sur, y entrega el lunes 05/10
Límite	Pagar todo antes de la entrega; precios por encima de la oferta
Alternativa	Oferta de Proveedor Sur
Resultado	Sin descuento; entrega el 05/10 en el almacén de Nexo, sin portes; pago en dos plazos iguales
Responsable	Teodoro

Después, Llara prepara el **pedido de compra**, Teodoro lo revisa y Aldara lo autoriza con su firma. El pedido recoge exactamente lo acordado, con referencias que el almacén y administración puedan comprobar: número y fecha; los datos de Nexo, con su forma jurídica, su domicilio y su inscripción en el Registro Mercantil, que la ley exige en las notas de pedido (Código de Comercio, art. 24.1); proveedor; oferta y confirmación de las que procede; productos con referencia, cantidades y precios; base, IVA y total; lugar y fecha de entrega; forma y plazos de pago, y las firmas de quien prepara, revisa y autoriza. Se envía por correo al proveedor y se deja una copia al almacén, que la necesitará para recibir la mercancía.

NEXO OFICINA, S.L. · PEDIDO DE COMPRA PC-001

Concepto	Contenido
Comprador	Nexo Oficina, S.L. · NIF: ID FICTICIO NO VÁLIDO · domicilio simulado · inscripción en el Registro Mercantil simulada
Fecha y proveedor	05/10/2026 · Proveedor Norte · ID FICTICIO NO VÁLIDO
Referencia	Oferta de Proveedor Norte del 01/10/2026 y condiciones negociadas con Tamar, confirmadas por correo el 02/10/2026
Líneas	A · 100 × 20,00 € = 2.000,00 € · B · 50 × 30,00 € = 1.500,00 € · C · 100 × 10,00 € = 1.000,00 €
Base · IVA 21 % · total	4.500,00 € · 945,00 € · 5.445,00 €
Entrega	05/10/2026, almacén de Nexo, sin portes
Pago	2.722,50 € el 07/10/2026 y 2.722,50 € el 04/11/2026
Prepara · revisa · autoriza	Llara (02/10) · Teodoro · Aldara (05/10/2026, a primera hora)

CLAVE

Lo negociado se escribe y pasa al pedido. Una negociación oral sin registro no deja constancia de qué se acordó, con quién ni cuándo.

ACTIVIDADES

8. Tamar propone por teléfono rebajar un 1 % si Nexo paga todo el 05/10. Prepara la respuesta de Teodoro con su objetivo, su límite y su alternativa.
9. Indica tres datos del pedido PC-001 que comprobará el almacén el 05/10 y dos que comprobará administración.

5.5 Control y plazos de pago

Pedido, albarán y factura cuentan la misma compra. Si no coinciden, no se paga hasta aclararlo.

El lunes 5 de octubre llega la mercancía con el **albarán** de Proveedor Norte, y ese mismo día la **factura C-001**. En el almacén, Vadim y Llara reciben la mercancía y firman el albarán; en la oficina, Teodoro hace el **control a tres bandas**: lo pedido (PC-001), lo recibido (albarán de Proveedor Norte del 05/10, firmado en la recepción) y lo facturado (C-001).

Dato	PC-001	Albarán	C-001	¿Coincide?
A · Kit Archivo	100 × 20 €	100	100 × 20,00 €	Sí
B · Kit Mesa	50 × 30 €	50	50 × 30,00 €	Sí
C · Organizador	100 × 10 €	100	100 × 10,00 €	Sí
Portes	Sin portes	—	0,00 €	Sí
Total	5.445,00 €	—	5.445,00 €	Sí
Vencimientos	07/10 y 04/11	—	07/10 y 04/11	Sí

Si un dato no coincide, se anota la incidencia, se comunica al proveedor y la factura no se aprueba para el pago hasta que se aclare o llegue la rectificación. Las diferencias más habituales son tres: de **cantidad** (llega menos o más de lo pedido), de **precio** (la factura no respeta lo pactado) y de **estado** (mercancía dañada). La primera y la tercera las detecta el almacén al recibir; la segunda, administración al revisar la factura. Cada puesto avisa al siguiente por escrito.

Plazos de pago entre empresas. La Ley 3/2004 de lucha contra la morosidad se aplica a los pagos entre empresas, y entre empresas y la Administración según la normativa de contratos del sector público; no a las compras de los consumidores. Nexo y Proveedor Norte han pactado un plazo: el segundo pago vence el 4 de noviembre, treinta días naturales después de la recepción.

LA NORMA DICE

Si no se fija plazo en el contrato, el deudor paga «treinta días naturales después de la fecha de recepción de las mercancías». Las partes pueden ampliarlo por pacto, «sin que, en ningún caso, se pueda acordar un plazo superior a 60 días naturales» (Ley 3/2004, art. 4.1 y 4.3). Consulta la versión vigente.

Cuadro de vencimientos

Documento	Tercero	Importe	Vencimiento	Estado
C-001 (1.º plazo)	Proveedor Norte	2.722,50 €	07/10/2026	Pagado (B-01)
C-001 (2.º plazo)	Proveedor Norte	2.722,50 €	04/11/2026	Pendiente

CLAVE

Pedido, albarán y factura deben coincidir; el vencimiento, estar pactado y dentro del límite legal. Una diferencia sin aclarar no se paga.

ACTIVIDADES

10. El albarán dice 48 Kits Mesa y la factura, 50. ¿Qué hace Vadim en la recepción y qué hace Teodoro con la factura?
11. Un proveedor propone a Nexo pagar a 90 días desde la recepción. ¿Puede pactarse? Justifícalo con la norma.
12. Calcula cuántos días naturales hay entre la recepción del 05/10/2026 y el segundo vencimiento. ¿Está dentro del límite?

CASO RESUELTO

Llara compara Proveedor Norte y Proveedor Sur

El viernes 2 de octubre, Llara prepara la comparación que pidió Teodoro.

Paso 1. ¿Comparan lo mismo? Sí: las dos ofertas son para 100 Kits Archivo, 50 Kits Mesa y 100 Organizadores, con IVA del 21 %. La mercancía a precio de ficha vale 4.500,00 € en las dos.

Paso 2. Proveedor Norte. Sin descuento ni portes: base 4.500,00 €, IVA 945,00 €, total 5.445,00 €. Pago: 2.722,50 € el 07/10 y 2.722,50 € el 04/11.

Paso 3. Proveedor Sur. Descuento del 2 %: 4.500,00 − 90,00 = 4.410,00 €. Más 120,00 € de portes: base 4.530,00 €. IVA 951,30 €; total 5.481,30 €, a pagar al hacer el pedido.

Paso 4. Coste y desembolso, por separado. Coste: Norte, 4.500,00 €; Sur, 4.530,00 €. Norte cuesta 30,00 € menos. Desembolso inmediato: Sur pide 5.481,30 € el día del pedido; Norte, 2.722,50 € el 07/10.

Concepto	Proveedor Norte	Proveedor Sur
Mercancía	4.500,00 €	4.500,00 €
Descuento	0,00 €	−90,00 €
Portes	0,00 €	120,00 €
Base (coste)	4.500,00 €	4.530,00 €
IVA 21 %	945,00 €	951,30 €
Total	5.445,00 €	5.481,30 €
Primer pago	2.722,50 € el 07/10	5.481,30 € al pedir

Paso 5. Decisión y pedido. Llara propone Norte: menor coste y menor salida de dinero inmediata. Teodoro negocia la entrega y Aldara aprueba la propuesta; el lunes 5, a primera hora, sale PC-001 firmado. La oferta de Sur se archiva como alternativa: no es una compra de Nexo.

CLAVE

El descuento más visible no siempre es el ahorro real. Se comparan totales del mismo pedido y fechas de pago.

Comprueba que lo has entendido

a) ¿Por qué Llara compara las bases y no los totales con IVA para saber qué cuesta menos?

b) Si Aldara hubiera elegido Sur, ¿qué pasaría con la tesorería de Nexo el día en que se envía el pedido?

c) ¿Dónde queda constancia de que la oferta de Sur no se ha comprado?

PRÁCTICA

La compra de la variante B

En la variante B del caso, la compra es de 120 Kits Archivo, 40 Kits Mesa y 80 Organizadores. Las condiciones de los proveedores son las mismas: Norte, a precio de ficha, sin portes y en dos plazos iguales; Sur, con un 2 % de descuento, 120 € de portes y pago al pedir. Como no son lotes de 50, los dos proveedores han aceptado por escrito servir estas cantidades. Usa las fechas del caso e identifica los documentos como variante B (por ejemplo, PC-001-B). Es otra versión del mismo encargo: no se suma a PC-001.

1. Calcula la mercancía de cada producto y el total a precio de ficha.
2. Calcula base, IVA y total de cada oferta.
3. Compara el coste y el desembolso inmediato en una tabla.
4. Redacta el registro de la negociación con Proveedor Norte.
5. Redacta el pedido de la variante B con todos sus campos, identificado como variante B.
6. Explica en tres líneas qué oferta eliges y qué datos cambian respecto al caso.

Ejemplo resuelto (solo 50 Kits Mesa). Norte: 50 × 30 = 1.500,00 € de base. Sur: 1.500,00 − 30,00 = 1.470,00 € + 120,00 € de portes = 1.590,00 €. En un pedido pequeño, los portes pesan más que el descuento.

Concepto	Proveedor Norte	Proveedor Sur
Base (coste)		
IVA 21 %		
Total		
Primer pago y fecha		

Elige tu nivel (el objetivo es el mismo)

- **Con ayuda:** sigue los cinco pasos del caso resuelto con sus fórmulas.
- **Por tu cuenta:** completa la tabla y el pedido sin mirar el caso.
- **Un paso más:** calcula con qué importe de portes las dos ofertas costarían lo mismo.

Comprueba tus resultados

- ☐ Las dos ofertas tienen la misma cantidad y los mismos productos.
- ☐ Los portes están dentro de la base de Sur.
- ☐ Coste y desembolso están separados.
- ☐ El pedido indica que es la variante B.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

1. ¿Un precio unitario menor garantiza un coste total menor? Explícalo con los importes de Norte y Sur del caso.

2. ¿Qué tres documentos deben coincidir en una compra y qué comprueba cada uno? Usa como ejemplo la compra del 5 de octubre.

3. ¿Cuándo se registra un proveedor en las fichas de Nexo y qué datos tienen que estar comprobados antes de hacerle un pedido?

4. ¿Qué aporta anotar el vencimiento de cada pago en el cuadro de vencimientos? ¿Quién lo necesita después?

5. ¿Se paga una factura que tiene una diferencia sin aclarar con el pedido o el albarán? ¿Qué se hace mientras tanto?

6. ¿Una negociación por teléfono deja suficiente constancia? ¿Qué falta y cómo lo resolvió Teodoro con Proveedor Norte?

Aplica

7. Reconstruye el expediente de la compra del caso: propuesta de compra, comparativa con fórmulas visibles, registro de negociación, PC-001 y control a tres bandas de C-001. Explica por escrito por qué no se eligió Sur.

8. Resuelve la variante B (Practica) y explica qué datos cambian y cuáles se mantienen.

9. Intercambia tu comparativa con otra persona. Anota qué comprobaste y con qué documento; si hay un error, escribe la corrección y su motivo sin borrar el original.

10. Redacta un relevo de cinco líneas para quien lleve compras la semana próxima. Debe poder preparar el pago del 4 de noviembre sin preguntarte nada.

Investiga

11. Busca la Ley 3/2004 en el BOE y lee su artículo 4. Anota la fecha de consulta, el plazo máximo que puede pactarse y qué dato de la compra de Nexo respalda. ¿Qué dato del caso no puede demostrarse con esa norma?
12. Compara las condiciones de pago y de portes de dos proveedores de material de oficina (o de las dos ofertas simuladas que te dé tu profesor). Explica cuál elegirías para el pedido del caso y por qué.

APRENDE CON LA IA

Llara pide a un asistente de inteligencia artificial que ordene las dos ofertas del caso. Le da solo los datos de las ofertas, sin nombres de personas. Esta es parte de la respuesta. Tiene tres errores: encuéntralos.

RESPUESTA DE LA IA

«La mejor oferta es la de Proveedor Sur, porque aplica un 2 % de descuento y Proveedor Norte no hace ninguno. Comparando los totales, Norte cuesta 5.445 € y Sur 5.481,30 €, así que la diferencia de coste es de 36,30 €. La fecha de pago no influye en la decisión, porque al final se paga lo mismo.»

Pista: revisa qué entra en el coste (5.3), qué pasa con el IVA soportado y por qué importa el desembolso.

Recalcula todas las operaciones y completa una tabla con tres columnas: afirmación, evidencia y corrección. Si no usas IA, pide a tu profesor el borrador equivalente. No introduzcas datos personales ni documentos reales.

La IA te ayuda, pero comprobarlo es tarea tuya.

Tus notas

OJO PROFESIONAL

El descuento que no ahorraba dinero

LECTURA · EL DESCUENTO QUE NO AHORRABA DINERO

Un proveedor anunció una rebaja muy visible y trasladó una parte del coste a los portes. La tabla de compras mostró que, para la cantidad necesaria, la oferta final era más cara. El equipo aprendió a fijar primero qué se compara, con las mismas cantidades y todos los gastos, antes de puntuar propuestas. También comprobó que una condición de pago puede crear un problema de caja aunque la mercancía cueste menos.

¿Qué dos comparaciones independientes hay que mantener? Después, revisa esta factura de práctica, preparada como si Proveedor Norte hubiera facturado mal el pedido PC-001. Tiene cinco errores: localízalos y explica qué debería poner cada línea.

FACTURA RECIBIDA · VERSIÓN DE PRÁCTICA

1. Emisor: Proveedor Norte · destinatario: Nexo Oficina, S.L. · número, NIF y domicilios: constan · fecha: 05/10/2026.

2. Pedido de referencia: no consta.

3. A · Kit Archivo · 100 × 20,00 € = 2.000,00 €.

4. B · Kit Mesa · 60 × 30,00 € = 1.800,00 €.

5. C · Organizador · 100 × 12,00 € = 1.200,00 €.

6. Portes: 120,00 €.

7. Base 5.120,00 € · IVA 21 % 1.075,20 € · total 6.195,20 €.

8. Vencimiento: pago único el 15/01/2027.

N.º	Qué falla	Qué debería poner

Para pensar. ¿Quién debe hablar con el proveedor y qué documento debe pedir para corregir la factura?

MI MANUAL DE PUESTO

Ficha 5 · Comparar ofertas y emitir un pedido

Nombre	Grupo	Fecha	Revisada el	Mejora hecha ☐

Añade esta ficha a tu manual. Escríbela para que otra persona pueda hacer una compra sin preguntarte.

Cómo se hace:

1. Identifica la necesidad y el periodo: existencias, salidas previstas y mínimo.
2. Localiza las fichas de proveedor y ofertas vigentes; marca los datos que falten.
3. Compara con la misma cantidad: coste y desembolso por separado.
4. Comprueba cálculos, condiciones y autorización.
5. Pide una segunda revisión antes de enviar el pedido.
6. Controla pedido, albarán y factura, y anota los vencimientos.
7. Archiva y prepara el relevo.

Paso	Qué compruebo	Documento	Quién revisa

Ojo con este error: elegir por el descuento más llamativo sin sumar los portes, o tomar el IVA soportado como coste.

Mi relevo (cinco líneas): tarea · resultado · documento · pendiente · siguiente responsable.

Comprueba tu ficha

☐ Separo coste y desembolso.
☐ Cada paso dice qué documento uso.
☐ Indico quién autoriza el pedido.
☐ El relevo deja claro qué pago queda pendiente.

Puedes hacer esta ficha con los datos de la variante B.

AUTOEVALUACIÓN

Elige la respuesta correcta. Si fallas, vuelve al apartado que se indica.

1. La cantidad que falta se calcula con... (5.1)
a) existencias, salidas previstas y mínimo.
b) el descuento del proveedor.
c) el saldo del banco.

2. El pedido anunciado por Taller Brezo el 1 de octubre es... (5.1)
a) una necesidad confirmada.
b) una previsión.
c) una compra autorizada.

3. Una condición anotada sin fecha en la ficha de un proveedor... (5.2)
a) vale siempre.
b) se comprueba con una oferta reciente.
c) sustituye a la oferta.

4. Para comparar dos ofertas hay que... (5.3)
a) mirar el precio unitario.
b) usar la misma cantidad y todos los costes.
c) elegir la que tiene descuento.

5. El coste de la compra para Nexo es... (5.3)
a) el total con IVA.
b) la base, con descuentos y portes.
c) el primer pago.

6. Los portes de una compra... (5.3)
a) no cuentan.
b) forman parte del coste.
c) son IVA.

7. Antes de negociar se preparan... (5.4)
a) objetivo, límite y alternativa.
b) solo el precio.
c) la factura.

8. El pedido PC-001 lo autoriza... (5.4)
a) el proveedor.
b) Aldara.
c) el almacén.

9. Si la factura no coincide con el albarán... (5.5)
a) se paga y luego se ve.
b) no se aprueba hasta aclararlo.
c) se corrige a mano.

10. Entre empresas, el plazo de pago pactado no puede superar... (5.5)
a) 30 días naturales.
b) 60 días naturales.
c) 90 días naturales.

Ya sé...

- ☐ calcular una necesidad de compra;
- ☐ mantener al día las fichas de proveedor;
- ☐ comparar ofertas con el mismo alcance;
- ☐ negociar y emitir un pedido autorizado;
- ☐ comprobar pedido, recepción y factura, y los plazos de pago;
- ☐ escribir la ficha 5 de mi manual de puesto.

Si marcas «todavía no» en alguna línea, anota qué actividad vas a repetir. Esta autoevaluación no sustituye la revisión de tu profesor.



UNIDAD 6

Recibimos y controlamos existencias

Bloque 2 · El circuito comercial

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Recibir mercancía comparando el pedido, el albarán y lo que llega.
- Ubicar y custodiar la mercancía distinguiendo lo disponible, lo reservado y lo pendiente de revisión.
- Llevar una ficha de almacén con entradas, salidas, saldo y valor.
- Planificar un recuento e investigar una diferencia antes de corregirla.
- Coordinar una devolución con comercial y administración.
- Escribir la ficha 6 de tu manual de puesto.

SITUACIÓN DE PARTIDA

El miércoles 21 de octubre, Estudio Roble devuelve 10 Kits Archivo de los 180 que recibió el día 9, como había anunciado por teléfono Rosalba Quintela, su responsable de compras. Vadim, que esta semana está en el almacén, deja la caja en la zona de devoluciones. Aldara abre la caja, revisa los kits, comprueba que están en perfecto estado y acepta la devolución. Los kits vuelven a su estantería.

El jueves 22, Vadim y Llara hacen el recuento mensual. En la estantería del Kit Archivo cuentan 130 unidades, pero la ficha de almacén dice 120. «Habremos contado mal. Cambio el saldo a 130 y listo», propone Vadim.

Aldara le para: «Diez kits no aparecen solos. Antes de tocar la ficha, buscamos el documento que explica la diferencia». Llara saca la carpeta de albaranes, repasa los movimientos del mes uno por uno y se queda mirando un documento con la fecha de ayer.

Al terminar esta unidad sabrás recibir, ubicar, registrar y contar la mercancía, y ayudarás a Vadim y a Llara a explicar los diez kits sin borrar nada de lo que ya estaba registrado.

PARA EMPEZAR

1. ¿Qué compruebas cuando recibes un paquete en casa antes de firmar la entrega?
2. ¿Puede una caja estar en el almacén y, aun así, no estar disponible para vender?
3. Si un recuento no coincide con la ficha, ¿qué harías antes de cambiar la cifra?
4. ¿Qué debe saber administración cuando un cliente devuelve mercancía?



Recepción 6.1



Ubicación y custodia 6.2



Ficha de almacén 6.3



Recuento 6.4



Devolución y coordinación 6.5



Ficha 6 de tu manual



Vadim: «Hay diez Kits Archivo más de los que indica la ficha.»



Llara: «¿La devolución de Estudio Roble? Llegó ayer y nadie la registró.»



Aldara: «Antes de tocar la ficha, buscamos el documento.»

6.1 Recepción documentada

Lo que se firma al recibir es lo que Nexo reconoce haber recibido. Por eso se comprueba antes de firmar.



Cuando llega mercancía, el almacén compara tres cosas: el **pedido** (lo que Nexo pidió), el **albarán** del proveedor (lo que dice que entrega) y la **mercancía** (lo que de verdad llega). Se revisan la referencia, la cantidad y el estado.

El lunes 5 de octubre llega el pedido PC-001 de Proveedor Norte. Llara tiene la copia del pedido y Vadim cuenta los bultos y las unidades:

Ref.	PC-001	Albarán	Contado	Estado	Resultado
A · Kit Archivo	100	100	100	Correcto	Conforme
B · Kit Mesa	50	50	50	Correcto	Conforme
C · Organizador	100	100	100	Correcto	Conforme

Todo coincide: Llara firma el albarán con la fecha y Vadim da **entrada** a las 250 unidades en las fichas de almacén. El albarán firmado se archiva con el pedido; administración lo necesitará para comprobar la factura C-001, que ha llegado el mismo día.

Bultos y unidades. El transportista entrega bultos (cajas o paquetes); Nexo necesita unidades. Delante del transportista se cuentan los bultos y se mira el embalaje. Si da tiempo, como el día 5, se abren y se cuentan también las unidades antes de firmar; si no, se firma con la reserva «pendiente de revisar el contenido» y las unidades se cuentan antes de dar la entrada. Una diferencia que no se veía por fuera se comunica al proveedor por escrito: en Nexo, el mismo día. La ley da poco margen para reclamar al vendedor las faltas de la mercancía embalada: cuatro días desde que se recibe (Código de Comercio, art. 336).

¿Y si algo no coincide? Si falta una caja, sobra mercancía o un embalaje llega dañado, se escribe en el albarán antes de firmar: «Recibido con reservas: …». Esa nota se llama **reserva** y es la prueba de que la diferencia ya existía al recibir. Aceptar o rechazar una diferencia no lo decide quien descarga: lo decide la persona responsable; en Nexo, Aldara. Mientras tanto, la mercancía dudosa no se mezcla con la buena.

Orden de la recepción. 1) Comprobar que hay un pedido. 2) Contar bultos y unidades. 3) Revisar referencia, cantidad y estado. 4) Anotar reservas, si las hay. 5) Firmar con fecha. 6) Ubicar y registrar la entrada. 7) Avisar a administración.

CLAVE

Se comprueba antes de firmar. Una diferencia que no se anota al recibir es mucho más difícil de demostrar después.

ACTIVIDADES

1. Explica para qué sirve cada uno de los tres documentos o pruebas que se comparan en la recepción.
2. Imagina que el 5 de octubre hubieran llegado 95 Organizadores en lugar de 100. Escribe la reserva que Vadim anotaría en el albarán y di quién decide qué hacer.
3. ¿Por qué Llara archiva el albarán firmado junto al pedido y avisa a administración?

6.2 Ubicación y custodia

Cada producto tiene su sitio, y cada unidad, su estado. Si no, el almacén no sabe qué puede vender.

En el almacén de Nexo cada producto tiene una **ubicación** fija y señalizada. Así cualquier persona encuentra la mercancía y el recuento se hace siempre en el mismo sitio.

Ubicación	Qué se guarda
E1	Kit Archivo (A)
E2	Kit Mesa (B)
E3	Organizador (C)
R · Recepción	Mercancía recién llegada, hasta comprobarla
D · Devoluciones	Mercancía devuelta o dudosa, pendiente de revisión

Custodiar es proteger la mercancía: guardarla ordenada, fuera de las zonas de paso, sin cajas aplastadas y con acceso solo para quien trabaja en el almacén. Las cajas que entran se colocan detrás de las que ya estaban, para que salgan primero las más antiguas, y cada estantería lleva una etiqueta con su código, que es el mismo que se escribe en la hoja de recuento.

Tres estados del stock. No todo lo que está en el almacén se puede vender:

- **Disponible:** se puede comprometer con un cliente.
- **Reservado:** existe físicamente, pero ya está comprometido con un pedido aceptado.
- **Pendiente de revisión:** devuelto o dudoso; no se vende hasta que alguien lo revise y lo acepte.

Por ejemplo, el jueves 8 de octubre, antes de las entregas a los clientes:

Ref.	Existencias	Reservado	Pedido	Disponible
A · Kit Archivo	300	180	PV-001 (Estudio Roble)	120
B · Kit Mesa	150	80	PV-002 (Taller Brezo)	70
C · Organizador	300	150	PV-002 (Taller Brezo)	150

Si comercial ofreciera a otro cliente 200 Kits Archivo ese día, crearía un problema: solo hay 120 disponibles. Por eso comercial consulta el disponible, y no las existencias, antes de prometer una fecha de entrega, y el almacén actualiza las reservas en cuanto se acepta un pedido.

Una devolución no vuelve sola al stock disponible. Los productos devueltos van a la zona D como pendientes de revisión. Solo cuando la persona responsable los revisa y los acepta como aptos para la venta pasan a su estantería, y ese cambio se registra.

CLAVE

Reservado no es inexistente, y devuelto no es disponible. Cada cambio de estado deja un registro.

ACTIVIDADES

4. Clasifica en disponible, reservado o pendiente de revisión: a) los 180 Kits Archivo del pedido PV-001 el 8 de octubre; b) diez kits que acaban de llegar devueltos; c) los 70 Kits Mesa que quedan libres el 8 de octubre.

5. El 8 de octubre, un cliente nuevo pide 150 Organizadores. ¿Puede servirse sin afectar a Taller Brezo? ¿Y sin bajar del mínimo de existencias que fijó Aldara (unidad 5)? Justifícalo con la tabla.

6.3 Ficha de almacén

La ficha cuenta la historia de cada producto: qué entró, qué salió, con qué documento y qué queda.

La **ficha de almacén** registra, para cada producto, todos sus movimientos por orden de fecha. Cada línea lleva el **documento** que lo justifica, la **entrada** o la **salida** en unidades y el **saldo** que queda. Al lado se anota el **valor**: unidades × coste unitario.

En el caso, el coste de cada producto no cambia en todo el mes (20 €, 30 € y 10 €). Así puedes centrarte en registrar bien los movimientos. Cuando los costes cambian, hay que elegir un método de valoración.

Ficha de almacén · B · Kit Mesa (coste unitario: 30,00 €)

Fecha	Documento	Entrada	Salida	Saldo	Valor del saldo
01/10/2026	Inventario de apertura	100	—	100	3.000,00 €
05/10/2026	PC-001 · albarán del proveedor	50	—	150	4.500,00 €
13/10/2026	AL-002 (Taller Brezo)	—	80	70	2.100,00 €

Siempre a coste, nunca a precio de venta. Las existencias se valoran por lo que costaron a Nexo. Valorar los 70 Kits Mesa a 50 € (su tarifa) daría 3.500 €: un beneficio que todavía no existe.

Cómo se lee. Cada saldo es el saldo anterior más la entrada o menos la salida de esa línea: 100 + 50 = 150 y 150 − 80 = 70. Si una línea no cuadra, el error está en esa línea o en la anterior, y se busca su documento.

Una sola unidad. Si un producto se compra en cajas y se vende en unidades, la ficha usa siempre la misma unidad. En Nexo, kits y unidades.

Del almacén a la contabilidad. El valor de las existencias permite comprobar el coste de lo vendido en el mes: existencias iniciales + compras − existencias finales. En la unidad 10 verás cómo se registra.

LA NORMA DICE

Para bienes intercambiables entre sí, «se adoptará con carácter general el método del precio medio o coste medio ponderado. El método FIFO es aceptable y puede adoptarse si la empresa lo considerase más conveniente para su gestión» (Plan General de Contabilidad de Pymes, Real Decreto 1515/2007, norma 12.ª, ap. 1.3). Consulta la versión vigente.

Con un coste constante, los dos métodos dan el mismo valor.

CLAVE

Cada línea, con su documento; cada saldo, en unidades y a coste. Sin documento no hay movimiento.

ACTIVIDADES

6. Prepara la ficha de almacén del Organizador (C) con los movimientos del caso: inventario de apertura de 200, entrada de PC-001 y salida de AL-002.
7. Un compañero valora las existencias finales de Kit Mesa en 3.500 €. Explica el error y escribe el valor correcto.

6.4 Recuento e investigación

Contar bien no es solo sumar: es saber qué se contó, dónde, cuándo y qué se movió mientras tanto.



El **recuento** o inventario físico compara lo que hay en las estanterías con lo que dicen las fichas. Para que sirva hay que planificarlo:

- **Delimitar la zona** y avisar: durante el recuento no se preparan salidas ni se ubican entradas en esa zona, o se anotan aparte.
- **Contar en pareja:** una persona cuenta y otra anota; si hay duda, se vuelve a contar.
- **Usar una hoja de recuento** con fecha, hora, ubicación, quién cuenta y quién anota.
- **Comparar con la ficha** al terminar, no durante el conteo.

Hoja de recuento · 22/10/2026 (de 9:00 a 10:15; cuenta Vadim y anota Llara)

Ubicación	Producto	Contado	Ficha	Diferencia
E1	A · Kit Archivo	130	120	+10
E2	B · Kit Mesa	70	70	0
E3	C · Organizador	150	150	0

Investigar antes de ajustar. Una diferencia puede tener varias causas: un movimiento que nadie registró, un error al anotar, unidades en otra ubicación o un error de recuento. Se buscan los documentos del periodo y se comprueba cada hipótesis. Solo si después de investigar no aparece ninguna explicación se propone un **ajuste**, que autoriza la persona responsable y que queda anotado con su motivo, su fecha y quién lo hizo.

Cada cuánto se cuenta. En Nexo, el recuento completo se hace cada mes unos días antes del cierre, para tener tiempo de investigar las diferencias; en octubre, el jueves 22. Si después hay entradas o salidas, se suman o se restan con su documento para tener el inventario del último día. Si una referencia da problemas a menudo, se cuenta también por sorpresa a mitad de mes. Un recuento que siempre coincide no es una pérdida de tiempo: demuestra que las fichas son fiables.

LA NORMA DICE

«Todo empresario deberá llevar una contabilidad ordenada, adecuada a la actividad de su empresa que permita un seguimiento cronológico de todas sus operaciones, así como la elaboración periódica de balances e inventarios» (Código de Comercio, art. 25.1). Consulta la versión vigente.

CLAVE

Una diferencia se investiga con documentos; un saldo no se cambia sin explicación.

ACTIVIDADES

8. Escribe tres hipótesis que podrían explicar los diez Kits Archivo de más y el documento que confirmaría o descartaría cada una.
9. Durante un recuento, alguien prepara una salida de la estantería que se está contando. ¿Qué problema crea y cómo se evita?
10. ¿Qué datos de la hoja de recuento permiten saber quién contó y cuándo? ¿Por qué importan?

6.5 Devolución y coordinación

Una devolución mueve mercancía, dinero y documentos. Cada departamento hace su parte y avisa al siguiente.

Cuando un cliente devuelve mercancía, intervienen tres funciones y cada una deja su documento:

Paso	Quién	Documento	Estado de los kits
1. Llegada física	Almacén (Vadim)	DEV-001, referencia V-001	Pendiente de revisión (zona D)
2. Revisión	Aldara	Nota de revisión en DEV-001	Aptos para reventa
3. Aceptación comercial	Aldara	Aceptación en DEV-001	Devolución aceptada
4. Entrada en el stock	Almacén	Línea en la ficha de A	Disponibles, en E1
5. Rectificación	Administración	Factura rectificativa R-001	—

En el caso, las diez unidades se aceptan como aptas para la venta: vuelven a la estantería y entran en la ficha a su coste, 10 × 20 = 200 €. La factura rectificativa R-001, que reduce lo que todavía debe Estudio Roble por V-001, la estudiarás en la unidad 7.

La devolución no borra la venta. Los 180 kits se vendieron y se entregaron el 9 de octubre con AL-001 y V-001; eso ocurrió y queda registrado. La devolución es un **movimiento nuevo**, con su fecha y su documento, que cita la venta de origen. Si se borrara la salida de AL-001, la ficha diría que los kits nunca salieron y nadie entendería la rectificativa.

El aviso a administración. Llara lo envía por correo: «DEV-001 · 21/10/2026 · Estudio Roble devuelve 10 Kits Archivo de la factura V-001 (albarán AL-001). Revisados por Aldara: aptos para reventa. Devolución aceptada. Entrada registrada en la ficha de A. Pendiente: factura rectificativa». Con ese mensaje, administración puede actuar sin preguntar nada.

¿Y si no fuera apta? Si la mercancía devuelta llega dañada, no entra en el stock disponible: se queda en la zona D, bloqueada, hasta que se decida qué hacer con ella (reparar, devolver al proveedor o retirar). Mientras tanto, falta información para valorarla.

CLAVE

Devolución física, aceptación comercial y rectificación son tres pasos distintos. Todos citan la venta de origen y ninguno la borra.

ACTIVIDADES

11. Ordena los pasos de la devolución de Estudio Roble y escribe el estado de los diez kits después de cada uno.
12. ¿Por qué el aviso a administración debe citar V-001? ¿Qué pasaría si no lo citara?

Actividad	Tu respuesta
11	
12	

CASO RESUELTO

Vadim y Llara encuentran los diez kits

El jueves 22 de octubre, la hoja de recuento marca 130 Kits Archivo en E1 y la ficha, 120.

Paso 1. ¿Qué dice el recuento? Se contó en pareja, con la zona delimitada y sin movimientos durante el conteo. Diferencia: +10.

Paso 2. ¿Se ajusta ya? No. Aldara pide buscar los documentos del mes antes de tocar el saldo.

Paso 3. Reconstruir la ficha con los documentos. Inventario de apertura, 200; PC-001, +100; AL-001, −180: 200 + 100 − 180 = 120. Pero DEV-001, del 21/10, acredita la llegada de 10 kits devueltos, revisados y aceptados. Esa entrada no se anotó al pasar los kits de la zona D a E1.

Paso 4. Corregir dejando rastro. Vadim no tacha ni cambia el saldo final: añade la línea que faltaba, con su fecha real, y una nota: «Registrada el 22/10/2026 tras el recuento; revisada por Aldara».

Ficha de almacén · A · Kit Archivo (coste unitario: 20,00 €)

Fecha	Documento	Entrada	Salida	Saldo	Valor del saldo
01/10/2026	Inventario de apertura	200	—	200	4.000,00 €
05/10/2026	PC-001 · albarán del proveedor	100	—	300	6.000,00 €
09/10/2026	AL-001 (Estudio Roble)	—	180	120	2.400,00 €
21/10/2026	DEV-001 (ref. V-001) · registrada el 22/10	10	—	130	2.600,00 €

Paso 5. Valorar y avisar. Saldo: 200 + 100 − 180 + 10 = 130 kits; valor: 130 × 20 = 2.600,00 €. Llara avisa a administración de que la entrada de DEV-001 ya está registrada, para que la rectificativa R-001 cite V-001.

CLAVE

Primero el documento, después la corrección. La devolución suma unidades, pero no autoriza a borrar la venta original.

Comprueba que lo has entendido

a) ¿Por qué Vadim no podía cambiar el saldo a 130 sin más?

b) ¿Qué habría pasado si, en lugar de añadir la línea de DEV-001, hubiera borrado parte de la salida de AL-001?

c) ¿Por qué la entrada se valora a 20 € y no a 31,50 €, el precio al que se vendió (su tarifa de 35 € con un 10 % de descuento)?

PRÁCTICA

Las existencias de la variante B

En la variante B, las existencias de apertura son las mismas (200 A, 100 B y 200 C), pero cambian los movimientos: compra de 120 A, 40 B y 80 C (la de la variante B de la unidad 5, que los proveedores aceptaron servir fuera de lote); venta de 160 A, 70 B y 140 C; devolución apta de 5 A. Usa las fechas y los documentos del caso con la marca B: compra del 05/10, venta de A del 09/10 (AL-001), de B y C del 13/10 (AL-002) y devolución del 21/10 (DEV-001). Es otra versión del mismo mes: no se suma al caso.

1. Prepara las fichas de almacén de A, B y C con fecha, documento, entrada, salida y saldo.
2. Valora cada saldo final a su coste y suma el total.
3. Calcula el coste de lo vendido: existencias iniciales + compras − existencias finales.
4. Comprueba el resultado producto por producto: unidades vendidas netas × coste.
5. Ejercicio separado (no forma parte de la variante B): imagina que 3 de los kits devueltos llegan dañados. Escribe qué haces con ellos y qué información falta para valorarlos.
6. Explica qué datos cambian respecto al caso y cuáles se mantienen.

Ejemplo resuelto (Kit Mesa, variante B). 100 + 40 − 70 = 70 kits; valor: 70 × 30 = 2.100,00 €.

Ref.	Inicial	Entradas	Salidas	Final	Valor a coste
A					
B	100	40	70	70	2.100,00 €
C					

Elige tu nivel (el objetivo es el mismo)

- **Con ayuda:** copia la ficha del caso resuelto y cambia las cifras.
- **Por tu cuenta:** prepara las tres fichas sin modelo.
- **Un paso más:** calcula qué valor tendrían las existencias finales si las valoraras, por error, a tarifa (35 €, 50 € y 18 €), y cuánto se inflaría el resultado.

Comprueba tus resultados

☐ Cada línea tiene fecha y documento.
☐ La devolución es una entrada que cita la venta de origen.
☐ Todo está valorado a coste.
☐ El coste de lo vendido coincide por las dos vías.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

1. ¿Una devolución recibida ya está disponible para vender? Explica qué tiene que pasar antes.

2. ¿Qué acredita cada movimiento de la ficha de almacén? Pon dos ejemplos del caso con su documento y su fecha.

3. ¿Se corrige una diferencia de recuento cambiando el saldo sin explicación? ¿Qué se hace y quién lo autoriza?

4. ¿El stock reservado es stock que no existe? Explícalo con el pedido PV-001 del 8 de octubre.

5. ¿Por qué en el caso de Nexo se usa un coste constante para cada producto? ¿Qué pasaría si el coste cambiara a mitad de mes?

6. ¿Qué relación comprueba el coste de lo vendido entre las existencias y las compras del mes? Escribe la fórmula.

Aplica

7. Prepara las fichas de almacén de A, B y C del caso, valora las existencias finales y calcula el coste de lo vendido por las dos vías. Explica por escrito por qué la devolución aumenta las unidades, pero no autoriza a borrar la venta.

8. Resuelve la variante B (Practica) y explica qué datos cambian y cuáles se mantienen.

9. Intercambia tus fichas con otra persona. Anota qué comprobaste y con qué documento; si hay un error, escribe la corrección y su motivo sin borrar el original.

10. Redacta un relevo de cinco líneas para quien lleve el almacén la semana próxima: tarea, resultado, documento, pendiente y siguiente responsable. Tiene que poder explicar el recuento del 22 de octubre sin preguntarte.

Investiga

11. Busca en el BOE la norma 12.ª del Plan General de Contabilidad de Pymes. Anota la fecha de consulta y qué métodos de valoración admite. ¿Qué dato del caso no puede demostrarse con esa norma?

12. Busca cómo organiza el recuento una empresa de distribución (o usa los dos procedimientos simulados que te dé tu profesor). Compáralo con el de Nexo y di qué control adoptarías.

APRENDE CON LA IA

Llara pide a un asistente de inteligencia artificial que explique por qué el recuento da 130 Kits Archivo y la ficha 120, sin contarle lo de la devolución. Esta es parte de la respuesta. Tiene tres errores: encuéntralos.

RESPUESTA DE LA IA

«La diferencia se debe casi seguro a un error de recuento, así que lo más práctico es cambiar el saldo de la ficha a 130. También es seguro que el proveedor envió 10 kits de más el 5 de octubre. Para valorar las 10 unidades sobrantes, multiplícalas por su precio de venta, 35 €.»

Pista: repasa cómo se investiga una diferencia (6.4), qué documento firmado hay de la recepción (6.1) y cómo se valoran las existencias (6.3).

Di qué documento confirmaría o descartaría cada hipótesis y completa una tabla con tres columnas: afirmación, evidencia y corrección. Si no usas IA, pide a tu profesor el borrador equivalente. No introduzcas datos personales ni documentos reales.

La IA te ayuda, pero comprobarlo es tarea tuya.

Tus notas

OJO PROFESIONAL

Contar no es adivinar

LECTURA · CONTAR NO ES ADIVINAR

Durante un recuento se preparó una salida y, a la vez, se recibió una devolución. Dos personas contaron el mismo lote en ubicaciones distintas. El resultado parecía exacto porque estaba escrito en una tabla, pero el procedimiento no controlaba los movimientos. En el recuento siguiente se delimitó la zona, se anotaron los movimientos durante el conteo y se contrastaron las diferencias con documentos.

¿Qué debe acompañar a un número contado? Después, revisa esta hoja de recuento de práctica. Tiene cinco errores: localízalos y explica cómo debería ser cada línea.

HOJA DE RECUENTO · VERSIÓN DE PRÁCTICA

1. Fecha: 22/10/2026 · zonas: E1, E2, E3 y D.

2. Contado por: «los del almacén».

3. Hora de inicio y de fin: no consta.

4. Durante el recuento se cambiaron de sitio varias cajas de Organizadores, sin anotarlo.

5. Kit Archivo: 130 contados; ficha: 120.

6. Diferencia de +10: se cambia el saldo de la ficha a 130.

7. Kit Mesa: 70 contados; valor 70 × 50 € = 3.500 €.

8. Revisa: Aldara.

N.º	Qué falla	Cómo debería ser

Para pensar. ¿Qué riesgo corre la empresa si el saldo de la ficha se cambia cada vez que el recuento no coincide?

MI MANUAL DE PUESTO

Ficha 6 · Registrar movimientos y cuadrar el inventario

Nombre	Grupo	Fecha	Revisada el	Mejora hecha ☐

Escríbela para que otra persona pueda llevar el almacén sin preguntarte.

Cómo se hace:

1. Identifica el movimiento y su fecha: recepción, salida, devolución o recuento.
2. Localiza el documento que lo justifica; si falta, márcalo.
3. Registra la línea en la ficha: entrada o salida, saldo y valor a coste.
4. Comprueba el estado: disponible, reservado o pendiente.
5. Pide una segunda revisión ante cualquier diferencia.
6. Corrige con una línea nueva, con motivo y fecha, y avisa a administración.
7. Archiva y prepara el relevo.

Paso	Qué compruebo	Documento	Quién revisa

Ojo con este error: valorar el inventario a precio de venta o tratar todas las devoluciones como mercancía disponible.

Mi relevo (cinco líneas): tarea · resultado · documento · pendiente · siguiente responsable.

Comprueba tu ficha

☐ Cada movimiento tiene su documento.
☐ Distingo los tres estados del stock.
☐ Indico quién acepta diferencias y devoluciones.
☐ El relevo deja claro qué queda pendiente.

Puedes hacer esta ficha con los datos de la variante B.

AUTOEVALUACIÓN

Elige la respuesta correcta. Si fallas, vuelve al apartado que se indica.

1. En la recepción se compara la mercancía con... (6.1)
a) la factura de venta.
b) el pedido y el albarán.
c) el catálogo.

2. Una reserva en el albarán sirve para... (6.1)
a) dejar constancia de una diferencia al recibir.
b) reservar stock para un cliente.
c) pagar antes.

3. Un producto reservado... (6.2)
a) no existe.
b) existe, pero está comprometido.
c) está dañado.

4. Una devolución recién llegada está... (6.2)
a) disponible.
b) pendiente de revisión.
c) vendida.

5. Cada línea de la ficha de almacén necesita... (6.3)
a) un documento.
b) una firma del cliente.
c) el precio de venta.

6. Las existencias se valoran... (6.3)
a) a tarifa.
b) a coste.
c) con IVA.

7. Si el recuento no coincide con la ficha... (6.4)
a) se cambia el saldo.
b) se investiga con documentos.
c) se repite hasta que coincida.

8. Durante un recuento, las salidas de la zona... (6.4)
a) se preparan con normalidad.
b) se detienen o se anotan aparte.
c) no importan.

9. La devolución de 10 Kits Archivo... (6.5)
a) borra parte de la venta V-001.
b) es una entrada nueva que cita V-001.
c) no se registra.

10. La factura rectificativa de una devolución la prepara... (6.5)
a) el almacén.
b) administración.
c) el cliente.

Ya sé...

- ☐ recibir mercancía comparando pedido, albarán y producto;
- ☐ distinguir stock disponible, reservado y pendiente de revisión;
- ☐ llevar una ficha de almacén valorada a coste;
- ☐ planificar un recuento e investigar una diferencia;
- ☐ coordinar una devolución sin borrar la venta;
- ☐ escribir la ficha 6 de mi manual de puesto.

Si marcas «todavía no» en alguna línea, anota qué actividad vas a repetir. Esta autoevaluación no sustituye la revisión de tu profesor.



UNIDAD 7

Tramitamos ventas y facturación

Bloque 2 · El circuito comercial

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Relacionar oferta, pedido, albarán y factura con sus referencias.
- Comprobar que una factura tiene los datos que exige el Reglamento de facturación.
- Calcular base, cuota de IVA y total con la regla de redondeo del caso.
- Emitir una factura rectificativa en lugar de borrar la original.
- Actualizar la deuda del cliente después de cobros y rectificaciones.
- Añadir a tu manual de puesto el procedimiento de facturar y rectificar.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Es miércoles, 21 de octubre. Rosalba Quintela, de Estudio Roble, ha devuelto diez Kits Archivo de los 180 que Nexo le entregó el día 9 con el albarán AL-001 y facturó con la V-001. El lunes pagó la mitad de la factura. Llara revisa las cajas en el almacén: están cerradas y en condiciones de volver a venderse. Aldara acepta la devolución.

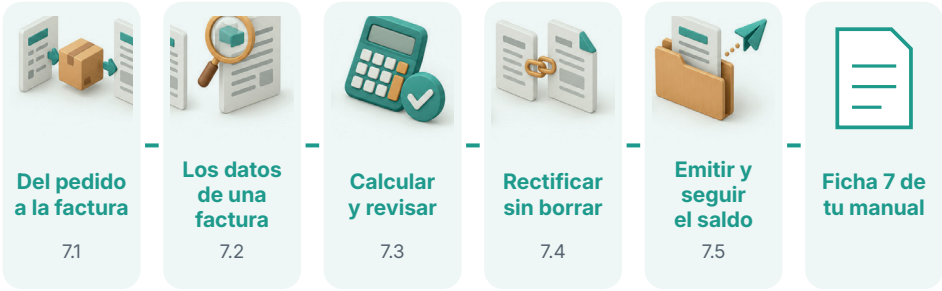
Vadim lo ve fácil: «Rehago la V-001 con 170 kits, la vuelvo a imprimir y se la mando a Rosalba. Así todo cuadra». Teodoro le para: «La V-001 ya está emitida, Rosalba tiene su copia y el banco ha registrado un cobro con esa referencia. Lo emitido no se toca. ¿Con qué documento corregimos sin borrar?».

Mientras tanto, Rosalba llama: «¿Me devolvéis el dinero de los diez kits?».

Al terminar esta unidad sabrás seguir una venta de principio a fin, comprobar una factura, corregirla sin perder su historia y explicar a Rosalba qué debe Estudio Roble y por qué.

PARA EMPEZAR

1. ¿Qué documentos de la venta a Estudio Roble conoces ya? ¿Qué demuestra cada uno?
2. ¿Qué problema habría si Nexo cambiara la V-001 y Rosalba guardara la primera versión?
3. Piensa en una factura o un tique que hayas visto en casa. ¿Qué datos traía? O piensa en lo que esperaría encontrar Rosalba en la suya.
4. ¿Tiene Nexo que devolver dinero a Rosalba? Escribe tu primera respuesta: la revisarás al final de la unidad.





Vadim: «Dejo la factura en 170 kits y todo cuadra.»



Teodoro: «La original ya la tiene el cliente. No se toca.»



Llara: «Hago la rectificativa por los diez kits y la enlazo.»

7.1 Del pedido a la factura

Cada documento del circuito demuestra una cosa distinta. Ninguno sustituye al siguiente.



Una venta de Nexo deja un rastro de documentos. Cada uno lo emite alguien, en un momento, y cita al anterior por su número. Así, cualquiera puede reconstruir la operación sin preguntar a quien la hizo.

En la venta a Estudio Roble, el recorrido fue este: Nexo envió la **oferta OF-001** (180 Kits Archivo a 35 € con un 10 % de descuento, válida hasta el 9 de octubre); Rosalba la aceptó con su **pedido**; el almacén preparó la mercancía y la entregó con el **albarán AL-001**, que Rosalba firmó al recibirla; administración emitió la **factura V-001**; y el banco abonó después el primer **cobro (B-03)**.

Documento	Lo emite	Qué demuestra	Qué no demuestra
Oferta OF-001	Nexo	Las condiciones que propone: producto, precio, descuento, validez	Que el cliente vaya a comprar
Pedido	Estudio Roble	Lo que el cliente acepta comprar y en qué condiciones	Que la mercancía haya salido
Albarán AL-001	Nexo; lo firma quien recibe	Qué se entregó, cuándo y a quién	El precio ni el pago
Factura V-001	Nexo	La venta, su precio, el IVA y el total	Que el cliente haya pagado
Justificante bancario B-03	El banco	Que el dinero ha llegado a la cuenta	Que el resto de la factura esté pagado

Antes de facturar, compara tres cosas: las **cantidades** del albarán firmado con las del pedido; el **precio y el descuento** con la oferta aceptada; y el **cliente** con su ficha. Si algo no coincide, no lo resuelves tú: lo anotas y preguntas a quien autorizó la venta. Si todo coincide, la factura cita el albarán y la oferta: «Según AL-001 de 09/10/2026 y OF-001».

Fíjate en que emitir un documento y realizar un hecho son cosas distintas. La factura dice cuánto debe el cliente; solo el banco demuestra que ha pagado.

CLAVE

La factura no demuestra el cobro y el albarán no demuestra el precio. Cada comprobación se hace con el documento que corresponde.

ACTIVIDADES

1. Taller Brezo recibió el 13 de octubre 80 Kits Mesa y 150 Organizadores con el albarán AL-002. ¿Qué documento consultas para saber si se entregó la mercancía? ¿Y para saber si Evaristo Arteaga ha pagado?
2. Al preparar la V-001, Vadim ve en la ficha de Estudio Roble «descuento habitual: 15 %», pero la oferta aceptada dice 10 %. ¿Qué descuento aplicas? ¿Qué haces antes de emitir la factura y a quién preguntas?

7.2 Los datos de una factura

Una factura completa dice quién vende, a quién, qué, cuándo y cuánto, sin que nadie tenga que preguntar.

La factura es el documento que exige la normativa del IVA para justificar una venta entre empresas. Sus datos mínimos los fija el **Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación** (Real Decreto 1619/2012).

LA NORMA DICE

Toda factura contiene, entre otros datos: número y, en su caso, serie; fecha de expedición; nombre o razón social y NIF del emisor y del destinatario, y sus domicilios; descripción de la operación con el precio unitario sin impuesto y cualquier descuento no incluido en él; tipo de IVA; cuota repercutida, por separado; y fecha de la operación si es distinta de la de expedición. «La numeración de las facturas dentro de cada serie será correlativa» (Real Decreto 1619/2012, art. 6.1. Consulta la versión vigente).

Cuando el cliente es una empresa, la factura se expide antes del día 16 del mes siguiente a la operación (art. 11.1). Nexo factura el mismo día de la entrega.

DOCUMENTO · FACTURA V-001

Campo	Contenido
Serie y número	V-001
Fecha de expedición y de la operación	09/10/2026 (entrega con AL-001)
Emisor	Nexo Oficina, S.L. · NIF: ID FICTICIO NO VÁLIDO · domicilio simulado · inscripción en el Registro Mercantil simulada
Destinatario	Estudio Roble · NIF: ID FICTICIO NO VÁLIDO · domicilio simulado
Referencias	Oferta OF-001 · albarán AL-001
Forma de pago y vencimientos	Transferencia a CUENTA SIMULADA · 50 % el 19/10/2026 · resto el 06/11/2026

Ref.	Descripción	Cantidad	Precio (€)	Dto.	Importe (€)
A	Kit Archivo	180	35,00	10 %	5.670,00
				Base imponible	5.670,00
				IVA 21 %	1.190,70
				Total factura	**6.860,70**

En el aula nunca escribes un NIF ni una cuenta reales, ni uno inventado que pueda existir: el campo lleva «ID FICTICIO NO VÁLIDO» o «CUENTA SIMULADA». Tampoco rellenas un dato que no conoces: lo dejas marcado y lo pides.

La **serie** agrupa facturas de un mismo tipo. Nexo usa la serie V para las ventas y la serie R para las rectificativas, que por norma van en serie propia (art. 6.1.a). Dentro de cada serie no puede faltar ni repetirse ningún número.

CLAVE

Una factura sin un dato obligatorio no se arregla a mano: se corrige con otro documento, como verás en 7.4.

ACTIVIDADES

3. Señala en la V-001 dónde está cada dato que pide el art. 6.1. ¿Cuál de ellos indica cuándo se entregó la mercancía?

4. La siguiente factura de venta de Nexo después de la V-002, ¿qué número lleva? ¿Podría numerarse R-002? Explica por qué.

7.3 Calcular y revisar

El total sale de cuatro operaciones hechas en orden. Si cambias el orden, pueden cambiar los céntimos.



Para calcular una factura sigue siempre los mismos pasos:

1. **Cantidad × precio unitario** de cada línea: 180 × 35 € = 6.300 €.
2. **Descuento**, si lo hay: 10 % de 6.300 € = 630 €. Importe neto: 5.670 €, que es lo mismo que 180 × 31,50 €.
3. **Base imponible**: suma de los importes netos de todas las líneas.
4. **Cuota de IVA** = base × tipo: 5.670 € × 21 % = 1.190,70 €. **Total** = base + cuota = 6.860,70 €.

La regla de redondeo del caso. En las facturas de Nexo todas las líneas tributan al 21 %, así que la cuota de IVA se calcula una sola vez por factura, sobre la base total, y se redondea al céntimo: si la tercera cifra decimal es 5 o más, el céntimo sube. No calcules el precio de cada unidad con IVA, lo redondees y lo multipliques después por la cantidad: el redondeo se repetiría en cada unidad y el total se desviaría. Si una factura mezclara tipos distintos, se separarían la base y la cuota de cada tipo (Reglamento de facturación, art. 6.2).

Revisar no es solo sumar. Una factura con las cuentas bien hechas puede estar mal. Antes de emitirla, comprueba con una lista:

☐ El cliente y su NIF coinciden con la ficha.
☐ Las cantidades coinciden con el albarán firmado.
☐ El precio y el descuento son los de la oferta aceptada.
☐ El tipo de IVA es el del supuesto (21 %).
☐ La forma de pago y los vencimientos son los pactados.
☐ El número es el siguiente de su serie.

Quien revisa no es quien ha preparado la factura. En Nexo, Llara prepara y Teodoro revisa; cuando rotan, se cambian los papeles.

Borrador o factura emitida. Mientras la factura es un borrador, un error se corrige en el propio borrador: todavía no existe para nadie más. En cuanto se emite con su número, ya no se cambia; si algo está mal, se corrige con otro documento, como verás en 7.4. Por eso la revisión se hace antes de emitir, no después.

CLAVE

Primero las condiciones, después la aritmética. Un descuento no autorizado bien calculado sigue siendo un error.

ACTIVIDADES

5. Calcula la V-002 a Taller Brezo: 80 Kits Mesa a 50 € y 150 Organizadores a 18 €, sin descuento, IVA 21 %. Escribe base, cuota y total.
6. Vadim calcula la V-001 así: «Cada kit con IVA cuesta 31,50 × 1,21 = 38,12 €; por 180 kits, el total es…». Termina su cálculo, compáralo con el total de la V-001 y explica qué regla del caso no ha aplicado.

7.4 Rectificar sin borrar

Lo emitido no se borra: se corrige con otro documento que explica qué cambia y por qué.

Cuando una factura ya emitida tiene que cambiar, se expide una **factura rectificativa**. El Reglamento la exige si la factura original no cumple algún requisito, si la cuota de IVA se calculó mal o si cambia la base de la operación, por ejemplo porque el cliente devuelve parte de la mercancía (art. 15.1 y 15.2).

LA NORMA DICE

«La rectificación se realizará mediante la emisión de una nueva factura en la que se haga constar los datos identificativos de la factura rectificada» (Real Decreto 1619/2012, art. 15.4). Los importes pueden indicarse directamente como importe de la rectificación, con su signo (art. 15.5). Consulta la versión vigente.

Distingue dos causas. En una **devolución**, la mercancía vuelve: hay un documento de entrada en almacén (en Nexo, el DEV-001) y la venta queda sin efecto en parte. En un **error material** no se mueve nada: un precio mal tecleado, un NIF equivocado o un descuento que no era el pactado. Las dos se rectifican, pero la causa que se escribe es distinta.

DOCUMENTO · FACTURA RECTIFICATIVA R-001

Campo	Contenido
Serie y número	R-001 · fecha 21/10/2026
Factura rectificada	V-001 de 09/10/2026
Causa	Devolución aceptada de 10 Kits Archivo en condiciones de reventa (DEV-001)
Emisor	Nexo Oficina, S.L. · NIF: ID FICTICIO NO VÁLIDO · domicilio simulado · inscripción en el Registro Mercantil simulada
Destinatario	Estudio Roble · NIF: ID FICTICIO NO VÁLIDO · domicilio simulado

Ref.	Descripción	Cantidad	Precio neto (€)	Importe (€)
A	Kit Archivo (devolución)	−10	31,50	−315,00
			Base imponible rectificada	−315,00
			IVA 21 %	−66,15
			Total rectificación	**−381,15**

La R-001 lleva todos los datos de una factura, también los de emisor y destinatario (art. 15.5). El precio es el que se facturó, **31,50 €**, con el descuento ya aplicado; no la tarifa de 35 €. Cada rectificativa redondea su propia cuota, igual que una factura.

El procedimiento en Nexo: almacén comprueba el estado y registra la entrada; dirección autoriza; administración emite la rectificativa con la referencia de la factura y la causa; la envía al cliente; y actualiza su saldo. La V-001 y la R-001 se archivan juntas.

Una excepción: si la devolución se hace con ocasión de un nuevo suministro al mismo cliente y con el mismo tipo de IVA, el importe devuelto puede restarse en la factura de ese suministro (art. 15.2). Estudio Roble no tiene otro pedido en octubre, así que Nexo emite la R-001.

CLAVE

Rectificar no es sobrescribir. La factura original y la rectificativa cuentan juntas la historia completa.

ACTIVIDADES

7. ¿Necesita rectificativa cada caso? Si la necesita, escribe la causa: a) un cliente devuelve 5 kits en buen estado; b) la V-002 lleva el NIF de otro cliente; c) un cliente avisa de que pagará una semana tarde; d) se aplicó un 10 % de descuento que nadie había autorizado.
8. Calcula la rectificativa si Estudio Roble hubiera devuelto 4 Kits Archivo: base, cuota y total, con su signo.

7.5 Emitir, archivar y seguir el saldo

La tarea no acaba al imprimir: alguien tiene que saber cuánto queda por cobrar y cuándo.

Una factura pasa por seis momentos, y cada uno deja constancia:

1. **Preparar** el borrador con los documentos de origen.
2. **Revisar** con la lista de 7.3. Revisa otra persona.
3. **Emitir**: número definitivo, fecha y versión cerrada. En el aula se emite en simulación, sin enviar nada a ninguna Administración.

4. **Enviar** al cliente (en el aula, a la bandeja simulada) y anotar la fecha de envío.
5. **Archivar** en la carpeta del cliente, junto a oferta, pedido, albarán y justificantes.
6. **Actualizar el saldo** del cliente cada vez que entra un cobro o se emite una rectificativa.

La **ficha de saldo** muestra lo que debe cada cliente en cada momento. Taller Brezo pagó la V-002 entera el 15 de octubre:

Fecha	Documento	Cargo (€)	Abono (€)	Saldo (€)
13/10/2026	V-002	8.107,00	—	8.107,00
15/10/2026	B-02 (cobro)	—	8.107,00	0,00

Las copias de las facturas emitidas se conservan durante el plazo que fija la Ley General Tributaria y, según el Reglamento de facturación, «con su contenido original, ordenadamente» (art. 19.2): nadie las sustituye ni las rehace.

Un saldo cero cierra el seguimiento de esa factura. Un saldo pendiente tiene siempre un vencimiento y una persona responsable de vigilarlo; lo verás en la unidad 8.

PARA ESTAR AL DÍA

El Real Decreto 1007/2023 regula los requisitos de los programas informáticos de facturación: deben garantizar la «integridad, conservación, accesibilidad, legibilidad, trazabilidad e inalterabilidad» de los registros de facturación (art. 8.1). En octubre de 2026 todavía no es obligatorio para Nexo: las sociedades deben tener adaptados sus programas antes del 1 de enero de 2027 (disposición final cuarta, según el Real Decreto-ley 15/2025). La factura electrónica obligatoria entre empresas (Real Decreto 238/2026) llegará más tarde: su orden de desarrollo está en vigor desde el 6 de octubre de 2026 y, desde ese día, hay doce meses para las empresas que facturaron más de 8 millones de euros el año anterior y veinticuatro para las demás. Estas fechas ya han cambiado otras veces: compruébalas en la sede electrónica de la Agencia Tributaria. Cumplir no depende de una marca comercial, sino de que el programa reúna esos requisitos.

ACTIVIDADES

9. Ordena estos pasos y di quién de Nexo hace cada uno: archivar la V-002 con el AL-002; revisar la V-002 con la lista; anotar el cobro B-02 en la ficha de saldo; preparar el borrador; emitir con número definitivo.

10. ¿Por qué los programas de facturación tienen que hacer inalterables sus registros? Relaciónalo con lo que quería hacer Vadim en la situación de partida.

CASO RESUELTO

Teodoro resuelve la devolución de Estudio Roble

Teodoro reúne a Llara y a Vadim el miércoles 21 de octubre para cerrar la devolución de Rosalba y dejar claras las cifras de las dos ventas del mes.

Paso 1. Reunir los documentos. OF-001, pedido de Estudio Roble, AL-001, V-001, justificante B-03 (cobro de 3.430,35 € el 19/10, la mitad del total original) y DEV-001 (entrada de 10 Kits Archivo en condiciones de reventa, devolución aceptada por Aldara).

Paso 2. Comprobar las facturas emitidas. V-001: 180 × 31,50 € = 5.670 €; IVA 1.190,70 €; total 6.860,70 €. V-002: 80 × 50 € + 150 × 18 € = 6.700 €; IVA 1.407 €; total 8.107 €, cobrada entera el 15/10 (B-02). Las dos coinciden con sus albaranes y condiciones.

Paso 3. Emitir la R-001. Rectifica la V-001 por la devolución DEV-001: −10 × 31,50 € = −315 €; IVA −66,15 €; total −381,15 €. La V-001 no se toca.

Paso 4. Actualizar la deuda de Estudio Roble

Fecha	Documento	Cargo (€)	Abono (€)	Saldo (€)
09/10/2026	V-001	6.860,70	—	6.860,70
19/10/2026	B-03 (cobro)	—	3.430,35	3.430,35
21/10/2026	R-001	—	381,15	3.049,20

El resto vence el 6 de noviembre, como se pactó: la devolución reduce la deuda, pero no cambia la fecha.

Paso 5. Decidir y comunicar. ¿Hay que devolver 381,15 € a Rosalba? No. Estudio Roble debía 3.430,35 € y la rectificativa reduce esa deuda a 3.049,20 €. Solo habría que devolver dinero si lo cobrado superara lo que se debe después de rectificar. Llara escribe a Rosalba: «Le adjuntamos la factura rectificativa R-001 por la devolución de 10 Kits Archivo (−381,15 €). El importe pendiente de la V-001 queda en 3.049,20 €, con vencimiento el 06/11/2026».

CLAVE

Rectificar reduce lo que se debe; devolver dinero solo procede si se ha cobrado de más.

Comprueba que lo has entendido

a) ¿Qué cambiaría en el paso 5 si Rosalba hubiera pagado ya los 6.860,70 € de la V-001?

b) ¿Por qué la R-001 usa 31,50 € y no 35 €?

c) ¿Qué documento demuestra que los kits han vuelto al almacén?

PRÁCTICA

Rectifica otra devolución

Ahora te toca a ti con la **variante B** del caso: otra versión del mismo octubre, con cantidades distintas. No se suma al caso que acabas de ver. Usa la plantilla de factura y rectificativa.

Dato de la variante B	Valor
V-001 a Estudio Roble	160 Kits Archivo a 35 €, descuento 10 %, IVA 21 %
Cobro B-03 (19/10)	La mitad del total original de la V-001
Devolución DEV-001 (21/10)	5 Kits Archivo en condiciones de reventa, aceptada
V-002 a Taller Brezo	70 Kits Mesa a 50 € y 140 Organizadores a 18 €, cobrada entera el 15/10

1. Calcula la V-001 y la V-002 de la variante B: base, cuota y total.
2. Calcula el cobro B-03.
3. Confecciona la R-001: referencia, causa, cantidad, precio, base, cuota y total con su signo.
4. Prepara la ficha de saldo de Estudio Roble y escribe la deuda pendiente y su vencimiento.
5. Calcula el total de la R-001 multiplicando 5 por el precio unitario con IVA redondeado al céntimo. ¿Cuántos céntimos se desvía? ¿Cuál es el correcto y por qué?
6. Escribe a Rosalba un mensaje de tres líneas con la rectificativa y el importe pendiente.

Elige tu nivel (el objetivo es el mismo)

- **Con ayuda:** sigue los cuatro pasos de 7.3 y copia la estructura de la R-001 de 7.4.
- **Por tu cuenta:** hazlo sin mirar el caso resuelto.
- **Un paso más:** explica qué habría que hacer si Rosalba hubiera pagado ya toda la V-001.

Comprueba tus resultados

☐ La R-001 cita la V-001 y la causa.
☐ El precio de la devolución es el facturado, con descuento.
☐ Cada documento redondea su propia cuota.
☐ La V-001 se conserva sin cambios.
☐ La deuda tiene importe y vencimiento.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

1. ¿Qué documento conserva el precio original de la venta a Estudio Roble después de la devolución?

2. ¿Por qué las rectificativas de Nexo llevan una serie propia, la R?

3. ¿Una factura rectificativa obliga siempre a devolver dinero al cliente? Explícalo con el caso.

4. ¿Qué demuestra un albarán firmado y qué no demuestra?

5. Además del total, nombra cuatro cosas que revisas antes de emitir una factura.

6. Llara detecta un descuento equivocado. ¿Qué hace si la factura es todavía un borrador? ¿Y si ya está emitida?

Aplica

7. Confecciona en la plantilla de factura la V-001, la V-002 y la R-001 del caso y la ficha de saldo de Estudio Roble, con las operaciones visibles.

8. Intercambia tu actividad 7 con otra persona. Anota qué has comprobado, con qué documento y, si encuentras un error, la corrección y su motivo, sin borrar lo que había.

9. Redacta un relevo de cinco líneas para quien se ocupe mañana de facturación: tarea hecha, resultado, documentos, pendiente y siguiente responsable.

10. Imagina que Evaristo avisa el 20 de octubre de que en la V-002 su taller figura con un nombre que no es el suyo. ¿Qué documento emite Nexo, qué causa escribe y cambian los importes? Es un ejercicio aislado: no lo añadas al caso.

Investiga

11. Busca en el BOE el Real Decreto 1619/2012, versión consolidada. Copia la primera frase del art. 15.4 y anota la fecha de consulta. ¿Qué dato del caso no puede demostrarse con esa norma?

12. Busca en la sede electrónica de la Agencia Tributaria qué es VERI*FACTU y desde qué fecha debe tener adaptado su programa de facturación una sociedad como Nexo. Anota la fecha de consulta. Si no puedes buscar, compara las dos facturas de la unidad y di qué dato permitiría detectar un cambio posterior.

APRENDE CON LA IA

Vadim pide a un asistente de inteligencia artificial que revise su borrador de la R-001. No le da ningún dato real: solo cantidades y precios del caso. Esta es la respuesta. Tiene tres errores: encuéntralos y explica por qué lo son.

RESPUESTA DE LA IA

«Tu rectificativa es correcta, pero es más sencillo sustituir la V-001 por una nueva factura de 170 kits y olvidarte de la R-001. Si mantienes la rectificativa, calcula el abono a 35 € por kit, que es la tarifa: 350 € más IVA, 423,50 €. Y numérala como V-003, para no abrir otra serie.»

Pista: revisa 7.4 (qué se hace con la factura original y qué precio se usa) y 7.2 (series).

Después, reescribe la respuesta correcta en tres frases.

La IA te ayuda, pero comprobarlo es tarea tuya.

Tus notas

OJO PROFESIONAL

La factura que cambió de pasado

LECTURA

En una pequeña distribuidora, alguien sustituyó una factura ya emitida por otra con menos unidades, con el mismo número y la misma fecha. Quería que el archivo «estuviera limpio». Pero el cliente conservaba la primera versión, contabilidad ya la había registrado con su importe original y tesorería la había usado para anotar un cobro parcial. Semanas después, el cliente reclamó una diferencia que nadie supo explicar: en el archivo solo había una factura, y su importe no casaba con lo cobrado ni con lo que el cliente decía deber. Hubo que reconstruir la historia con correos, el albarán y el extracto del banco, y se perdieron varios días de trabajo.

La factura nueva tenía las cuentas bien hechas. El problema era otro: había borrado lo que pasó. Una rectificativa mantiene las dos cosas que hacen falta: lo que se emitió y lo que después hubo que corregir, con su causa y su fecha.

Para pensar. 1) ¿Qué problema persiste aunque la nueva factura tenga un cálculo correcto? 2) ¿Qué documentos habría tenido que conservar la distribuidora? 3) Si un compañero te propone «arreglar» una factura emitida, ¿qué le respondes y a quién avisas?

Pregunta	Tu respuesta
1)	
2)	
3)	

Ojo con este error: confundir rectificar con sobrescribir el documento original. La rectificativa se añade a la factura; nunca la sustituye.

MI MANUAL DE PUESTO

Ficha 7 · Facturar y rectificar sin borrar

Nombre	Grupo	Fecha	Revisada el	Mejora hecha ☐

Cómo se hace:

1. Escribe en la tabla el procedimiento de facturar y rectificar con tus palabras, en siete pasos como máximo.
2. Para cada paso, anota el documento que usas o produces y quién lo revisa.
3. Escribe el error frecuente que quieres evitar, cómo lo detectas y una nota de relevo para quien te sustituya.

Paso	Qué hago	Documento	Quién revisa
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Error frecuente y cómo lo detecto: _____ · Mi nota de relevo: _____

Comprueba tu ficha

☐ Empieza en el albarán firmado y termina en el saldo actualizado.
☐ Hay un paso de revisión por otra persona.
☐ La rectificación conserva la factura original.
☐ Otra persona podría seguir la ficha sin preguntarme.

Guárdala con las fichas anteriores. La revisarás en la unidad 12.

AUTOEVALUACIÓN

Elige la respuesta correcta. Si fallas, vuelve al apartado que se indica.

1. El documento que demuestra que la mercancía se entregó es... (7.1)
a) la oferta.
b) el albarán firmado.
c) la factura.

2. La factura V-001 demuestra... (7.1)
a) que Estudio Roble ha pagado.
b) la venta, su precio y el IVA.
c) que el cliente aceptó la oferta.

3. La numeración de las facturas dentro de cada serie es... (7.2)
a) libre.
b) correlativa.
c) por cliente.

4. En el aula, el NIF del cliente se escribe... (7.2)
a) inventando uno parecido.
b) con el de una empresa real.
c) como «ID FICTICIO NO VÁLIDO».

5. Base de la V-001: 180 Kits Archivo a 35 € con un 10 % de descuento... (7.3)
a) 6.300 €.
b) 5.670 €.
c) 6.860,70 €.

6. La cuota de IVA del caso se redondea... (7.3)
a) una vez por factura, al céntimo.
b) en cada unidad vendida.
c) al euro.

7. Si el cliente devuelve parte de la mercancía, Nexo... (7.4)
a) cambia la factura original.
b) emite una factura rectificativa.
c) no hace nada hasta el cobro.

8. El precio de la devolución en la R-001 es... (7.4)
a) 35 €, la tarifa.
b) 38,12 €, con IVA.
c) 31,50 €, el facturado.

9. Después de la R-001, Estudio Roble debe... (caso)
a) 3.049,20 €.
b) 3.430,35 €.
c) 6.479,55 €.

10. Los programas de facturación deben garantizar... (7.5)
a) que las facturas se puedan editar.
b) la inalterabilidad de los registros.
c) el uso de una marca concreta.

Ya sé...

- ☐ relacionar oferta, pedido, albarán y factura con sus referencias;
- ☐ comprobar que una factura tiene los datos que exige el Reglamento de facturación;
- ☐ calcular base, cuota de IVA y total con la regla de redondeo del caso;
- ☐ emitir una factura rectificativa en lugar de borrar la original;
- ☐ actualizar la deuda del cliente después de cobros y rectificaciones;
- ☐ añadir a mi manual de puesto el procedimiento de facturar y rectificar.



UNIDAD 8

Gestionamos cobros, pagos y bancos

Bloque 3 · Tesorería, personas y registros

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Distinguir venta y cobro, compra y pago, y saber quién debe a quién.
- Elegir el medio de cobro o de pago según autorización, coste y constancia.
- Preparar un cuadro de vencimientos y una previsión de tesorería.
- Conciliar el registro del banco con el extracto y explicar cada diferencia.
- Hacer un seguimiento proporcionado de un cobro pendiente.
- Añadir a tu manual de puesto el procedimiento de conciliar y prever.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Viernes, 30 de octubre. Llara ha rotado a tesorería y abre en la pantalla el extracto de la cuenta de Nexo: 24.238,85 €. Vadim se asoma: «¡Veinticuatro mil euros en un mes! Entonces Aldara ya puede comprar la impresora nueva que quería».

Llara no lo tiene tan claro. Su hoja de registro del banco dice 24.253,85 €: hay 15 € que no sabe explicar. Y en el archivador rojo de Teodoro hay papeles con fecha: la mitad de la factura de Proveedor Norte, las cotizaciones de octubre, un préstamo que se devuelve en diciembre…

Teodoro resume: «El saldo del banco no es lo que hemos ganado. Antes de decir que sobra dinero, hay que saber por qué no coinciden las cifras y cuánto de ese dinero ya tiene fecha de salida». Aldara pide una propuesta para el lunes.

Al terminar esta unidad sabrás explicar cada diferencia entre tu registro y el banco, ordenar lo que se cobra y se paga por fechas y responder a Aldara con datos.

PARA EMPEZAR

1. ¿Por qué el saldo del banco no es lo que Nexo ha ganado en octubre?
2. ¿Cómo se pagan en tu casa los recibos de la luz o del móvil? ¿Qué queda como prueba de cada pago? O piensa en cómo cobra Nexo a Taller Brezo.
3. Si tu registro y el extracto del banco no coinciden, ¿cuál de los dos tiene razón?
4. Escribe tres pagos que Nexo tendrá que hacer pronto.



Quién debe a quién

8.1



Medios de cobro y pago

8.2



Previsión de tesorería

8.3



Conciliar el banco

8.4



Seguir un cobro

8.5



Ficha 8 de tu manual



Vadim: «¿Veinticuatro mil euros? ¡Hay de sobra!»



Llara: «Faltan 15 €: una comisión del día 30.»



Teodoro: «Hay documento: entonces sí se registra.»

8.1 Quién debe a quién

Vender no es cobrar, y comprar no es pagar. Entre una cosa y otra hay una fecha y una persona que la vigila.

Cuando Nexo vende, nace un **derecho de cobro**: el cliente le debe el importe de la factura. Cuando compra, nace una **obligación de pago**: Nexo debe a su proveedor. El dinero se mueve después, en la fecha pactada. Por eso una venta puede estar hecha y el dinero sin llegar, y una compra puede estar en el almacén y la factura sin pagar.

Para cada derecho u obligación tienes que saber cuatro cosas: **quién** debe a quién, **cuánto**, **desde qué documento** y **cuándo vence**. Se anotan en el **cuadro de vencimientos**:

Tercero	Documento de origen	Importe pendiente (€)	Vence	Estado
Proveedor Norte (Nexo debe)	C-001 menos el pago B-01	2.722,50	04/11/2026	Pendiente, no vencido
Estudio Roble (debe a Nexo)	V-001 menos B-03 y R-001	3.049,20	06/11/2026	Pendiente, no vencido

Cada fila tiene, además, un **responsable**: la persona que vigila la fecha y avisa si algo se tuerce. En Nexo es quien lleva tesorería esa semana, y lo anota en el cuadro.

Fíjate en el importe de Estudio Roble: no es el total de la V-001, sino lo que queda después del cobro y de la rectificativa de la unidad 7. Reclamar el importe original sería un error.

Si no se pacta otra cosa, la ley fija un plazo de pago de treinta días naturales desde que se reciben las mercancías (Ley 3/2004, art. 4.1). Nexo pactó con Proveedor Norte pagar el resto de la compra treinta días después de recibirla: el 4 de noviembre.

LA NORMA DICE

En las operaciones comerciales entre empresas, los plazos de pago pueden ampliarse por pacto «sin que, en ningún caso, se pueda acordar un plazo superior a 60 días naturales» (Ley 3/2004, de medidas de lucha contra la morosidad, art. 4.3. Consulta la versión vigente).

Atención al **préstamo** de 3.000 € del 1 de octubre: metió dinero en el banco, pero no es una venta. A cambio, nació una obligación: devolver el principal y los intereses el 31 de diciembre.

CLAVE

Un estado sirve para actuar: pendiente no es lo mismo que vencido. Solo lo vencido y no cobrado se reclama.

ACTIVIDADES

1. Clasifica en derecho de cobro u obligación de pago, y di quién debe a quién: a) la V-002 a Taller Brezo antes del 15/10; b) la C-001 a Proveedor Norte; c) el préstamo del 1 de octubre; d) la nómina de Teodoro del 29/10 antes de pagarla.
2. El 5 de noviembre, ¿cuál de las dos filas del cuadro estará vencida? ¿Qué estado le pondrías si ese día no consta el pago?

Actividad	Tu respuesta
1	
2	

8.2 Medios de cobro y de pago

El medio de pago decide quién da la orden, qué autorización hace falta y qué prueba queda.

Nexo cobra y paga casi siempre a través del banco. Cada medio funciona de un modo distinto:

Medio	Quién da la orden	Qué hace falta	Qué prueba queda
Transferencia	Quien paga	Cuenta del beneficiario y orden autorizada	Justificante del banco y movimiento en el extracto
Domiciliación (adeudo directo)	Quien cobra, con permiso del que paga	Orden de domiciliación firmada por quien paga	Recibo y cargo en el extracto
Tarjeta	Quien paga, en un terminal o en línea	Tarjeta y autenticación de su titular	Comprobante y liquidación del banco
Efectivo	Quien paga	Importe por debajo del límite legal	Recibo firmado y anotación en caja; no queda rastro en el banco

En octubre, Nexo pagó por transferencia a Proveedor Norte (B-01), el alquiler (G-001), un servicio (G-002) y la nómina (B-04), y cobró por transferencia a sus dos clientes (B-02 y B-03). El 30 de octubre, el banco le cargó una **comisión de mantenimiento de la cuenta** (B-05): un coste del servicio bancario según el contrato con el banco, que llega con su justificante. No lleva IVA porque los servicios ligados a la cuenta corriente están exentos (Ley del IVA, art. 20.Uno.18.º); en cambio, una comisión por gestionar el cobro de recibos sí lo llevaría.

Existen otros medios, como el cheque o el pagaré, que Nexo no usa en este supuesto: si llegara uno, se registra su fecha de vencimiento y no se da por cobrado hasta que el banco lo abona.

Para elegir un medio, compara: **autorización** (quién puede firmar la orden: en Nexo, Aldara), **coste** (comisiones del contrato con el banco) y **constancia** (qué documento demuestra el pago y dónde se archiva).

LA NORMA DICE

«No podrán pagarse en efectivo las operaciones, en las que alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional, con un importe igual o superior a 1.000 euros» (Ley 7/2012, art. 7.Uno.1. Consulta la versión vigente).

En el aula todas las órdenes son simuladas: nunca escribes contraseñas, claves de firma ni cuentas reales, y no se ordena ningún pago de verdad. La cuenta de Nexo es siempre «CUENTA SIMULADA».

CLAVE

Preparar una orden no es autorizarla. Tú la preparas y la revisas; la firma quien tiene poder para hacerlo.

ACTIVIDADES

3. ¿Qué medio usarías en cada caso y por qué? a) Nexo paga el resto de la C-001 a Proveedor Norte; b) un cliente nuevo quiere que Nexo le cobre cada mes sin tener que acordarse; c) Taller Brezo quiere pagar 1.200 € en billetes.
4. Vadim ha preparado la transferencia a Proveedor Norte. Escribe los tres pasos que faltan antes de que el dinero salga y quién da cada uno.

8.3 La previsión de tesorería

La previsión responde a una pregunta sencilla: ¿tendremos dinero suficiente el día que haya que pagar?



Una **previsión de tesorería** parte del saldo de hoy y coloca en el calendario las entradas y salidas futuras, cada una en su fecha. Al final de cada fecha se calcula el saldo previsto.

Separa tres estados: **realizado** (ya está en el extracto), **comprometido** (tiene documento y vencimiento: una factura de proveedor, una cotización, una cuota del préstamo) y **previsto** (se espera, pero depende de otro: el cobro de un cliente). Lo que no tiene documento no se inventa; se añade cuando se conoce.

Primera semana de noviembre de Nexo:

Fecha	Concepto	Estado	Entrada (€)	Salida (€)	Saldo (€)
30/10/2026	Saldo del extracto	Realizado			24.238,85
04/11/2026	Proveedor Norte, resto de C-001	Comprometido		2.722,50	21.516,35
06/11/2026	Estudio Roble, resto de V-001	Previsto	3.049,20		24.565,55

Si Rosalba Quintela pagara una semana tarde, el pago a Proveedor Norte seguiría saliendo el día 4: la previsión sirve para ver ese hueco antes de que llegue.

Dos avisos. El **préstamo** trae dinero, pero también salidas futuras: la previsión debe llevar el día de la devolución. Y el **IVA**: Nexo declara por trimestres; lo que repercutió y soportó en octubre es solo una parte del cuarto trimestre, que se declara a principios de 2027 junto con noviembre y diciembre (el plazo exacto lo verás en la unidad 11). El saldo de IVA de octubre no es un pago de noviembre.

Cuando llega cada fecha, se compara lo previsto con lo realizado y se explica la diferencia. Si el día 6 Rosalba pagara solo 2.000 €, la desviación sería de 1.049,20 €: se anota, se explica y se corrige la fila del cobro pendiente. Así la previsión se convierte en **seguimiento**.

Muchas empresas fijan un **saldo mínimo de seguridad**: si la previsión baja de esa cifra, dirección decide qué hacer (aplazar un gasto, negociar una fecha, buscar financiación). El supuesto de Nexo no lo fija; si lo necesitas, se lo preguntas a Aldara.

CLAVE

Un saldo alto no es permiso para gastar. Antes hay que restar lo que ya tiene fecha de salida.

ACTIVIDADES

5. Clasifica como realizado, comprometido o previsto: a) el cobro B-03 del 19/10; b) la cuota de la Seguridad Social de octubre; c) el cobro del resto de la V-001; d) la devolución del préstamo el 31/12.
6. Rehaz la previsión de la primera semana de noviembre suponiendo que Estudio Roble paga el 13/11. ¿Cambia el saldo del día 4? ¿Y el del día 6?

8.4 Conciliar el banco

Conciliar es explicar cada diferencia entre tu registro y el banco, no hacer que coincidan como sea.

Nexo anota en su **registro** (el libro o la hoja de la cuenta bancaria) cada cobro y cada pago que conoce. El banco envía su **extracto** con los movimientos que él ha hecho. Casi nunca coinciden a la primera, y no por eso uno de los dos está mal.



Las diferencias tienen tres causas:

- **Temporales:** un movimiento ya está en un lado y todavía no en el otro. Si Llara anotara el 14/10 el cobro de Taller Brezo que el banco abonó el 15/10, esa tarde su registro tendría 8.107 € más que el extracto. Se resuelve sola al día siguiente: no se corrige nada.
- **Movimientos del banco que Nexo no conocía:** comisiones, intereses, un recibo domiciliado. Se registran cuando llega su justificante.
- **Errores:** un importe mal tecleado o un movimiento anotado dos veces. Se corrigen dejando constancia.

El procedimiento:

1. **Puntear** movimiento a movimiento: fecha, importe y concepto en los dos lados.
2. **Listar** lo que queda sin puntear en cada lado.
3. **Buscar la causa** y el **soporte** de cada diferencia.
4. **Corregir el registro** solo si hay un hecho acreditado.
5. **Preparar el estado de conciliación** y archivarlo con los justificantes.

Estado de conciliación a fecha ____	Importe (€)
Saldo según el extracto	
+ Cobros anotados por Nexo que el banco aún no ha abonado	
– Pagos anotados por Nexo que el banco aún no ha cargado	
+ Cargos del banco que Nexo todavía no ha anotado	
– Abonos del banco que Nexo todavía no ha anotado	
= Saldo según el registro de Nexo	

En Nexo concilia quien lleva tesorería cada vez que recibe el extracto, al menos una vez por semana; otra persona revisa el estado de conciliación y se archiva con los justificantes en la carpeta del banco.

CLAVE

El registro se corrige con un soporte, nunca con un apunte inventado. Un «ajuste» sin causa esconde un error y el siguiente lo heredará.

ACTIVIDADES

7. Di si cada diferencia es temporal, un movimiento del banco no anotado o un error, y qué haces: a) Nexo anotó 242 € y el banco cargó 242 € al día siguiente; b) el banco cargó 3 € de comisión de mantenimiento; c) Nexo anotó 8.170 € de cobro y el banco abonó 8.107 €.

8. Vadim propone apuntar un ingreso de 15 € «para que cuadre» y mirarlo otro día. Explica qué riesgo tiene y qué debe hacer en su lugar.

8.5 Seguir un cobro pendiente

Reclamar bien es recordar con datos, con respeto y a quien corresponde.

Un cobro pendiente se vigila desde que se emite la factura. Tiene un **estado** que cambia con cada hecho:

Estado	Qué ha pasado	Qué haces
Pendiente, no vencido	Aún no ha llegado la fecha	Vigilar el vencimiento
Vencido	Pasó la fecha y no hay cobro en el extracto	Comprobar el saldo y enviar un recordatorio
Recordatorio enviado	Se avisó al cliente (fecha y canal)	Esperar el plazo acordado y anotar la respuesta
En manos de dirección	El cliente discute el importe o no responde	Pasar el expediente a quien decide
Cobrado	El cobro está en el extracto	Anotarlo y cerrar el seguimiento

Antes de reclamar, **comprueba el saldo actualizado**. A Estudio Roble no se le reclaman 6.860,70 €, sino 3.049,20 €: la V-001, menos el cobro B-03 y la R-001.

El recordatorio es breve, educado y con datos. Por ejemplo, si el 9 de noviembre no constara el pago: «Buenos días, Rosalba. Le recordamos que el importe pendiente de la factura V-001, 3.049,20 € (tras el cobro del 19/10 y la rectificativa R-001), venció el 06/11/2026. Si ya lo ha pagado, le agradecemos que nos envíe el justificante. Un saludo».

Tres límites. No añades recargos ni intereses por tu cuenta: si el cliente paga tarde, la ley le obliga a pagar intereses de demora automáticamente, sin necesidad de aviso (Ley 3/2004, art. 5), pero reclamarlos o no lo decide la dirección. No comentas la deuda de un cliente con nadie ajeno al trámite. Y dejas en el historial cada contacto: fecha, canal, persona y respuesta.

PIDE AYUDA

Si el cliente discute el importe o propone otra fecha, no negocias tú: pasas el expediente a Teodoro o a Aldara con la factura, la rectificativa y los cobros.

ACTIVIDADES

9. Ordena los estados por los que pasaría el cobro de Estudio Roble si Rosalba pagara el 12/11, después de un recordatorio el 9/11.
10. Este recordatorio tiene tres fallos: «Rosalba, nos debéis 6.860,70 € de la V-001 desde hace semanas. Si no pagáis mañana os cobraremos un 10 % de recargo. Ya se lo hemos comentado a Taller Brezo». Señálalos y reescríbelo.

CASO RESUELTO

Llara concilia el banco y prepara la previsión

El viernes 30 de octubre, Llara concilia la cuenta y prepara la previsión. Teodoro revisa.

Paso 1. Puntear. Llara compara su registro con el extracto, línea a línea:

Fecha	Movimiento	Registro (€)	Extracto (€)
01/10/2026	Saldo inicial (AP-01)	15.000,00	15.000,00
01/10/2026	Préstamo (FIN-01)	+3.000,00	+3.000,00
07/10/2026	Pago a Proveedor Norte (B-01)	−2.722,50	−2.722,50
15/10/2026	Cobro de Taller Brezo (B-02)	+8.107,00	+8.107,00
19/10/2026	Cobro de Estudio Roble (B-03)	+3.430,35	+3.430,35
23/10/2026	Alquiler (G-001)	−816,00	−816,00
26/10/2026	Servicio (G-002)	−242,00	−242,00
29/10/2026	Nómina (B-04)	−1.503,00	−1.503,00
30/10/2026	Comisión (B-05)	—	−15,00
	Saldo	**24.253,85**	**24.238,85**

Paso 2. Causa y soporte. Solo queda sin puntear la comisión del 30/10. Su soporte es el justificante del banco: 15 € de mantenimiento de la cuenta, sin cuota de IVA (operación exenta). Es un hecho acreditado y se registra: gasto en la cuenta 626 Servicios bancarios y similares, con abono a la 572 Bancos e instituciones de crédito c/c vista, euros.

Paso 3. Saldo conciliado. 24.253,85 − 15 = 24.238,85 €, igual que el extracto.

Paso 4. Previsión de pagos conocidos

Fecha	Concepto y estado	Importe (€)	Saldo (€)
30/10/2026	Saldo conciliado (realizado)		24.238,85
04/11/2026	Proveedor Norte, resto de C-001 (comprometido)	−2.722,50	21.516,35
06/11/2026	Estudio Roble, resto de V-001 (previsto)	+3.049,20	24.565,55
Hasta el 30/11/2026	Seguridad Social de octubre (comprometido)	−695,70	23.869,85
31/12/2026	Préstamo y tres meses de intereses (comprometido)	−3.045,00	20.824,85
Hasta el 20/01/2027	Retenciones de IRPF: alquiler 152 € y nómina 180 € (comprometido)	−332,00	20.492,85

«Hasta»: último día del plazo legal. Cotización y retención de 180 € salen de la nómina de Teodoro (unidad 9); los intereses, del préstamo al 6 % anual: 15 € por mes. El IVA del trimestre (a principios de 2027) y los gastos de noviembre y diciembre no tienen importe: no se inventan.

Paso 5. Responder a Aldara. «Saldo conciliado: 24.238,85 €. Con los pagos que tienen fecha y el cobro previsto, quedarían 20.492,85 € el 20 de enero, antes del IVA del trimestre y de los gastos de noviembre y diciembre. Para valorar la impresora necesito su importe y su fecha». Decide Aldara.

CLAVE

Primero se concilia y después se prevé. Una previsión que parte de un saldo sin explicar arrastra el error.

Comprueba que lo has entendido

a) ¿Qué habría pasado si Llara hubiera apuntado un ingreso de 15 € para que cuadrara?

b) ¿Por qué el IVA de octubre no aparece como pago de noviembre?

c) Si Estudio Roble paga el 13/11, ¿qué cambia en la previsión y qué no cambia?

PRÁCTICA

Concilia y prevé con la variante B

Ahora te toca a ti con la **variante B**: otra versión del mismo octubre. No se suma al caso que acabas de ver. Usa las plantillas de conciliación y de previsión.

Fecha	Concepto	Registro (€)	Extracto (€)
01/10/2026	Saldo inicial	15.000,00	15.000,00
01/10/2026	Préstamo FIN-01	+3.000,00	+3.000,00
07/10/2026	Pago a Proveedor Norte B-01	−2.662,00	−2.662,00
15/10/2026	Cobro de Taller Brezo B-02	+7.284,20	+7.284,20
19/10/2026	Cobro de Estudio Roble B-03	+3.049,20	+3.049,20
23/10/2026	Alquiler G-001	−816,00	−816,00
26/10/2026	Servicio G-002	−242,00	−242,00
29/10/2026	Nómina B-04	−1.503,00	−1.503,00
30/10/2026	Comisión B-05	—	−15,00

Pendientes de la variante B: resto de la compra a Proveedor Norte, 2.662 €, vence el 04/11; resto de Estudio Roble, 2.858,62 €, vence el 06/11. La Seguridad Social, las retenciones y el préstamo son iguales que en el caso.

1. Calcula el saldo de cada columna y la diferencia.
2. Encuentra la causa de la diferencia y di qué soporte la acredita.
3. Prepara el estado de conciliación.
4. Haz la previsión de pagos conocidos hasta enero de 2027.
5. Imagina que Taller Brezo hubiera pagado la V-002 el 22/10 en lugar del 15/10. ¿Qué saldos del registro cambian? ¿Cambia el importe vendido a Taller Brezo? ¿Y el saldo del 30/10?
6. Escribe a Aldara un resumen de tres líneas.

Elige tu nivel (el objetivo es el mismo)

- **Con ayuda:** sigue los pasos del caso resuelto y copia la estructura de sus tablas.
- **Por tu cuenta:** hazlo sin mirar el caso.
- **Un paso más:** añade a la previsión una compra de 1.500 € el 05/11 y di si dejarías hacerla ese día.

Comprueba tus resultados

☐ La diferencia tiene causa y soporte.
☐ No hay ningún apunte sin justificante.
☐ Cada pago de la previsión está en su fecha y con su estado.
☐ El retraso del cobro cambia la tesorería, no las ventas.
☐ El resumen distingue saldo, pagos comprometidos y cobros previstos.

Espacio de trabajo

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

1. ¿El préstamo recibido el 1 de octubre es un ingreso por ventas? ¿Qué cambia en Nexo cuando lo recibe?

2. ¿Una diferencia temporal obliga a corregir el registro del banco?

3. ¿Qué documento respalda la comisión del 30 de octubre?

4. ¿Coinciden el saldo del banco y el beneficio? Explica por qué.

5. ¿Qué convierte una previsión de tesorería en un seguimiento?

6. Después de una rectificativa, ¿se puede reclamar al cliente el importe original de la factura?

Aplica

7. Rehaz en las plantillas de registro bancario y de previsión la conciliación y la previsión del caso, con las operaciones visibles.

8. Intercambia tu actividad 7 con otra persona. Anota qué has comprobado, con qué documento y, si encuentras un error, la corrección y su motivo, sin borrar lo que había.

9. Redacta un relevo de cinco líneas para quien lleve tesorería la semana que viene: tarea hecha, resultado, documentos, pendiente y siguiente responsable.

10. Proveedor Norte avisa de que el 4 de noviembre es festivo en su ciudad y pide el pago el día 5. Explica qué cambias en la previsión y a quién se lo comunicas.

Investiga

11. Busca en el BOE la Ley 3/2004, versión consolidada, y copia el plazo de pago que fija su art. 4.1 si no hay pacto. Anota la fecha de consulta. ¿Qué dato del caso no puede demostrarse con esa norma?

12. Busca en el Portal del Cliente Bancario del Banco de España qué información debe darte el banco sobre sus comisiones. Anota la fecha de consulta. Si no puedes buscar, compara el justificante de la comisión con el extracto y di qué datos coinciden.

APRENDE CON LA IA

Llara pide a un asistente de inteligencia artificial que concilie unos movimientos ficticios: su registro termina en 24.253,85 € y el extracto en 24.238,85 €. Esta es la respuesta. Tiene tres errores: encuéntralos y explica por qué lo son.

RESPUESTA DE LA IA

«El extracto tiene 15 € menos que tu registro. Para que cuadre, añade en tu registro un ingreso de 15 € con el concepto "ajuste" y listo. Además, con más de 24.000 € en el banco, tu empresa ha ganado 24.238,85 € este mes y puede afrontar cualquier gasto.»

Pista: revisa 8.4 (sentido de la diferencia y soporte) y 8.3 (saldo y beneficio).

Después, reescribe la respuesta correcta en tres frases.

La IA te ayuda, pero comprobarlo es tarea tuya.

OJO PROFESIONAL

Caja abundante, decisiones pendientes

LECTURA

Nexo tiene un saldo alto a final de octubre, y no solo por vender: empezó el mes con dinero aportado por sus socias y recibió un préstamo. Parte de ese dinero ya tiene destino: pagar a un proveedor, ingresar las cotizaciones, devolver el préstamo, liquidar retenciones e impuestos.

Una captura de la pantalla del banco dice cuánto hay hoy, pero no dice cuánto saldrá mañana ni de quién es en realidad ese dinero. Si alguien autoriza un gasto mirando solo el saldo, puede encontrarse sin fondos el día en que vence una obligación que ya existía. El cuadro de vencimientos añade lo que falta: cuándo sale el dinero y qué compromisos lo esperan.

Para pensar. 1) ¿Qué información pedirías antes de autorizar un gasto nuevo? 2) ¿Quién debería verla? 3) ¿Qué harías si el gasto fuera urgente y la previsión dijera que el saldo baja mucho a finales de mes?

Pregunta	Tu respuesta
1)	
2)	
3)	

Ojo con este error: contar un cobro dos veces, una por la factura y otra por el extracto, o tratar como vencido todo lo que está pendiente.

Tus notas

MI MANUAL DE PUESTO

Ficha 8 · Conciliar el banco y prever pagos

Nombre	Grupo	Fecha	Revisada el	Mejora hecha ☐

Cómo se hace:

1. Escribe en la tabla, con tus palabras, cómo concilias el banco y preparas la previsión, en siete pasos como máximo.
2. Para cada paso, anota el documento que usas o produces y quién lo revisa o autoriza.
3. Escribe el error frecuente que quieres evitar y cómo lo detectas.
4. Prepara una nota de relevo para quien te sustituya en tesorería.

Paso	Qué hago	Documento	Quién revisa o autoriza
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Error frecuente y cómo lo detecto: _____ · Mi nota de relevo: _____

Comprueba tu ficha

☐ La conciliación va antes que la previsión.
☐ Cada corrección del registro tiene su soporte.
☐ La previsión separa realizado, comprometido y previsto.
☐ Otra persona podría seguir la ficha sin preguntarme.

Guárdala con las fichas anteriores de tu manual. La revisarás en la unidad 12.

AUTOEVALUACIÓN

Elige la respuesta correcta. Si fallas, vuelve al apartado que se indica.

1. Cuando Nexo vende a crédito, nace… (8.1)
a) un cobro.
b) un derecho de cobro.
c) una obligación de pago.

2. El préstamo de 3.000 € del 1 de octubre es… (8.1)
a) una venta.
b) un ingreso por servicios.
c) dinero que entra con una obligación de devolverlo.

3. Si no hay pacto, el plazo legal de pago entre empresas es de… (8.1)
a) treinta días naturales.
b) noventa días.
c) un año.

4. En una domiciliación, la orden de cobro la da… (8.2)
a) quien paga, en ventanilla.
b) quien cobra, con la orden firmada por quien paga.
c) el banco por su cuenta.

5. Entre empresas no se puede pagar en efectivo… (8.2)
a) nada.
b) desde 1.000 €.
c) desde 10.000 €.

6. El cobro del resto de la V-001 es, el 30 de octubre… (8.3)
a) realizado.
b) comprometido.
c) previsto.

7. Una diferencia temporal entre registro y extracto… (8.4)
a) se corrige con un ajuste.
b) se resuelve sola cuando llega el movimiento.
c) es siempre un error del banco.

8. La comisión del 30/10 se registra… (8.4)
a) cuando llega su justificante.
b) con un ingreso para que cuadre.
c) solo si el banco lo pide.

9. A Estudio Roble se le reclama, si no paga a tiempo… (8.5)
a) 6.860,70 €.
b) 3.430,35 €.
c) 3.049,20 €.

10. El saldo conciliado del caso es… (caso)
a) 24.253,85 €.
b) 24.238,85 €.
c) 20.492,85 €.

Ya sé…

- ☐ distinguir venta y cobro, compra y pago, y saber quién debe a quién;
- ☐ elegir el medio de cobro o de pago según autorización, coste y constancia;
- ☐ preparar un cuadro de vencimientos y una previsión de tesorería;
- ☐ conciliar el registro del banco con el extracto y explicar cada diferencia;
- ☐ hacer un seguimiento proporcionado de un cobro pendiente;
- ☐ añadir a mi manual de puesto el procedimiento de conciliar y prever.



UNIDAD 9

Administramos el personal

Bloque 3 · Tesorería, personas y registros

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Ordenar el expediente de una persona trabajadora y decidir quién puede verlo.
- Registrar una incidencia de personal sin decidir derechos por tu cuenta.
- Pasar del salario bruto al líquido de una nómina con los datos del supuesto.
- Calcular las cotizaciones de la empresa y el coste total del puesto.
- Comprobar que nómina, pago y registro cuentan lo mismo, y archivarlos con acceso restringido.
- Añadir a tu manual de puesto el procedimiento de personal.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Jueves, 29 de octubre: día de nómina. Llara y Vadim han rotado a personal y preparan, con Aldara, la nómina de octubre de Teodoro, el único trabajador de la plantilla en el supuesto. La revisa Aldara: nadie comprueba su propia nómina.

Vadim ha hecho un resumen para dirección: «Teodoro gana 1.800 € y a Nexo le cuesta 1.800 €». Llara no lo ve claro: «Pero la transferencia que preparamos es de 1.503 €. ¿Dónde está el resto? ¿Y no paga Nexo algo más a la Seguridad Social?».

Mientras tanto, Llara encuentra en la carpeta comercial, la que consulta todo el equipo, una copia de la citación oficial que justifica que Teodoro faltará el jueves 5 de noviembre por la mañana. Alguien la dejó allí para avisar. Se la enseña a Aldara. «Tenemos dos problemas», dice Aldara. «Las cifras no cuadran y este papel no debería estar aquí».

Al terminar esta unidad sabrás ordenar un expediente, tramitar una incidencia, comprobar una nómina y explicar en una línea la diferencia entre bruto, líquido y coste.

PARA EMPEZAR

1. ¿Qué diferencia crees que hay entre lo que gana Teodoro, lo que recibe en el banco y lo que paga Nexo por su puesto?
2. ¿Qué datos personales crees que hay en un expediente de personal?
3. ¿Quién de Nexo debería poder ver la citación de Teodoro? ¿Qué necesita saber el resto?
4. Si has visto una nómina, ¿qué apartados recuerdas? O piensa en qué esperaría encontrar Teodoro en la suya.



El expediente
9.1



Las incidencias
9.2



Del bruto al líquido
9.3



Cotización y coste
9.4



Comprobar y archivar
9.5



Ficha 9 de tu manual



Llara: «Este justificante no debería estar en la carpeta comercial.»



Teodoro: «Al expediente, bajo llave. Comercial no necesita verlo.»



Vadim: «Bruto, líquido y coste: tres cifras distintas.»

9.1 El expediente de personal

En el expediente está la historia laboral de una persona. Por eso se ordena bien y lo ve muy poca gente.

Cada persona trabajadora tiene un **expediente**: la carpeta, en papel o digital, con los documentos de su relación con la empresa. En Nexo, el de Teodoro contiene:



Documento	Para qué sirve	Quién accede
Contrato de trabajo (indefinido, jornada completa, oficial administrativo)	Recoge lo pactado	Dirección y quien tramita personal
Alta en la Seguridad Social (simulada)	Acredita que está dado de alta y cotiza	Dirección y quien tramita personal
Datos para la retención de IRPF	Permiten calcular la retención	Dirección y quien tramita personal
Cuenta para la nómina («CUENTA SIMULADA»)	Pagar el líquido	Además, tesorería, solo ese dato
Recibos de salarios (nóminas) y justificantes de pago	Justificar cada pago	Dirección y quien tramita personal
Incidencias y justificantes	Ausencias, permisos, cambios de datos	Dirección y quien tramita personal

Teodoro puede ver su propio expediente. Nadie más necesita verlo entero: tesorería solo necesita la cuenta y el importe; almacén, saber quién está cada día.

LA NORMA DICE

Los datos personales serán «adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados» («minimización de datos»; Reglamento general de protección de datos, art. 5.1.c. Consulta la versión vigente).

Cómo se ordena. Cada documento se anota en un **índice** con su versión, su estado (vigente, sustituido), dónde está guardado, quién puede acceder y cuándo se revisó. El expediente se guarda en un **archivo restringido**: el cajón con llave o la carpeta digital con permisos. Si un dato cambia, por ejemplo la cuenta bancaria, el documento nuevo no borra el anterior en el acto: el antiguo se marca como sustituido, se anota quién hizo el cambio, cuándo y por qué, y se guarda solo el tiempo necesario, porque los datos personales no se conservan más de lo que exige su finalidad (RGPD, art. 5.1.e).

En los documentos del aula, el NIF y el número de afiliación llevan «ID FICTICIO NO VÁLIDO»: nunca se usan datos tuyos ni de compañeros.

CLAVE

Cada puesto ve solo el dato que necesita para trabajar. El resto del expediente queda cerrado.

ACTIVIDADES

1. ¿Quién puede ver cada dato y por qué? a) La cuenta de Teodoro para la nómina. b) Su contrato. c) Que no estará el 5 de noviembre por la mañana. d) El motivo de esa ausencia.
2. Teodoro comunica una cuenta bancaria nueva para su nómina. Escribe cómo queda el índice del expediente: qué documento entra, qué pasa con el anterior y qué se anota.

9.2 Las incidencias

Una incidencia se registra y se pasa a quien decide. Quien está en prácticas no concede ni descuenta nada.

Una **incidencia de personal** es cualquier hecho que cambia la situación ordinaria de una persona trabajadora: una ausencia, un permiso, una baja, vacaciones, un cambio de datos. Algunas no afectan a la nómina y otras sí; saber cuál es cuál no se improvisa.

El procedimiento en Nexo:

1. **Recibir** la comunicación y el justificante, con fecha.

2. **Registrarla** en el expediente: persona, fecha, tipo, soporte y estado.
3. **Consultar la fuente aplicable**: el Estatuto de los Trabajadores, el convenio colectivo y el contrato.
4. **Pasarla a quien decide** (en Nexo, Aldara), que resuelve si tiene efecto en la nómina.
5. **Comunicar al equipo solo lo operativo**: quién no estará, cuándo y quién le sustituye.
6. **Archivar** el justificante en el expediente.

LA NORMA DICE

«La persona trabajadora, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a remuneración, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente», entre ellos «por el tiempo indispensable, para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal» (Estatuto de los Trabajadores, art. 37.3.d. Consulta la versión vigente).

La citación de Teodoro es una incidencia: avisó, aportó el justificante y faltará una mañana. Llara la registra así: «05/11/2026 · Teodoro · ausencia de 9:00 a 12:00 · citación oficial (justificante en el expediente) · pendiente de valorar por dirección». El mensaje al equipo dice: «Teodoro no estará el jueves 5 de noviembre de 9:00 a 12:00. Llara atiende ese rato la bandeja de facturas». Ni el motivo ni la citación salen del expediente.

En la nómina de octubre no hay ninguna incidencia económica: ni horas extra, ni bajas, ni descuentos.

PIDE AYUDA

Si una incidencia puede cambiar la nómina (un permiso, una ausencia sin justificar, una baja), no la decides tú: pásala con su justificante a quien gestiona el personal.

ACTIVIDADES

3. Ordena los pasos que se dieron mal con la citación de Teodoro y escribe cómo debieron hacerse.
4. Vadim propone descontar a Teodoro las tres horas del 5 de noviembre «porque no viene». ¿Puede hacerlo? ¿Qué debe hacer?

9.3 Del bruto al líquido

El bruto es lo que se gana; el líquido, lo que llega al banco. Entre los dos hay dos descuentos que no son de la empresa.

La **nómina** (recibo de salarios) muestra cada mes qué gana la persona trabajadora y qué se le descuenta. El salario se documenta con un recibo individual que separa con claridad percepciones y deducciones (Estatuto de los Trabajadores, art. 29.1). Aquí tienes la parte de devengos y deducciones de la N-001; el recibo completo informa además de la aportación de la empresa, que verás en 9.4.

DOCUMENTO · NÓMINA N-001 · OCTUBRE DE 2026

Campo	Contenido
Empresa	Nexo Oficina, S.L. · NIF y código de cotización: ID FICTICIO NO VÁLIDO
Trabajador	Teodoro · NIF y n.º de afiliación: ID FICTICIO NO VÁLIDO
Puesto	Oficial administrativo · grupo de cotización 5 · indefinido, jornada completa
Periodo	01/10/2026 a 31/10/2026

Concepto	Base (€)	Tipo	Importe (€)
Salario base			1.500,00
Prorrata de pagas extraordinarias			300,00
A. Total devengado (bruto)			**1.800,00**
Contingencias comunes	1.800,00	4,70 %	84,60
Desempleo	1.800,00	1,55 %	27,90
Formación profesional	1.800,00	0,10 %	1,80
Mecanismo de equidad intergeneracional (MEI)	1.800,00	0,15 %	2,70
Aportación a la Seguridad Social			117,00
Retención de IRPF (dato del supuesto)	1.800,00	10 %	180,00
B. Total a deducir			**297,00**
Líquido a percibir (A − B)			**1.503,00**

Se lee de arriba abajo. Los **devengos** suman el bruto. La **prorrata** sale del convenio del supuesto: Teodoro tiene dos pagas extraordinarias al año de 1.800 € cada una y, en vez de cobrarlas en dos meses, las cobra repartidas en doce: 2 × 1.800 / 12 = 300 € al mes. La **base de cotización** es 1.800 € porque en esta nómina todo lo que se cobra cotiza y las pagas extra van prorrateadas; en otras nóminas, bruto y base no tienen por qué coincidir. Sobre esa base se calcula la **aportación del trabajador** a la Seguridad Social (117 €). La **retención de IRPF** es un adelanto del impuesto sobre la renta de Teodoro que Nexo ingresa en Hacienda en su nombre.

El 10 % es un **dato del supuesto**, comunicado a la empresa: el tipo real depende de la situación personal y del salario anual de cada persona, y se calcula con el procedimiento de la Agencia Tributaria. No lo apliques a otra nómina.

DATO 2026

Tipos a cargo de la persona trabajadora con contrato indefinido: contingencias comunes 4,70 %, desempleo 1,55 %, formación profesional 0,10 % y MEI 0,15 % (Orden PJC/297/2026, arts. 4, 16 y 33). Cambian cada año: compruébalos en la orden de cotización vigente.

ACTIVIDADES

5. Comprueba la nómina N-001: suma la aportación a la Seguridad Social, calcula la retención y el líquido, y di si coinciden con el documento.
6. ¿Por qué la cuota de contingencias comunes de Teodoro no se calcula sobre 1.500 €, su salario base?

9.4 Cotización y coste

Por cada nómina, la empresa paga algo más que el bruto. Esa parte no sale del sueldo de nadie: es coste de la empresa.



Además de lo que aporta Teodoro, Nexo paga su **cuota empresarial** a la Seguridad Social, calculada sobre la misma base de 1.800 €. No se le descuenta, pero su recibo debe informarle de ella, separada de su aportación (Ley General de la Seguridad Social, art. 142.2). Es la segunda parte de la N-001:

DOCUMENTO · NÓMINA N-001 · APORTACIÓN DE LA EMPRESA

Concepto	Tipo empresa	Importe (€)
Contingencias comunes	23,60 %	424,80
Desempleo (contrato indefinido)	5,50 %	99,00
Formación profesional	0,60 %	10,80
MEI	0,75 %	13,50
Fondo de Garantía Salarial (FOGASA)	0,20 %	3,60
Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	1,50 %	27,00
Total cuota empresarial	**32,15 %**	**578,70**

El tipo de **accidentes de trabajo y enfermedades profesionales** depende de la actividad de la empresa o de la ocupación. Teodoro trabaja solo en la oficina, sin tareas de almacén: le corresponde la ocupación «personal en trabajos exclusivos de oficina» de la tarifa. Si hiciera también tareas de almacén, el tipo podría ser otro.

DATO 2026

Grupo 5 (oficiales administrativos): base mínima 1.424,40 € al mes y máxima 5.101,20 € (Orden PJC/297/2026, art. 3). Tipos de la empresa: contingencias comunes 23,60 %, desempleo 5,50 %, FP 0,60 %, MEI 0,75 % y FOGASA 0,20 %. Accidentes de trabajo, trabajos exclusivos de oficina: 1,50 % (Ley General de la Seguridad Social, disposición adicional sexagésima primera, cuadro II).

Con todo esto salen las cifras que confundía Vadim:

Cifra	Importe (€)	Qué es
Bruto	1.800,00	Lo que gana Teodoro antes de descuentos
Líquido	1.503,00	Lo que recibe en su cuenta
Coste para Nexo	2.378,70	Bruto más cuota empresarial
A la Seguridad Social	695,70	Aportación de Teodoro (117 €) más cuota de Nexo (578,70 €), en noviembre
A Hacienda	180,00	Retención de IRPF, con la declaración del trimestre

Fíjate: líquido + Seguridad Social + Hacienda = 1.503 + 695,70 + 180 = 2.378,70 €, el coste.

CLAVE

La cuota empresarial no se descuenta al trabajador. Se suma al bruto para saber cuánto cuesta el puesto.

ACTIVIDADES

7. Calcula la cuota empresarial y el coste de Teodoro y comprueba que la suma de líquido, Seguridad Social y Hacienda da el coste.
8. Si un trabajador del grupo 5 cobrara 5.500 € al mes, ¿sobre qué base cotizaría por contingencias comunes? ¿Y uno con una base calculada de 1.300 € a jornada completa?

9.5 Comprobar y archivar

Una nómina está bien cuando tres documentos distintos dicen lo mismo.

Antes de cerrar el mes, Llara comprueba la cadena:

1. **Nómina y pago:** el líquido de la N-001 (1.503 €) es el importe de la orden de transferencia y del cargo del 29/10 en el extracto (B-04).
2. **Nómina y Seguridad Social:** la aportación de Teodoro (117 €) más la cuota de Nexo (578,70 €) es la deuda que se liquidará en noviembre (695,70 €).
3. **Nómina y Hacienda:** la retención (180 €) se suma a las retenciones del trimestre.

4. **Nómina y contabilidad:** el registro cuenta lo mismo con las cuentas del Plan General de Contabilidad de PYMES:

Cuenta	Debe (€)	Haber (€)
640 Sueldos y salarios (N-001)	1.800,00	
476 Organismos de la Seguridad Social, acreedores (N-001)		117,00
4751 Hacienda Pública, acreedora por retenciones practicadas (N-001)		180,00
465 Remuneraciones pendientes de pago (N-001)		1.503,00
642 Seguridad Social a cargo de la empresa (N-SS)	578,70	
476 Organismos de la Seguridad Social, acreedores (N-SS)		578,70
465 Remuneraciones pendientes de pago (B-04)	1.503,00	
572 Bancos e instituciones de crédito c/c vista, euros (B-04)		1.503,00

En cada asiento, el debe y el haber suman lo mismo. Después del pago, la cuenta 465 queda a cero y la 476 muestra los 695,70 € que se deben a la Seguridad Social. El registro lo trabajarás a fondo en la unidad 10.

Archivar. El recibo de salarios, el justificante de la transferencia y la liquidación de cotizaciones (en el aula, un borrador simulado) van al expediente, en el archivo restringido. Como Nexo paga por transferencia, Teodoro recibe su copia del recibo sin firmarla: el comprobante del banco sustituye a su firma (Orden de 27 de diciembre de 1994, art. 2.2). En Nexo, si hay que corregir algo, no se destruye la nómina original: se emite un recibo rectificado con fecha, motivo y responsable, y se regulariza lo que corresponda.

Plazos que siguen al pago. La nómina se paga el 29/10, pero no termina ahí. La deuda con la Seguridad Social (695,70 €) se ingresa dentro del mes siguiente, en noviembre, y la retención (180 €) se declara e ingresa con las del trimestre, en los primeros veinte días de enero. Llara anota las dos fechas en la previsión de tesorería que preparó el equipo en la unidad 8, para que el dinero esté en la cuenta cuando toque.

CLAVE

Tres documentos, una sola historia. Si nómina, banco y registro no coinciden, se busca la causa antes de cerrar.

ACTIVIDADES

9. El extracto muestra un cargo de 1.530 € el 29/10 por la nómina. ¿Qué comprueba, con qué documento y a quién avisas?

10. Comprueba que debe y haber suman lo mismo en los asientos N-001, N-SS y B-04, y calcula el saldo de la cuenta 476 después de los tres.

CASO RESUELTO

Llara comprueba la nómina de octubre de Teodoro

Llara comprueba la nómina N-001 antes de que Aldara la firme y corrige el resumen de Vadim.

Paso 1. Reunir datos y fuentes. Contrato indefinido a jornada completa; oficial administrativo, grupo de cotización 5; solo trabajo de oficina; salario base 1.500 € y prorrata de las dos pagas extra de 1.800 € del convenio, 300 €; sin horas extra ni incidencias económicas; IRPF del 10 % comunicado. Tipos y bases: orden de cotización de 2026.

Paso 2. Comprobar la base. Bruto 1.800 €, todo cotizable: base de 1.800 €. Está entre la mínima (1.424,40 €) y la máxima (5.101,20 €) del grupo 5, así que se cotiza por 1.800 €.

Paso 3. Del bruto al líquido. Aportación de Teodoro: 84,60 + 27,90 + 1,80 + 2,70 = 117 €. Retención: 10 % de 1.800 € = 180 €. Líquido: 1.800 − 117 − 180 = 1.503 €, igual que la transferencia B-04.

Paso 4. Cuota empresarial y coste. 32,15 % de 1.800 € = 578,70 €. Coste para Nexo: 1.800 + 578,70 = 2.378,70 €. A la Seguridad Social, en noviembre: 117 + 578,70 = 695,70 €. A Hacienda, con el trimestre: 180 €. Son obligaciones distintas, y ninguna se vuelve a restar del coste.

Paso 5. Comunicar y archivar. Llara reescribe el resumen para Aldara: «Teodoro gana 1.800 € brutos, recibe 1.503 € y su puesto cuesta a Nexo 2.378,70 € en octubre». La citación sale de la carpeta comercial y va al expediente; el equipo recibe solo el aviso operativo de la ausencia.

CLAVE

Bruto, líquido y coste son tres preguntas distintas: cuánto se gana, cuánto se recibe y cuánto cuesta.

Comprueba que lo has entendido

a) ¿Por qué el coste no es 1.800 − 297 €?

b) ¿Qué dos organismos reciben dinero por esta nómina y cuánto cada uno?

c) ¿Por qué la citación no puede quedarse en la carpeta comercial aunque nadie la haya leído?

PRÁCTICA

Otra retención y una incidencia

Ahora te toca a ti con un **supuesto separado**: no cambia la nómina de octubre del caso ni se añade a sus registros. Usa las plantillas de nómina y de expediente.

Dato del supuesto separado	Valor
Trabajador, puesto, contrato, bruto y base	Los de la N-001
Retención de IRPF comunicada	12 %
Incidencia	Cambio de cuenta para la nómina comunicado el 26/10 con su justificante

Parte A. La nómina

1. Calcula la aportación a la Seguridad Social, la retención y el líquido.
2. Calcula la cuota empresarial y el coste.
3. Explica qué cifras cambian respecto a la N-001 y cuáles no, y por qué.

Parte B. La incidencia

4. Registra el cambio de cuenta en el índice del expediente: documento, versión, estado, ubicación, acceso y quién lo anota.
5. Di qué puesto necesita conocer el cambio y qué dato exacto le comunicas.
6. Escribe el aviso operativo de la ausencia del 5 de noviembre para el equipo, sin el motivo ni otros datos personales que el equipo no necesite.

Elige tu nivel (el objetivo es el mismo)

- **Con ayuda:** sigue los pasos 2 a 4 del caso resuelto.
- **Por tu cuenta:** hazlo sin mirar el caso.
- **Un paso más:** calcula la cuota de contingencias comunes de un auxiliar administrativo (grupo 7) a jornada completa con una base calculada de 1.300 €. Usa la orden de cotización de 2026.

Comprueba tus resultados

☐ El líquido cambia y el coste no.
☐ La deuda con la Seguridad Social no cambia.
☐ El índice conserva la cuenta anterior como sustituida.
☐ Tesorería recibe solo el dato que necesita.
☐ El aviso al equipo no lleva el motivo de la ausencia.

Espacio de trabajo

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

1. ¿El salario bruto y la base de cotización son siempre iguales?

2. ¿El 10 % de IRPF del caso vale para cualquier persona que gane 1.800 €?

3. ¿La cuota empresarial a la Seguridad Social reduce el líquido de Teodoro?

4. ¿Qué dos cantidades suman la deuda con la Seguridad Social de octubre?

5. ¿Puede el departamento comercial consultar el expediente completo de Teodoro?

6. ¿Una incidencia autoriza a descontar salario sin que nadie la revise?

Aplica

7. Rehaz en las plantillas la nómina N-001, la cuota empresarial y el coste, y el índice del expediente de Teodoro con la incidencia del 5 de noviembre.

8. Intercambia tu actividad 7 con otra persona. Anota qué has comprobado, con qué documento y, si encuentras un error, la corrección y su motivo, sin borrar lo que había.

9. Redacta un relevo de cinco líneas para quien lleve personal el mes que viene: tarea hecha, resultado, documentos, pendiente y siguiente responsable.

10. Si la ocupación de Teodoro incluyera tareas habituales en el almacén, ¿qué parte de la cuota empresarial habría que revisar y dónde lo comprobarías?

Investiga

11. Busca en el BOE la orden de cotización de 2026 y copia la base mínima del grupo 7 (auxiliares administrativos) y el tipo de desempleo de un contrato de duración determinada. Anota la fecha de consulta. ¿Qué dato del caso no puede demostrarse con esa orden?

12. Busca en la web de la Seguridad Social la página de bases y tipos de cotización del año en curso y compara un tipo con el de la orden. Anota la fecha de consulta. Si no puedes buscar, compara las dos partes de la nómina N-001 (9.3 y 9.4) y explica por qué la aportación de la empresa figura en el recibo aunque no se descuenta a Teodoro.

APRENDE CON LA IA

Vadim pide a un asistente de inteligencia artificial que le explique una nómina ficticia con un bruto de 1.800 €, sin dar ningún dato personal. Esta es la respuesta. Tiene tres errores: encuéntralos y explica por qué lo son.

RESPUESTA DE LA IA

«Con un bruto de 1.800 €, el trabajador aporta a la Seguridad Social un 6,35 %, es decir, 114,30 €. El IRPF de un sueldo de 1.800 € es siempre del 10 %. Y a la empresa la nómina le cuesta lo que paga al trabajador, 1.503 €, porque las retenciones las paga él.»

Pista: revisa los tipos de 2026 de 9.3, el apartado sobre el IRPF y la tabla de las tres cifras de 9.4.

Después, reescribe la respuesta correcta en tres frases.

La IA te ayuda, pero comprobarlo es tarea tuya.

Tus notas

OJO PROFESIONAL

El dato que viajó de más

LECTURA

En una empresa pequeña, una trabajadora iba a faltar dos días. Para explicarlo, alguien reenvió al correo de reparto, el que leía todo el almacén, la documentación completa que ella había entregado: el justificante, su dirección y otros datos personales. Almacén solo necesitaba saber una cosa: cómo reorganizar las entregas de esos dos días.

Nadie lo hizo con mala intención, pero los datos llegaron a personas que no los necesitaban y ya no se podían «des-enviar». La empresa revisó su procedimiento: desde entonces separa la **información operativa** (quién falta, cuándo y quién le sustituye) del **expediente personal**, que solo ve quien lo tramita. Gestionar bien una incidencia también es comunicar a cada persona únicamente lo que necesita para trabajar.

Para pensar. Redacta la comunicación operativa que debió enviarse al almacén. ¿Qué datos has dejado fuera y por qué? ¿A quién habría que avisar del error?

Pregunta	Tu respuesta
—	

Ojo con este error: aplicar los porcentajes del ejemplo a cualquier contrato, año o situación personal.

Tus notas

MI MANUAL DE PUESTO

Ficha 9 · Tramitar personal y comprobar una nómina

Nombre	Grupo	Fecha	Revisada el	Mejora hecha ☐

Cómo se hace:

1. Escribe en la tabla, con tus palabras, cómo tramitas una incidencia y compruebas una nómina, en siete pasos como máximo.
2. Para cada paso, anota el documento que usas o produces y quién revisa o decide.
3. Escribe qué datos de personal puede ver cada puesto de Nexo.
4. Prepara una nota de relevo para quien te sustituya en personal.

Paso	Qué hago	Documento	Quién revisa o decide
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Quién ve qué: _____ · Mi nota de relevo: _____

Comprueba tu ficha

☐ Las incidencias se registran y las decide otra persona.
☐ Los tipos de cotización llevan año y fuente.
☐ Nómina, pago y registro se comparan antes de cerrar.
☐ Otra persona podría seguir la ficha sin preguntarme.

Guárdala con las fichas anteriores de tu manual. La revisarás en la unidad 12.

AUTOEVALUACIÓN

Elige la respuesta correcta. Si fallas, vuelve al apartado que se indica.

1. El expediente de Teodoro puede verlo… (9.1)
a) cualquier persona de Nexo.
b) quien lo necesita para su función, y él mismo.
c) los clientes que lo pidan.

2. Los datos personales que se tratan deben ser… (9.1)
a) los máximos posibles.
b) limitados a lo necesario.
c) públicos dentro de la empresa.

3. Ante el justificante de una ausencia, quien está en prácticas… (9.2)
a) decide si se paga.
b) lo registra y lo pasa a quien decide.
c) lo deja en la carpeta comercial para avisar.

4. El salario bruto de Teodoro en octubre es… (9.3)
a) 1.500 €.
b) 1.800 €.
c) 1.503 €.

5. La aportación de Teodoro a la Seguridad Social es… (9.3)
a) 117 €.
b) 114,30 €.
c) 578,70 €.

6. El 10 % de IRPF del caso es… (9.3)
a) el tipo de todos los sueldos de 1.800 €.
b) un dato comunicado en el supuesto.
c) una cotización a la Seguridad Social.

7. El tipo de accidentes de trabajo de Teodoro es del 1,50 % porque… (9.4)
a) trabaja solo en la oficina.
b) es igual en todas las ocupaciones.
c) lo elige la empresa.

8. El coste de Teodoro para Nexo en octubre es… (9.4)
a) 1.800 €.
b) 2.378,70 €.
c) 1.503 €.

9. La deuda con la Seguridad Social por la nómina de octubre es… (9.5)
a) 117 €.
b) 695,70 €.
c) 297 €.

10. Después de pagar el líquido, la cuenta 465 queda… (9.5)
a) a cero.
b) con 1.503 € pendientes.
c) con 180 €.

Ya sé…

- ☐ ordenar el expediente de una persona trabajadora y decidir quién puede verlo;
- ☐ registrar una incidencia de personal sin decidir derechos por mi cuenta;
- ☐ pasar del salario bruto al líquido de una nómina con los datos del supuesto;
- ☐ calcular las cotizaciones de la empresa y el coste total del puesto;
- ☐ comprobar que nómina, pago y registro cuentan lo mismo, y archivarlos con acceso restringido;
- ☐ añadir a mi manual de puesto el procedimiento de personal.



UNIDAD 10

Registramos y comprobamos la contabilidad

Bloque 4 · Registro, obligaciones y cierre

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Leer el balance de apertura y elegir la cuenta exacta del PGC de PYMES.
- Registrar compras, ventas, devoluciones e IVA a partir de sus facturas.
- Separar los cobros y pagos de los gastos e ingresos que cancelan.
- Registrar los ajustes de fin de mes: amortización, intereses y existencias.
- Comprobar el diario con saldos, auxiliares y documentos.
- Añadir a tu manual de puesto el procedimiento de registro.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Lunes 2 de noviembre de 2026. Llara, que esta semana rota por el puesto de control, ha pasado al diario los documentos de octubre y enseña el resultado a Teodoro: «¡Las ventas de octubre suben a 15.800,35 €!». Teodoro abre la carpeta de facturas emitidas: hay dos facturas de venta, V-001 y V-002, cuyas bases suman 12.370 €, y una rectificativa, R-001, por una devolución de 315 €. El saldo del banco coincide con el extracto, céntimo a céntimo.

«Si el banco cuadra, ¿dónde está la diferencia?», pregunta Llara. Teodoro le pide que busque en el diario el cobro del 19 de octubre. Aldara, la directora, quiere el resumen del mes el miércoles: «Antes de enseñármelo, que cada cifra tenga su documento».

Al terminar esta unidad sabrás registrar cada documento del mes con la cuenta exacta y comprobar el diario por varios caminos, y ayudarás a Llara a encontrar el error y a demostrar que la contabilidad de octubre cuenta la misma historia que los papeles.

PARA EMPEZAR

1. ¿Qué documento prueba que Nexo ha vendido? ¿Y cuál prueba que ha cobrado?
2. Si el banco coincide con el extracto, ¿puede haber un error en el diario? Pon un ejemplo.
3. ¿Qué diferencia hay entre deber dinero a un proveedor y haber tenido un gasto?
4. ¿Por qué crees que una empresa compara su almacén con su contabilidad?



Apertura y cuentas

10.1



Compras y ventas

10.2



Cobros y pagos

10.3



Ajustes del mes

10.4



Compro-bación

10.5



Ficha 10 de tu manual



Vadim: «¡Debe y haber suman igual! Cuadra.»



Llara: «Pero en el diario hay más ventas que facturas.»



Teodoro: «Cada hecho, una sola vez. Buscad la venta contada dos veces.»

10.1 Apertura y cuentas

Antes de registrar nada, mira con qué empieza el mes y llama a cada cosa por su nombre exacto.



Nexo Oficina empieza octubre de 2026 con un balance de apertura dado: 15.000 € en el banco, 6.000 € en equipos informáticos y 9.000 € en existencias de kits, financiados con 30.000 € de capital. La sociedad ya estaba constituida: no reconstruimos su constitución con movimientos que no constan.

El **libro Diario** recoge cada hecho por orden de fechas, con su documento. Cada línea lleva una cuenta con su **código y su nombre** del cuadro de cuentas del Plan General de Contabilidad de PYMES (Real Decreto 1515/2007). El **libro Mayor** agrupa después los movimientos de cada cuenta para obtener su saldo.

PALABRAS CLAVE

Asiento: registro de un hecho en el Diario, con fecha, documento y cuentas; el debe y el haber suman lo mismo.
Cargar: anotar en el debe.
Abonar: anotar en el haber.
Saldo: diferencia entre el debe y el haber de una cuenta.

Recuerda las reglas de movimiento: el activo y los gastos aumentan en el debe; el pasivo, el patrimonio neto y los ingresos aumentan en el haber.

El mismo día 1, Nexo recibe un préstamo de 3.000 € (FIN-01) al 6 % nominal, a tres meses: devolverá el principal y 45 € de intereses el 31 de diciembre. Como vence antes de un año, es una deuda a corto plazo con una entidad de crédito. El dinero entra en el banco, pero no es un ingreso: Nexo tiene que devolverlo.

Fecha	N.º	Cuenta	Debe (€)	Haber (€)
01/10	1	**572** Bancos e instituciones de crédito c/c vista, euros (AP-01)	15.000,00	
		217 Equipos para procesos de información	6.000,00	
		300 Mercaderías A	9.000,00	
		100 Capital social		30.000,00
01/10	2	**572** Bancos e instituciones de crédito c/c vista, euros (FIN-01)	3.000,00	
		5200 Préstamos a corto plazo de entidades de crédito		3.000,00

Fíjate en la 300: el cuadro de cuentas la llama «Mercaderías A», y aquí la «A» es solo una etiqueta del plan. Nexo registra en ella **todos** sus kits (Archivo, Mesa y Organizador), no solo el Kit Archivo.

CLAVE

Una cuenta se escribe con su código y su nombre del cuadro. «Banco» o «préstamo» a secas no permiten comprobar nada.

ACTIVIDADES

1. Escribe el código y el nombre exacto de la cuenta de: a) los ordenadores de la oficina; b) el dinero de la cuenta corriente; c) los kits del almacén el 1 de octubre; d) lo que Nexo debe al banco por el préstamo de tres meses.
2. Explica por qué el préstamo FIN-01 no es un ingreso de Nexo y qué cambia en su balance el día 1.

10.2 Compras, ventas e IVA

Cada factura deja dos huellas: lo que se compra o se vende y el IVA que hay que declarar.

Compra C-001 (5/10). Nexo recibe de Proveedor Norte 100 kits A a 20 €, 50 kits B a 30 € y 100 Organizadores C a 10 €, con su factura el mismo día. Base: 4.500 €; IVA al 21 %: 945 €; total: 5.445 €. La compra del mes se carga en la 600, el IVA en la 472 y la deuda se abona a la 400.

Ventas V-001 (9/10) y V-002 (13/10). A Estudio Roble se le venden 180 kits A a 35 € con un 10 % de descuento **en la propia factura**: 31,50 € por unidad, base 5.670 €, IVA 1.190,70 €, total 6.860,70 €. Como el descuento está en la factura, la venta se registra ya rebajada. A Taller Brezo se le venden 80 kits B a 50 € y 150 Organizadores a 18 €: base 6.700 €, IVA 1.407 €, total 8.107 €. Cada factura redondea su cuota de IVA al céntimo.

Devolución R-001 (21/10). Estudio Roble devuelve 10 kits A en condiciones de venderse otra vez. Nexo emite una factura rectificativa que remite a V-001: base −315 €, IVA −66,15 €, total −381,15 €. El asiento de V-001 no se borra: la devolución se registra aparte, en la 708, y reduce lo que debe el cliente y el IVA repercutido.

Subcuentas propias. Para seguir a cada cliente, Nexo abre dentro de la 430 Clientes las subcuentas 430.1 (Estudio Roble) y 430.2 (Taller Brezo); en 10.3 separa igual, dentro de la 4751, las retenciones del alquiler (4751.A) y de la nómina (4751.N). El código del cuadro va delante del punto: la cuenta es la 430 o la 4751.

LA NORMA DICE

Cuenta 706: «Descuentos y asimilados que conceda la empresa a sus clientes, por pronto pago, no incluidos en factura». Cuenta 708: «Remesas devueltas por clientes, normalmente por incumplimiento de las condiciones del pedido». (Real Decreto 1515/2007, PGC de PYMES, quinta parte. Consulta la versión vigente.)

Fecha	N.º	Cuenta		Debe (€)	Haber (€)
05/10	3	**600**	Compras de mercaderías (C-001)	4.500,00	
		472	Hacienda Pública, IVA soportado	945,00	
		400	Proveedores		5.445,00
09/10	5	**430.1**	Clientes · Estudio Roble (V-001)	6.860,70	
		700	Ventas de mercaderías		5.670,00
		477	Hacienda Pública, IVA repercutido		1.190,70
13/10	6	**430.2**	Clientes · Taller Brezo (V-002)	8.107,00	
		700	Ventas de mercaderías		6.700,00
		477	Hacienda Pública, IVA repercutido		1.407,00
21/10	9	**708**	Devoluciones de ventas y operaciones similares (R-001)	315,00	
		477	Hacienda Pública, IVA repercutido	66,15	
		430.1	Clientes · Estudio Roble		381,15

ACTIVIDADES

3. Calcula la base, el IVA y el total de una venta de 20 kits A con el mismo descuento y escribe su asiento.
4. Explica por qué la devolución R-001 se carga en la 708 y por qué no se borra el asiento de V-001.
5. Una compañera propone cargar la compra C-001 en la 300 Mercaderías A. Explica qué cuenta usa Nexo para las compras del mes y cuándo aparece la 300.

10.3 Cobros, pagos y personal

Cobrar no es vender otra vez, y pagar no es gastar otra vez.

Cobros y pagos. El 7/10 Nexo paga la mitad de C-001 (B-01, 2.722,50 €); la otra mitad vence el 4/11/2026. El 15/10 Taller Brezo paga entera V-002 (B-02) y el 19/10 Estudio Roble paga la mitad del total original de V-001 (B-03, 3.430,35 €). Un cobro **cancela** el derecho sobre el cliente (430); un pago cancela la deuda con el proveedor (400). Ninguno crea una venta o una compra nueva.

Fecha	N.º	Cuenta		Debe (€)	Haber (€)
07/10	4	**400**	Proveedores (B-01)	2.722,50	
		572	Bancos e instituciones de crédito c/c vista, euros		2.722,50
15/10	7	**572**	Bancos e instituciones de crédito c/c vista, euros (B-02)	8.107,00	
		430.2	Clientes · Taller Brezo		8.107,00
19/10	8	**572**	Bancos e instituciones de crédito c/c vista, euros (B-03)	3.430,35	
		430.1	Clientes · Estudio Roble		3.430,35

Gastos del mes. El alquiler de octubre (G-001) es de 800 € más 168 € de IVA. El supuesto lo da sujeto a una retención del 19 %: Nexo retiene 152 €, paga 816 € al arrendador y deberá ingresar la retención en Hacienda (unidad 11). G-002 es un servicio de destrucción confidencial de documentos archivados: 200 € más 42 € de IVA, en la 629 Otros servicios porque no es una reparación, un transporte, una publicidad ni un suministro. La comisión bancaria B-05 (15 €) es por mantenimiento de la cuenta: un servicio financiero exento de IVA, por eso su justificante no lleva cuota.

La nómina de Teodoro (N-001). Bruto de 1.800 € en la 640. Se descuentan 117 € de cotización del trabajador (476) y 180 € de retención de IRPF, al 10 % que fija el supuesto (4751). El líquido, 1.503 €, queda en la 465 hasta que se paga (B-04). La cuota empresarial, 578,70 €, es otro gasto (642) y otra deuda con la Seguridad Social (476).

Fecha	N.º	Cuenta	Debe (€)	Haber (€)
23/10	10	**621** Arrendamientos y cánones (G-001)	800,00	
		472 Hacienda Pública, IVA soportado	168,00	
		4751.A Hacienda Pública, acreedora por retenciones practicadas · alquiler		152,00
		572 Bancos e instituciones de crédito c/c vista, euros		816,00
26/10	11	**629** Otros servicios (G-002)	200,00	
		472 Hacienda Pública, IVA soportado	42,00	
		572 Bancos e instituciones de crédito c/c vista, euros		242,00
29/10	12	**640** Sueldos y salarios (N-001)	1.800,00	
		476 Organismos de la Seguridad Social, acreedores		117,00
		4751.N Hacienda Pública, acreedora por retenciones practicadas · nómina		180,00
		465 Remuneraciones pendientes de pago		1.503,00
29/10	13	**642** Seguridad Social a cargo de la empresa (N-SS)	578,70	
		476 Organismos de la Seguridad Social, acreedores		578,70
29/10	14	**465** Remuneraciones pendientes de pago (B-04)	1.503,00	
		572 Bancos e instituciones de crédito c/c vista, euros		1.503,00
30/10	15	**626** Servicios bancarios y similares (B-05)	15,00	
		572 Bancos e instituciones de crédito c/c vista, euros		15,00

CLAVE

Un cobro abona la 430; un pago carga la 400 o la deuda que corresponda. Si un cobro abonara la 700, la venta se contaría dos veces.

ACTIVIDADES

6. Escribe el asiento de B-03 y explica qué pasaría con la 700 y con la 430 de Estudio Roble si el cobro se abonara a la 700.

7. Comprueba con cifras el pago de G-001 y explica a quién va cada parte de los 968 € de la factura.

8. El coste de la nómina para Nexo es de 2.378,70 €. ¿Qué parte paga el 29/10 y qué partes quedan pendientes? Indica la cuenta de cada una.

10.4 Ajustes del mes

Algunos hechos no llegan con una factura: se calculan a fin de mes con las condiciones dadas.

Amortización (AJ-01). Los equipos (6.000 €) se usan desde el 1 de octubre, con una vida útil de cinco años y valor residual cero: 6.000 ÷ 5 ÷ 12 = 100 € al mes. El gasto va a la 681 y el desgaste acumulado a la 2817, que resta del valor de los equipos.

Interés devengado (AJ-02). El contrato del préstamo fija tres periodos mensuales de 30 días sobre un año de 360: 3.000 × 6 % × 30 ÷ 360 = 15 € por mes. Octubre ya ha consumido su parte, aunque se pague el 31/12: gasto en la 662 y deuda en la 527.

Existencias (AJ-03). Vadim parte del recuento del jueves 22/10 (unidad 6); hasta el 31/10 no entra ni sale mercancía, así que esas son las existencias finales. Valora cada kit a su coste:

Producto	Unidades finales	Coste unitario (€)	Valor (€)
A · Kit Archivo (200 + 100 − 180 + 10)	130	20,00	2.600,00
B · Kit Mesa (100 + 50 − 80)	70	30,00	2.100,00
C · Organizador (200 + 100 − 150)	150	10,00	1.500,00
Total			**6.200,00**

Las existencias iniciales (9.000 €) salen de la 300 contra la 610 y entran las finales (6.200 €). El PGC de PYMES prevé este ajuste al cierre del ejercicio; Nexo lo hace también a fin de mes, como control interno, para conocer el resultado de octubre. El consumo del mes es 9.000 + 4.500 − 6.200 = 7.300 €.

Fecha	N.º	Cuenta	Debe (€)	Haber (€)
31/10	16	**681** Amortización del inmovilizado material (AJ-01)	100,00	
		2817 Amortización acumulada de equipos para procesos de información		100,00
31/10	17	**662** Intereses de deudas (AJ-02)	15,00	
		527 Intereses a corto plazo de deudas con entidades de crédito		15,00
31/10	18	**610** Variación de existencias de mercaderías (AJ-03a)	9.000,00	
		300 Mercaderías A		9.000,00
31/10	19	**300** Mercaderías A (AJ-03b)	6.200,00	
		610 Variación de existencias de mercaderías		6.200,00

El IVA se queda en la 472 y la 477: Nexo declara por trimestres y octubre es solo el primer mes del cuarto trimestre.

CLAVE

Cerrar el mes no es cerrar el ejercicio. No se lleva el resultado a la 129 ni se liquida el IVA de octubre.

ACTIVIDADES

9. Si los equipos hubieran costado 7.200 € con la misma vida útil, ¿cuál sería la cuota mensual? Escribe el asiento.
10. El almacén cuenta 120 kits A en lugar de 130. Antes de cambiar el asiento de existencias finales, ¿qué documento comprobarías y por qué?

10.5 Comprobar el diario

Que el debe y el haber sumen lo mismo es necesario, pero no basta.

Con los 19 asientos, las sumas del Diario son iguales: 88.475,40 € en el debe y en el haber. Del Mayor sale el **balance de comprobación** a 31/10/2026:



Código	Cuenta	Saldo deudor (€)	Saldo acreedor (€)
100	Capital social		30.000,00
217	Equipos para procesos de información	6.000,00	
2817	Amortización acumulada de equipos para procesos de información		100,00
300	Mercaderías A	6.200,00	
400	Proveedores		2.722,50
430.1	Clientes · Estudio Roble	3.049,20	
430.2	Clientes · Taller Brezo	—	—
465	Remuneraciones pendientes de pago	—	—
472	Hacienda Pública, IVA soportado	1.155,00	
4751.A	Hacienda Pública, acreedora por retenciones practicadas · alquiler		152,00
4751.N	Hacienda Pública, acreedora por retenciones practicadas · nómina		180,00
476	Organismos de la Seguridad Social, acreedores		695,70
477	Hacienda Pública, IVA repercutido		2.531,55

Código	Cuenta	Saldo deudor (€)	Saldo acreedor (€)
5200	Préstamos a corto plazo de entidades de crédito		3.000,00
527	Intereses a corto plazo de deudas con entidades de crédito		15,00
572	Bancos e instituciones de crédito c/c vista, euros	24.238,85	
600	Compras de mercaderías	4.500,00	
610	Variación de existencias de mercaderías	2.800,00	
621	Arrendamientos y cánones	800,00	
626	Servicios bancarios y similares	15,00	
629	Otros servicios	200,00	
640	Sueldos y salarios	1.800,00	
642	Seguridad Social a cargo de la empresa	578,70	
662	Intereses de deudas	15,00	
681	Amortización del inmovilizado material	100,00	
700	Ventas de mercaderías		12.370,00
708	Devoluciones de ventas y operaciones similares	315,00	
	Total	**51.766,75**	**51.766,75**

La 430 de Taller Brezo y la 465 quedan a cero: el cobro y el pago las han cancelado. Para dar el diario por bueno, Teodoro sigue cinco controles:

1. **Igualdad:** sumas y saldos del debe y del haber coinciden.
2. **Banco:** el saldo de la 572 coincide con el extracto.
3. **Auxiliares:** cada cliente y cada proveedor se explica con sus documentos: 6.860,70 − 3.430,35 − 381,15 = 3.049,20 €.
4. **Almacén:** la 300 coincide con el inventario valorado.
5. **Documentos:** cada hecho se registra una sola vez y con su documento; la 700 suma las bases de V-001 y V-002.

En la copia de Llara, el cobro B-03 se había abonado a la 700. El balance cuadraba y el banco también, pero la 700 daba 15.800,35 € frente a 12.370 € de facturas, y Estudio Roble debía 6.479,55 € según el diario y 3.049,20 € según sus documentos. La corrección no borra nada: un asiento nuevo, con fecha, motivo y autor, carga 3.430,35 € en la 700 y los abona a la 430 de Estudio Roble.

ACTIVIDADES

11. ¿Qué dos cuentas del balance de comprobación delatan el error de Llara? Explica qué control lo detecta en cada una.
12. Calcula el saldo de Proveedor Norte con sus documentos y compáralo con el balance.
13. ¿Por qué la 472 y la 477 siguen con saldo en el balance de comprobación a 31/10?

CASO RESUELTO

Teodoro prepara la hoja de comprobación de octubre

Aldara quiere saber el miércoles cómo ha ido octubre. Teodoro no le enseña el diario: prepara una hoja de comprobación que relaciona cada saldo con su soporte.

Paso 1. Banco. 572: 24.238,85 €. Extracto de 31/10: 24.238,85 €. Diferencia cero, con la comisión B-05 ya registrada.

Paso 2. Clientes. Estudio Roble: 3.049,20 €, que vencen el 6/11/2026. Taller Brezo: cero.

Paso 3. Proveedor. Proveedor Norte: 2.722,50 €, la mitad de C-001, que vence el 4/11/2026.

Paso 4. Existencias. 300: 6.200 €, igual que el inventario valorado del 31/10.

Paso 5. Resultado antes del impuesto sobre sociedades

Concepto	Cuentas	Importe (€)
Ventas netas	700 − 708	12.055,00
Consumo de mercaderías	600 + 610	−7.300,00
Margen		4.755,00
Otros gastos de explotación	621, 626, 629, 640, 642, 681	−3.493,70
Gastos financieros	662	−15,00
Resultado antes de IS		**1.246,30**

Teodoro añade una nota para Aldara: «Es el resultado de las operaciones de octubre que tenemos documentadas. No es un cierre anual: no se lleva a la 129, no se calcula el impuesto sobre sociedades y el IVA sigue abierto hasta el final del trimestre».

CLAVE

Una hoja de comprobación enlaza cada saldo con un documento. Lo que no se puede enlazar, se investiga antes de informar.

Comprueba que lo has entendido

a) ¿Por qué Teodoro no se conforma con que el balance de comprobación cuadre?

b) ¿Por qué el resultado de octubre no se lleva a la 129?

c) ¿Qué saldo de la hoja vence antes y qué debe preparar tesorería?

PRÁCTICA

Vadim encuentra un asiento repetido

Ahora te toca a ti con la variante B del mismo mes. No es un segundo mes ni se suma al caso A: lo sustituye. Cambian solo estas operaciones; el resto (apertura, préstamo, alquiler, servicio, nómina, comisión, amortización e interés) es igual que en el caso A.

Documento	Variante B
C-001 (5/10)	120 kits A, 40 kits B y 80 Organizadores C, a coste
B-01 (7/10)	Pago de la mitad de C-001
V-001 (9/10)	160 kits A a 35 €, con el 10 % de descuento en factura
V-002 (13/10)	70 kits B y 140 Organizadores C, a tarifa
B-02 y B-03	Cobro íntegro de V-002 y de la mitad del total de V-001
R-001 (21/10)	Devolución de 5 kits A aptos para la venta

Vadim ha pasado el diario B a una copia de trabajo. En su balance de comprobación, la 430 de Taller Brezo tiene saldo deudor de 7.284,20 € y la 700 suma 17.080 €.

1. Calcula base, IVA y total de C-001, V-001, V-002 y R-001.
2. Registra los 19 asientos de la variante B con código y nombre de cada cuenta.
3. Valora el inventario final y registra las existencias.
4. Obtén el balance de comprobación y comprueba que cuadra.
5. Compara tu balance con la copia de Vadim: localiza el asiento repetido y escribe la corrección con fecha, motivo y autor, sin borrar el original.
6. Prepara la hoja de comprobación B: banco, clientes, proveedor, existencias y resultado antes de IS.

Elige tu nivel (el objetivo es el mismo)

- **Con ayuda:** usa como plantilla los asientos del caso A y cambia solo las cifras.
- **Por tu cuenta:** registra la variante B sin mirar el caso A.
- **Un paso más:** explica qué controles de 10.5 detectan el asiento repetido y cuál no.

Comprueba tus resultados

☐ Cada asiento tiene documento, fecha y debe igual al haber.
☐ Todas las cuentas tienen el código y el nombre del cuadro.
☐ La 430 de Taller Brezo queda a cero.
☐ La corrección deja rastro: fecha, motivo y autor.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

1. ¿El cobro de una factura genera una segunda venta? Explícalo con B-02.
2. ¿Un asiento con el debe igual al haber es siempre correcto? Da dos motivos por los que puede no serlo.
3. ¿Qué documento relaciona el almacén con la cuenta 300?
4. ¿Por qué la amortización de octubre es de 100 € y no de 1.200 €?

Aplica

5. Monta en una hoja de cálculo el diario del caso A y su balance de comprobación, con fórmulas visibles para las sumas y los saldos.
6. Clasifica cada cuenta del balance de comprobación en activo, pasivo, patrimonio neto, gasto o ingreso.
7. Supón que Taller Brezo hubiera pagado solo 8.000 € de V-002. Escribe el cobro y di qué saldo quedaría en su cuenta.
8. Intercambia tu diario de la Práctica con otra persona. Anota qué has comprobado y con qué soporte y, si encuentras un error, escribe la corrección con su motivo sin tocar el original.
9. Redacta un relevo de cinco líneas para quien te sustituya en el puesto de control: tarea, resultado, soporte, pendiente y siguiente responsable.

Investiga

10. Busca en el BOE el Real Decreto 1515/2007 y copia la definición de la cuenta 610. Anota cuándo dice que se registra y la fecha de consulta.
11. En el cuadro de cuentas del PGC de PYMES, localiza la 662 y sus subcuentas. ¿Cuál describiría con más precisión el interés del préstamo de Nexo? Anota la fuente y la fecha.
12. Compara dos formas de corregir un asiento erróneo: anularlo con un asiento inverso y registrar el correcto, o registrar solo la diferencia. Apoya tu comparación en una fuente o en un ejemplo y explica cuál usarías en Nexo.

APRENDE CON LA IA

Llara pide a un asistente de inteligencia artificial los asientos de V-001 y B-03, sin darle datos personales ni documentos reales. Esta es parte de la respuesta. Tiene tres errores: encuéntralos y explica por qué lo son.

RESPUESTA DE LA IA

«Para V-001, carga 430 Clientes por 6.860,70 € y 706 Descuentos sobre ventas por pronto pago por 630 €, y abona 700 Ventas de mercaderías por 6.300 € y 477 por 1.190,70 €. Para B-03, carga 572 por 3.430,35 € y abona 700, porque entra el dinero de la venta. Los dos asientos son correctos porque el debe y el haber suman lo mismo.»

Pista: revisa dónde va un descuento incluido en factura (10.2), qué cancela un cobro (10.3) y qué demuestra la igualdad de sumas (10.5).

Después, escribe en una tabla «afirmación · documento que la prueba · corrección» las dos propuestas corregidas.

La IA te ayuda, pero comprobarlo es tarea tuya.

OJO PROFESIONAL

El error que pasó las sumas

LECTURA

El balance de comprobación estaba cuadrado. Aun así, los ingresos superaban las ventas documentadas. La revisión encontró que un cobro se había registrado contra ventas en vez de cancelar al cliente. La igualdad matemática es un control necesario, pero no sustituye la comparación con facturas, extractos y auxiliares. Cada cifra debe explicar un hecho y cada hecho debe aparecer una sola vez.

Vadim ha preparado este borrador en una copia de trabajo. Tiene cinco cuentas mal elegidas. Localízalas, escribe la cuenta correcta con su código y su nombre y explica el motivo.

1. FIN-01: carga 572 y abona 700 Ventas de mercaderías, 3.000 €.

2. G-001: carga 621 Arrendamientos y cánones 800 € y 472 168 €; abona 4751 152 € y 572 816 €.

3. N-SS: carga 640 Sueldos y salarios y abona 476, 578,70 €.

4. B-05: carga 629 Otros servicios y abona 572, 15 €.

5. AJ-01: carga 681 y abona 217 Equipos para procesos de información, 100 €.

6. AJ-02: carga 662 y abona 572, 15 €.

7. R-001: carga 708 315 € y 477 66,15 €; abona 430 381,15 €.

N.º	Qué falla	Cuenta correcta	Motivo

Para pensar. ¿Cuál de los cinco controles de 10.5 habría detectado cada error? ¿Alguno habría pasado todos los controles?

MI MANUAL DE PUESTO

Ficha 10 · Registrar y comprobar la contabilidad

Nombre	Grupo	Fecha	Revisada el	Mejora hecha ☐

Tu manual de puesto reúne, ficha a ficha, cómo se hace cada tarea en Nexo para que otra persona pueda continuarla.

Cómo se hace:

1. Identifica el encargo y el periodo: qué documentos entran y hasta qué fecha.
2. Localiza los documentos y marca los que falten.
3. Registra cada documento con fecha, cuentas exactas e importes.
4. Comprueba igualdad, banco, auxiliares, almacén y documentos.
5. Pide a otra persona que revise un punto crítico.
6. Corrige con un asiento nuevo que diga fecha, motivo y autor.
7. Archiva y prepara el relevo.

Paso	Qué hago	Control o cuenta clave	Documento que lo prueba
Registrar una venta			
Registrar un cobro			
Ajustes de fin de mes			
Comprobar el diario			

Ojo con este error: convertir el cierre del mes en una liquidación de impuestos o en un cierre anual que el caso no contiene.

Comprueba tu ficha

☐ Cada paso dice qué documento lo prueba.
☐ Uso códigos y nombres del cuadro de cuentas.
☐ Distingo cobro de venta y pago de gasto.
☐ Mi corrección deja rastro.

La revisarás en la unidad 12, cuando cierres tu manual de puesto.

Puedes hacer esta ficha con los datos de la variante B.

AUTOEVALUACIÓN

Elige la respuesta correcta. Si fallas, vuelve al apartado que se indica.

1. El préstamo de tres meses se registra en... (10.1)
a) 700 Ventas de mercaderías.
b) 5200 Préstamos a corto plazo de entidades de crédito.
c) 100 Capital social.

2. El descuento del 10 % incluido en V-001... (10.2)
a) reduce la base de la venta.
b) se carga en la 706.
c) se registra en la 708.

3. La devolución R-001 se carga en la... (10.2)
a) 708 Devoluciones de ventas y operaciones similares.
b) 600 Compras de mercaderías.
c) 629 Otros servicios.

4. El cobro B-02... (10.3)
a) abona la 700.
b) carga la 477.
c) abona la 430 de Taller Brezo.

5. La retención del alquiler se abona en la... (10.3)
a) 4751.
b) 621.
c) 472.

6. La cuota empresarial de Seguridad Social es un gasto en la... (10.3)
a) 640.
b) 465.
c) 642.

7. La amortización mensual de los equipos es de... (10.4)
a) 1.200 €.
b) 100 €.
c) 6.000 €.

8. El interés devengado de octubre se abona en la... (10.4)
a) 527.
b) 572.
c) 5200.

9. Si las sumas del debe y del haber coinciden... (10.5)
a) no hay errores.
b) el banco coincide con el extracto.
c) solo se sabe que el diario cuadra aritméticamente.

10. A 31/10, la 472 y la 477... (10.5)
a) siguen con saldo en el balance de comprobación.
b) se liquidan contra la 4750.
c) se cierran contra la 129.

Ya sé...

- ☐ leer el balance de apertura y elegir la cuenta exacta del PGC de PYMES;
- ☐ registrar compras, ventas, devoluciones e IVA a partir de sus facturas;
- ☐ separar los cobros y pagos de los gastos e ingresos que cancelan;
- ☐ registrar los ajustes de fin de mes;
- ☐ comprobar el diario con saldos, auxiliares y documentos;
- ☐ añadir a mi manual de puesto el procedimiento de registro.



UNIDAD 11

Cumplimos y documentamos las obligaciones

Bloque 4 · Registro, obligaciones y cierre

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Relacionar cada hecho de Nexo con sus obligaciones y registros.
- Separar el IVA repercutido y el soportado en sus libros registro.
- Distinguir la retención de la nómina de la del alquiler.
- Construir el calendario del cuarto trimestre con plazos oficiales.
- Preparar borradores marcados como simulación y con el origen de cada cifra.
- Añadir a tu manual de puesto el calendario y el expediente fiscal.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Martes 3 de noviembre de 2026. Vadim, que esta semana rota por el puesto fiscal, ha sumado el IVA de octubre en una hoja: 2.531,55 € repercutidos menos 1.155 € soportados. «Sale 1.376,55 € a ingresar. ¿Rellenamos el modelo 303 y lo presentamos hoy?».

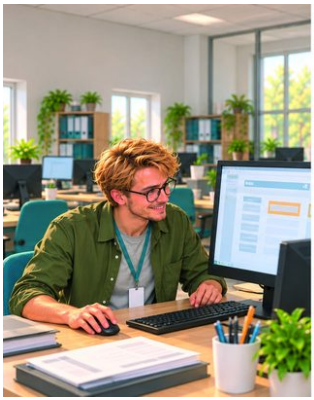
Teodoro le pregunta de qué periodo es esa cifra. Vadim duda: Nexo declara el IVA por trimestres y el cuarto trimestre no acaba hasta el 31 de diciembre. Aldara lo deja claro: en el aula se preparan borradores, nunca se envían, y cada cifra tiene que decir de dónde sale y qué falta.

Al terminar esta unidad sabrás qué obligaciones nacen de cada hecho del mes, cómo se llevan sus registros y cuándo vencen, y ayudarás a Vadim a preparar un expediente del cuarto trimestre que otra persona pueda continuar en enero.

PARA EMPEZAR

1. ¿Qué impuestos o cotizaciones crees que tiene que atender una empresa que vende y tiene una persona contratada?
2. Nexo cobra el IVA a sus clientes. ¿Es dinero de Nexo? ¿A quién se lo entrega?
3. ¿Por qué el alquiler de octubre se pagó con 816 € si la factura era de 968 €?
4. ¿Qué pasaría si se presentara una declaración trimestral con los datos de un solo mes?





Vadim: «Con octubre ya podemos presentar el IVA.»



Llara: «Faltan noviembre y diciembre: el trimestre sigue abierto.»



Teodoro: «Preparad un borrador que diga qué tenemos y qué falta.»

11.1 Mapa de obligaciones

Una obligación nace de un hecho concreto: primero el hecho, después el modelo.

Las obligaciones de una empresa no salen de una lista igual para todas: dependen de lo que hace. Nexo vende y compra con IVA, paga una nómina y alquila su local con retención. Cada uno de esos hechos activa un trámite, con su periodo y su responsable.



Hecho de octubre	Documento	Obligación	Modelo o trámite	Periodo
Ventas, compras y servicios con IVA	V-001, V-002, R-001, C-001, G-001, G-002	Declarar el IVA	303 (autoliquidación) y 390 (resumen anual)	4.º trimestre y año 2026
Nómina con retención de IRPF	N-001	Ingresar la retención	111 y 190 (resumen anual)	4.º trimestre y año 2026
Alquiler con retención	G-001	Ingresar la retención	115 y 180 (resumen anual)	4.º trimestre y año 2026
Nómina y cuota empresarial	N-001, N-SS	Ingresar las cotizaciones	Liquidación de cuotas a la Seguridad Social	Octubre de 2026

Nexo se considera **sujeto trimestral**: su volumen de operaciones no supera el límite que obliga a declarar cada mes y no está en los demás supuestos de la norma. El impuesto sobre sociedades también existe, pero se declara por ejercicio completo y este caso de un mes no lo trabaja.

Las obligaciones periódicas de una empresa constan en su **declaración censal** ante la Agencia Tributaria (modelo 036). Si cambia un hecho, por ejemplo, contrata por primera vez o deja de alquilar, se comunica la modificación. Por eso, antes de preparar un modelo, el puesto fiscal comprueba tres cosas: que el hecho existe, que hay un documento que lo prueba y que el periodo es el correcto.

En Nexo, el reparto es claro: el puesto fiscal prepara los libros y los borradores, Teodoro los revisa y Aldara autoriza. Nadie firma lo que no ha comprobado.

CLAVE

Cada obligación se apoya en un hecho y en un supuesto. Si el alquiler no estuviera sujeto a retención, no habría modelo 115; por eso se comprueba antes de rellenar.

ACTIVIDADES

1. Di qué obligación activaría cada hecho: a) Nexo contrata a una segunda persona; b) Nexo deja de alquilar y compra un local; c) Nexo vende 10 kits más el 2 de diciembre.
2. ¿Por qué la comisión bancaria B-05 no aparece en el IVA de Nexo?

11.2 El IVA del caso

El IVA que Nexo repercute no es suyo, y el que soporta, si es deducible, no es un gasto: los dos se anotan y se comparan.

Cada factura expedida o recibida se anota en su **libro registro**, con fecha, contraparte, base, tipo y cuota. La rectificativa R-001 se anota en el libro de expedidas con importes negativos: reduce la base y la cuota de la venta que corrige, sin borrarla.

Libro registro de facturas expedidas · octubre de 2026

Factura	Fecha	Contraparte	Base (€)	Tipo	Cuota (€)	Total (€)
V-001	09/10	Estudio Roble	5.670,00	21 %	1.190,70	6.860,70
V-002	13/10	Taller Brezo	6.700,00	21 %	1.407,00	8.107,00
R-001	21/10	Estudio Roble (rectifica V-001)	−315,00	21 %	−66,15	−381,15
Total			**12.055,00**		**2.531,55**	**14.586,55**

Libro registro de facturas recibidas · octubre de 2026

Factura	Fecha	Contraparte	Base (€)	Tipo	Cuota (€)	Total (€)
C-001	05/10	Proveedor Norte	4.500,00	21 %	945,00	5.445,00
G-001	23/10	Arrendador del local	800,00	21 %	168,00	968,00
G-002	26/10	Servicio de destrucción documental	200,00	21 %	42,00	242,00
Total			**5.500,00**		**1.155,00**	**6.655,00**

La comisión B-05 es por mantenimiento de la cuenta, un servicio financiero exento de IVA: no tiene cuota y no se suma. La diferencia entre lo repercutido y lo soportado, 2.531,55 − 1.155 = 1.376,55 €, es un **saldo interno de control** del mes: dice cómo va el trimestre, no cuánto se ingresará.

Para deducir una cuota no basta con haberla pagado: hay que tener la factura correcta y cumplir los requisitos de la ley. El supuesto da todas las cuotas de octubre como deducibles; una cuota que no lo fuera se sumaría al coste de lo comprado.

En la contabilidad de la unidad 10 estas mismas cifras están en la 477 (2.531,55 €) y en la 472 (1.155 €). Libros y cuentas tienen que coincidir: si no, falta una factura en un sitio o sobra en el otro. Y recuerda que la cuota se redondea al céntimo en cada factura, no en el total del mes.

LA NORMA DICE

«Sólo podrán ejercitar el derecho a la deducción los empresarios o profesionales que estén en posesión del documento justificativo de su derecho.» (Ley 37/1992, del IVA, art. 97.Uno. Consulta la versión vigente.)

ACTIVIDADES

3. Comprueba que la cuota de R-001 es el 21 % de su base y explica por qué resta en el libro de expedidas.
4. ¿Cuánto sumarían las cuotas soportadas sin G-002? ¿Cómo cambiaría el saldo interno?
5. ¿Qué datos de una factura recibida comprobarías antes de anotar su cuota como deducible?

Actividad	Tu respuesta
3	
4	
5	

11.3 Retenciones

Retener es adelantar un impuesto ajeno por encargo de Hacienda: no es un gasto de Nexo.

Cuando Nexo paga una nómina o un alquiler sujeto a retención, no entrega el importe completo: se queda una parte y la ingresa después en Hacienda como pago a cuenta del impuesto de quien cobra.

Retención	Base (€)	Porcentaje	Importe (€)	Cuenta	Modelo trimestral	Resumen anual
Nómina de Teodoro (N-001)	1.800,00	10 %	180,00	4751	111	190
Alquiler del local (G-001)	800,00	19 %	152,00	4751	115	180
Total de octubre			**332,00**			

El 10 % de la nómina es un dato del supuesto: en la realidad, el porcentaje se calcula para cada persona con sus circunstancias. El 19 % del alquiler se aplica sobre la base, sin el IVA.

LA NORMA DICE

La retención sobre el arrendamiento de inmuebles urbanos será «el resultado de aplicar el porcentaje del 19 por ciento sobre todos los conceptos que se satisfagan al arrendador, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido». (Reglamento del IRPF, Real Decreto 439/2007, art. 100. Consulta la versión vigente.)

No todos los alquileres llevan retención: hay excepciones según el inmueble y el arrendador. El supuesto da este alquiler como sujeto y sin excepción.

Las retenciones se ingresan en Hacienda cada trimestre y, al acabar el año, Nexo presenta un resumen con lo retenido a cada perceptor. Además, debe entregar a Teodoro y al arrendador un **certificado de retenciones** antes de que empiece el plazo de declaración de su impuesto (el IRPF, o el impuesto sobre sociedades si el arrendador es una sociedad), para que puedan descontar lo que ya se ha ingresado a su nombre. En la contabilidad, las dos retenciones esperan en la 4751 hasta que se ingresan.

CLAVE

La retención reduce lo que se paga a quien cobra, no la base ni el gasto. El gasto del alquiler sigue siendo de 800 €.

ACTIVIDADES

6. Si el alquiler fuera de 1.000 € más IVA, con el mismo tratamiento, calcula el IVA, la retención y el pago al arrendador.
7. Explica a Teodoro, en tres frases, qué significa la línea «Retención IRPF 180 €» de su nómina.

11.4 Periodos y calendario

Cada obligación tiene su periodo y su plazo, y casi nunca coinciden con el mes en que pasa el hecho.

Octubre es el primer mes del **cuarto trimestre** (octubre, noviembre y diciembre). Lo que pasa en octubre se declara con el resto del trimestre, en enero. Las cotizaciones a la Seguridad Social, en cambio, son mensuales.

Obligación	Periodo	Plazo de la norma	Último día	Fuente
Cotizaciones a la Seguridad Social	octubre de 2026	dentro de noviembre de 2026	30/11/2026	RGRSS, art. 56.1
Retenciones del trabajo · modelo 111	4.º trimestre de 2026	del 1 al 20 de enero de 2027	20/01/2027	RIRPF, art. 108.1
Retenciones del alquiler · modelo 115	4.º trimestre de 2026	del 1 al 20 de enero de 2027	20/01/2027	RIRPF, art. 108.1
IVA · modelo 303	4.º trimestre de 2026	del 1 al 30 de enero de 2027	01/02/2027 (lunes)	RIVA, art. 71.4
Resumen anual de IVA · modelo 390	año 2026	del 1 al 30 de enero de 2027	01/02/2027 (lunes)	Orden EHA/3111/2009, art. 8
Resúmenes anuales de retenciones · modelos 190 y 180	año 2026	del 1 al 31 de enero de 2027 (vía electrónica)	01/02/2027 (lunes)	RIRPF, art. 108.2

LA NORMA DICE

«Sin embargo, la declaración-liquidación correspondiente al último período del año deberá presentarse durante los treinta primeros días naturales del mes de enero.» (Reglamento del IVA, Real Decreto 1624/1992, art. 71.4. Consulta la versión vigente.)

Dos avisos. Si el último día de un plazo cae en sábado, domingo o festivo, el plazo termina el primer día hábil siguiente: en 2027, el 30 de enero es sábado y el 31, domingo, y por eso el 303, el 390, el 190 y el 180 vencen el lunes 1 de febrero. Compruébalo siempre en el calendario del contribuyente de la Agencia Tributaria. Y si el pago se domicilia en el banco, la domiciliación tiene su propio plazo, que acaba unos días antes que el de presentación.

Con el calendario, Teodoro prepara el orden de trabajo de enero: primero, cerrar los libros de noviembre y diciembre; después, las retenciones del trimestre; luego, el IVA del trimestre y el resumen anual; por último, los resúmenes anuales de retenciones. Cada paso tiene un responsable y una fecha interna, anterior al plazo oficial, para tener margen si algo falla.

ACTIVIDADES

8. Ordena por fecha de vencimiento: retenciones del cuarto trimestre, cotizaciones de octubre, IVA del cuarto trimestre y resumen anual de retenciones.
9. ¿Por qué Nexo no presenta un modelo 303 de octubre?

11.5 Revisión y archivo

Un borrador útil dice lo que sabe, lo que falta y quién lo ha revisado.



En el aula los modelos se preparan como **borradores de control**: nunca se envían ni se usan datos identificativos válidos. Cada borrador lleva la marca «SIMULACIÓN · NO VÁLIDO PARA TRÁMITES», el NIF como «ID FICTICIO NO VÁLIDO» y, si aparece un banco, «CUENTA SIMULADA». Además, cada cifra dice de qué libro o documento sale y en qué estado está.

Borrador de control · Modelo 303 · 4.º trimestre de 2026 · SIMULACIÓN · NO VÁLIDO PARA TRÁMITES

Dato	Importe (€)	Origen	Estado
IVA devengado de octubre	2.531,55	Libro de expedidas (V-001, V-002, R-001)	Comprobado
IVA deducible de octubre	1.155,00	Libro de recibidas (C-001, G-001, G-002)	Comprobado
Noviembre y diciembre	—	Sin datos todavía	Pendiente
Resultado del trimestre	—	Se calcula con los tres meses	Pendiente

Preparado: Vadim · Revisado: Teodoro · Autorizado: Aldara · Envío: no procede.

El borrador se archiva en el **expediente fiscal del cuarto trimestre**, en este orden: libros registro, borradores, documentos de soporte y hoja de revisiones con fechas. Así, quien lo retome en enero sabe qué está comprobado y qué falta. Los archivos se nombran con el periodo, el modelo, el estado y la versión, por ejemplo, «EEA_4T2026_303_borrador_v1».

Fecha	Qué se revisa	Quién	Resultado
03/11/2026	Libros de octubre contra facturas	Teodoro	Correctos
03/11/2026	Borrador del 303: origen y pendientes	Teodoro	Correcto como borrador
03/11/2026	Autorización del expediente	Aldara	Autorizado sin envío

PARA ESTAR AL DÍA

Los programas de facturación tienen requisitos y un calendario de adaptación propios. Antes de usar uno, consulta en la sede de la Agencia Tributaria qué se exige y desde cuándo.

ACTIVIDADES

10. Prepara el borrador de control del modelo 111 del cuarto trimestre con los datos de octubre y marca lo que falta.
11. ¿Qué tres datos hacen útil un borrador para quien lo recibe después?

CASO RESUELTO

Vadim y Teodoro preparan el expediente del cuarto trimestre

Vadim no presenta nada. Con Teodoro, convierte su hoja en un expediente que se pueda continuar en enero.

Paso 1. Delimitar el periodo. El IVA y las retenciones son del cuarto trimestre de 2026. Hoy solo hay datos de octubre; noviembre y diciembre no se suponen sin actividad.

Paso 2. Cerrar los libros de octubre. Expedidas: base 12.055 € y cuota 2.531,55 €. Recibidas: base 5.500 € y cuota 1.155 €. Cada línea remite a su factura.

Paso 3. Explicar el saldo interno. 1.376,55 € no es el resultado de un 303: el modelo se presenta por trimestre completo, con todas las facturas de los tres meses y los ajustes que haya. Por eso el borrador deja el resultado «pendiente».

Paso 4. Anotar las retenciones. Nómina, 180 €; alquiler, 152 €. Irán al 111 y al 115 del cuarto trimestre, junto con las de noviembre y diciembre.

Paso 5. Ficha de obligaciones pendientes. Las cotizaciones suman 695,70 €: 117 € descontados a Teodoro en su nómina (N-001) y 578,70 € de cuota de Nexo (N-SS).

Obligación	Dato de octubre	Plazo	Responsable
Cotizaciones de octubre	695,70 €	Dentro de noviembre de 2026	Teodoro
Modelo 111 · 4.º trimestre	180,00 € + noviembre y diciembre	Del 1 al 20 de enero de 2027	Puesto fiscal
Modelo 115 · 4.º trimestre	152,00 € + noviembre y diciembre	Del 1 al 20 de enero de 2027	Puesto fiscal
Modelo 303 · 4.º trimestre	Saldo interno de 1.376,55 €	Hasta el 1 de febrero de 2027	Puesto fiscal
Modelos 390, 190 y 180	Datos de todo 2026	Hasta el 1 de febrero de 2027	Puesto fiscal

Teodoro revisa y firma; Aldara autoriza el expediente como borrador.

CLAVE

Un expediente abierto bien hecho dice qué falta. Rellenar huecos con ceros no es cumplir: es inventar.

Comprueba que lo has entendido

a) ¿Por qué el saldo de 1.376,55 € no es el resultado del modelo 303?

b) ¿Qué obligación de la ficha vence antes?

c) ¿Quién autoriza el expediente y en qué estado queda?

Pregunta	Tu respuesta
a)	
b)	
c)	

PRÁCTICA

El IVA de la variante B

Ahora te toca a ti con la variante B de octubre, que sustituye al caso A (no se suma). Cambian estas operaciones; el alquiler, el servicio, la comisión y la nómina son iguales.

Documento	Variante B
C-001 (5/10)	120 kits A a 20 €, 40 kits B a 30 € y 80 Organizadores C a 10 €
V-001 (9/10)	160 kits A a 35 €, con el 10 % de descuento en factura
V-002 (13/10)	70 kits B a 50 € y 140 Organizadores C a 18 €
R-001 (21/10)	Devolución de 5 kits A de V-001

1. Prepara los libros registro de facturas expedidas y recibidas de la variante B.
2. Calcula el saldo interno de control y explica qué no es.
3. Anota las retenciones de octubre y el modelo en que se declararán.
4. Completa el calendario del cuarto trimestre con plazo y fuente.
5. **Ejercicio aislado, con los datos del caso A:** si noviembre y diciembre aportaran juntos 3.000 € de IVA repercutido y 1.700 € de soportado, sin otros ajustes, ¿cuál sería el saldo del trimestre? Escribe qué supuesto has tenido que añadir.
6. Marca tu borrador como simulación y pide a otra persona que lo revise y firme.

Elige tu nivel (el objetivo es el mismo)

- **Con ayuda:** copia la estructura de los libros de 11.2 y cambia solo las cifras.
- **Por tu cuenta:** prepara los libros y el borrador sin modelo.
- **Un paso más:** compara el redondeo de la cuota de R-001 por factura con el que saldría de multiplicar un precio unitario ya redondeado.

Comprueba tus resultados

☐ Cada cuota es el 21 % de su base, redondeada al céntimo.
☐ R-001 resta en el libro de expedidas.
☐ El borrador marca noviembre y diciembre como pendientes.
☐ El ejercicio aislado está separado del caso.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

1. ¿Un saldo mensual de IVA es una autoliquidación trimestral? Explica por qué.

2. ¿La retención reduce la base del alquiler o lo que se paga al arrendador?

3. ¿Toda cuota de IVA soportada es deducible? ¿Qué supone el caso?

4. ¿El plazo para domiciliar un pago coincide siempre con el de presentación?

Aplica

5. Completa el expediente fiscal del cuarto trimestre del caso A: libros de octubre, borradores de los modelos 111 y 115, y calendario con la fuente y la fecha de cada plazo consultado.

6. Corrige este apunte del libro de recibidas: «B-05 · comisión bancaria · base 15 € · cuota 3,15 €».

7. Intercambia tu borrador de la Práctica con otra persona. Anota qué has comprobado y con qué soporte y, si hay un error, propón la corrección con su motivo.

8. Redacta un relevo de cinco líneas para quien retome el expediente en enero: tarea, resultado, soporte, pendiente y siguiente responsable.

9. Escribe a Aldara un correo de cinco líneas que explique por qué hoy no se presenta el IVA y qué se hará en enero.

Investiga

10. Consulta en la sede de la Agencia Tributaria el calendario del contribuyente. Comprueba el último día para presentar el modelo 303 del cuarto trimestre de 2026 y el último día para domiciliar su pago, y anota la fecha de consulta. ¿Coinciden con la tabla de 11.4?

11. Busca en el BOE el artículo 71.3 del Reglamento del IVA. ¿Qué empresas declaran cada mes? ¿Está Nexo entre ellas según los datos del caso?

12. Compara dos fuentes sobre el plazo del modelo 111: el Reglamento del IRPF en el BOE y la página del modelo en la Agencia Tributaria. ¿Coinciden? ¿Cuál prueba la regla y cuál ayuda a hacer el trámite?

APRENDE CON LA IA

Vadim pide a un asistente de inteligencia artificial qué tiene que presentar Nexo con los datos de octubre, sin darle datos identificativos. Esta es parte de la respuesta. Tiene tres errores: encuéntralos y explica por qué lo son.

RESPUESTA DE LA IA

«Presenta el modelo 303 de octubre antes del 20 de noviembre, con 1.376,55 € a ingresar. Como no tienes datos de noviembre y diciembre, pon esos meses a cero y así el trimestre queda completo. La retención del alquiler, 152 €, es otro gasto de Nexo: cárgala en la 621 junto con el alquiler.»

Pista: revisa el periodo de liquidación de Nexo (11.1 y 11.4), qué se hace con los datos que faltan (11.5) y qué es una retención (11.3).

Después, escribe en una tabla «afirmación · fuente o documento · corrección» la respuesta corregida.

La IA te ayuda, pero comprobarlo es tarea tuya.

Tus notas

OJO PROFESIONAL

Un formulario demasiado completo

LECTURA

El equipo había rellenado todas las casillas visibles y pensaba que el trabajo estaba terminado. Sin embargo, algunas cifras procedían de un solo mes y otras no tenían soporte. La revisión sustituyó la apariencia de formulario completo por una lista de datos comprobados y pendientes. Un borrador útil muestra sus límites y permite continuar; un borrador que oculta ausencias puede inducir a error.

Este es el borrador que había preparado el equipo. Tiene cinco errores. Localízalos y explica cómo debería ser cada línea.

BORRADOR · MODELO 303 · NEXO OFICINA, S.L.

1. Periodo: octubre de 2026.
2. NIF: B12345678.
3. IVA devengado: 2.597,70 € (V-001 y V-002).
4. IVA deducible: 1.155,00 € (C-001, G-001 y G-002).
5. Noviembre y diciembre: 0,00 €.
6. Preparado por Vadim; revisado por Teodoro.
7. Estado: presentado el 03/11/2026.

N.º	Qué falla	Cómo debería ser

Para pensar. ¿Qué podría pasar si alguien tomara este borrador como una declaración presentada? ¿Qué anotación lo habría evitado?

MI MANUAL DE PUESTO

Ficha 11 · Calendario y expediente fiscal

Nombre	Grupo	Fecha	Revisada el	Mejora hecha ☐

Cómo se hace:

1. Identifica el periodo: mes, trimestre o año.
2. Localiza los hechos que activan cada obligación y marca los que falten.
3. Lleva los libros registro y comprueba cada cuota.
4. Consulta el plazo en la fuente oficial y anota la fecha de consulta.
5. Prepara el borrador marcado como simulación, con el origen de cada cifra.
6. Pide revisión y autorización; no envíes nada.
7. Archiva el expediente y prepara el relevo.

Obligación	Hecho que la activa	Periodo	Plazo y fuente	Estado

Ojo con este error: rellenar un modelo con cifras de un solo mes y presentarlo como cumplimiento completo.

Comprueba tu ficha

☐ Cada obligación tiene su hecho y su periodo.
☐ Cada plazo tiene fuente y fecha de consulta.
☐ Los datos que faltan están marcados como pendientes.
☐ Mi borrador está marcado como simulación.

La revisarás en la unidad 12, cuando cierres tu manual de puesto.

Puedes hacer esta ficha con los datos de la variante B.

AUTOEVALUACIÓN

Elige la respuesta correcta. Si fallas, vuelve al apartado que se indica.

1. Nexo liquida el IVA... (11.1)
a) cada mes.
b) cada trimestre natural.
c) una vez al año.

2. La cuota de R-001 en el libro de expedidas... (11.2)
a) resta.
b) suma.
c) no se anota.

3. El IVA soportado de octubre es de... (11.2)
a) 1.155 €.
b) 1.376,55 €.
c) 2.531,55 €.

4. La comisión B-05... (11.2)
a) lleva IVA deducible.
b) no lleva cuota de IVA.
c) va al libro de expedidas.

5. La retención del alquiler se calcula sobre... (11.3)
a) 968 €.
b) 816 €.
c) 800 €.

6. Las retenciones de la nómina se declaran con el modelo... (11.3)
a) 111.
b) 115.
c) 303.

7. El modelo 303 del cuarto trimestre se presenta... (11.4)
a) del 1 al 30 de enero.
b) del 1 al 20 de noviembre.
c) el 31 de diciembre.

8. Las cotizaciones de octubre se ingresan... (11.4)
a) dentro de noviembre.
b) en octubre.
c) en enero.

9. Si faltan los datos de noviembre y diciembre... (11.5)
a) se ponen a cero.
b) se copian los de octubre.
c) se marcan como pendientes.

10. Un borrador de práctica... (11.5)
a) se envía si está revisado.
b) lleva datos fiscales reales.
c) se marca como simulación y no se envía.

Ya sé...

- ☐ relacionar cada hecho de Nexo con sus obligaciones y registros;
- ☐ separar el IVA repercutido y el soportado en sus libros registro;
- ☐ distinguir la retención de la nómina de la del alquiler;
- ☐ construir el calendario del cuarto trimestre con plazos oficiales;
- ☐ preparar borradores marcados como simulación y con el origen de cada cifra;
- ☐ añadir a mi manual de puesto el calendario y el expediente fiscal.



UNIDAD 12

Resolvemos incidencias y cerramos el periodo

Bloque 4 · Registro, obligaciones y cierre

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Separar síntoma, causa, alcance y documentos de una incidencia.
- Comparar soluciones y saber quién las autoriza.
- Ejecutar una corrección y comprobar sus efectos en cada registro.
- Cerrar el mes separando lo operativo, lo contable y lo que sigue abierto.
- Probar una mejora y preparar un relevo que otro equipo pueda continuar.
- Cerrar tu manual de puesto.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Miércoles 4 de noviembre de 2026. Llara, que esta semana está en el puesto de control, atiende una llamada de Rosalba Quintela, de la administración de Estudio Roble: «Nos habéis enviado un aviso de cobro por 3.430,35 €, pero el 21 de octubre nos hicisteis un abono de 381,15 € por los diez kits que devolvimos. ¿Cuánto os debemos?».

Llara mira el registro de incidencias: la devolución figura como «resuelta» desde el 21 de octubre. Desde el almacén, Vadim recuerda otro dato: en el recuento del 22 de octubre, la ficha del kit A marcaba 120 unidades y en la estantería había 130, porque nadie había anotado DEV-001. La línea se añadió ese día, pero nadie revisó el resto del expediente. Teodoro, desde su mesa, propone no corregir nada todavía: primero hay que saber qué ha pasado y qué registros están afectados.

Al terminar esta unidad sabrás diagnosticar una incidencia, elegir y ejecutar una solución autorizada, comprobar que todos los registros la reflejan y cerrar el mes sin esconder lo que sigue pendiente. Y ayudarás a Llara a dejar un expediente que otro equipo pueda continuar mañana.

PARA EMPEZAR

1. ¿Qué significa para ti que un problema está «resuelto»? ¿Cómo lo demostrarías?
2. Si un cliente devuelve mercancía, ¿qué departamentos de una empresa tienen que enterarse?
3. ¿Por qué un error de almacén puede acabar en una llamada molesta de un cliente?
4. ¿Se puede cerrar un mes si quedan pagos y cobros pendientes? Explica tu respuesta.



Diagnosticar

12.1



Alternativas

12.2



Ejecutar y comprobar

12.3



Cerrar el mes

12.4



Mejora y relevo

12.5



Ficha 12 de tu manual



Llara: «Atención al cliente lo marca como resuelto.»



Vadim: «Almacén no la anotó hasta el recuento y tesorería aún la reclama.»



Aldara: «Se cierra cuando coincidan mercancía, factura y saldo.»

12.1 Diagnosticar la incidencia

Antes de corregir, hay que saber qué ha pasado, por qué y hasta dónde llega.

Ante una incidencia, la tentación es arreglar lo primero que se ve. Pero si se corrige solo el síntoma, el problema vuelve. Un buen diagnóstico separa cuatro cosas y apoya cada una en un documento.



PALABRAS CLAVE

Síntoma: lo que se observa (un aviso de cobro equivocado).
Causa: lo que lo ha producido.
Alcance: qué registros, personas e importes afecta y cuáles no.
Evidencia: el documento que prueba un hecho.

Llara reconstruye la **cronología** solo con hechos confirmados por un documento. Lo que alguien cree recordar se anota aparte, como dato pendiente de comprobar.

Fecha	Hecho	Documento	Registro que debía cambiar
09/10	Entrega y venta de 180 kits A a Estudio Roble, con un 10 % de descuento	V-001 y AL-001	Ficha de A, cliente, libro de expedidas
19/10	Cobro de la mitad del total de V-001: 3.430,35 €	B-03	Banco y cliente
Antes del 21/10	Estudio Roble pide devolver 10 kits A	Registro de incidencias	Expediente de incidencia
21/10	Entrada de los 10 kits, en condiciones de reventa	DEV-001, firmado en almacén	Ficha de A

Fecha	Hecho	Documento	Registro que debía cambiar
21/10	Rectificativa de 381,15 € que rectifica V-001; se contabiliza	R-001 y asiento 9 del diario	Cliente, libro de expedidas, contabilidad
21/10	La devolución se marca como «resuelta»	Registro de incidencias	—
22/10	Recuento: 130 kits A frente a 120; se añade DEV-001	Hoja de recuento firmada	Ficha de A
02/11	Aviso de cobro a Estudio Roble por 3.430,35 € con vencimiento el 06/11	Aviso de cobro	—
04/11	Llamada de Rosalba Quintela	Registro de incidencias	Expediente de incidencia

Con la cronología, el diagnóstico queda así:

- **Síntomas:** el aviso de cobro pide 3.430,35 − 3.049,20 = 381,15 € de más, justo el importe de R-001; el 22/10, el recuento encontró 10 kits A sin anotar en la ficha.
- **Causa:** el procedimiento de devoluciones terminaba en atención al cliente. Nada obligaba a comprobar que almacén había pasado DEV-001 a la ficha ni que tesorería descontaba R-001 de la lista de cobros. La marca «resuelta» se puso sin esas comprobaciones.
- **Alcance:** afectó a la ficha de existencias de A (10 unidades, 10 × 20 = 200 € a coste, hasta el 22/10) y afecta al aviso de cobro (381,15 € de más) y al registro de incidencias (estado incorrecto). **No** afecta a la contabilidad: la 430 de Estudio Roble ya tiene 3.049,20 €, el ajuste de existencias de la unidad 10 se hizo con el recuento (6.200 €; de ellos, 2.600 € del kit A) y R-001 está en el libro de expedidas. Tampoco al banco: 24.238,85 €.
- **Documentos afectados:** ficha de A, aviso de cobro y registro de incidencias. **Documentos que prueban la solución:** DEV-001, R-001, hoja de recuento y mayor de la 430.

El error del aviso tardó catorce días en salir a la luz, del 21 de octubre al 4 de noviembre, y lo detectó el cliente, no Nexo.

Ficha de existencias del kit A antes del recuento del 22/10

Fecha	Documento	Entrada (u)	Salida (u)	Saldo (u)	Valor a coste (€)	Nota
01/10	AP-01 · inicial	200	—	200	4.000,00	—
05/10	PC-001 · compra C-001	100	—	300	6.000,00	—
09/10	AL-001 · venta V-001	—	180	120	2.400,00	—

CLAVE

Diagnosticar no es buscar culpables. La causa está en un paso que faltaba en el procedimiento; si se señala a una persona sin pruebas, se tapa el fallo y nadie lo arregla.

ACTIVIDADES

1. Clasifica como síntoma, causa o alcance: a) el aviso pide 381,15 € de más; b) nadie comprobaba la ficha al aceptar una devolución; c) la contabilidad no está afectada; d) el recuento del 22/10 encontró 10 kits A que no estaban en la ficha.

2. ¿Qué documento usarías para probar que los 10 kits entraron en el almacén? ¿Y que Estudio Roble debe 3.049,20 €?

3. Redacta un informe de incidencia de cuatro líneas: hechos, impacto, acción propuesta y lo que aún está sin comprobar. No incluyas opiniones sobre personas.

12.2 Proponer alternativas

Casi siempre hay más de una salida: se elige la que encaja con los hechos y la autoriza quien puede hacerlo.

Cuando un cliente quiere devolver mercancía, la empresa tiene tres caminos. Cada uno deja huellas distintas en los documentos.

Opción	Cuándo encaja	Almacén	Factura	Saldo del cliente
Reemplazo	La mercancía tiene un defecto y el cliente quiere el producto	Entran los kits defectuosos y salen otros tantos nuevos	La venta no cambia	Sin cambios
Rectificación con abono	La mercancía vuelve apta para reventa y el cliente no quiere otros kits	Entra la mercancía devuelta	Rectificativa que reduce base y cuota	Baja en el importe abonado
Mantener la operación	No hay defecto ni acuerdo que permita devolver	Sin movimiento	Sin cambios	Sin cambios

En octubre, Estudio Roble pidió devolver 10 kits A en perfecto estado y no quería otros. Por eso se eligió la **rectificación con abono**: 10 × 31,50 = 315 € de base, porque cada kit se había vendido a 35 € con el 10 % de descuento, más 66,15 € de IVA. Total: 381,15 €. La autorizó Aldara, que es quien decide sobre devoluciones y abonos; Teodoro comprobó los importes.

LA NORMA DICE

«Cuando por resolución firme, judicial o administrativa o con arreglo a Derecho o a los usos de comercio queden sin efecto total o parcialmente las operaciones gravadas o se altere el precio después del momento en que la operación se haya efectuado, la base imponible se modificará en la cuantía correspondiente.» (Ley 37/1992, del IVA, art. 80.Dos. Consulta la versión vigente.)

La incidencia de hoy también tiene opciones. El aviso de cobro equivocado se podría: a) dejar como está y descontar la diferencia cuando el cliente pague; b) corregir a mano sobre el mismo papel; c) anular el aviso y emitir otro con el importe correcto y la referencia a R-001. La a) obliga al cliente a hacer cuentas y deja un documento falso circulando; la b) no deja rastro de quién cambió qué. Teodoro propone la c) y Aldara la autoriza.

Explicar las opciones al cliente exige un lenguaje claro, sin tecnicismos ni excusas. Este es el mensaje que Llara envía tras la llamada (comunicación simulada):

> Buenos días, Rosalba: tiene usted razón. El aviso que les enviamos el 2 de noviembre no descontaba la rectificativa R-001, de 381,15 €, por los diez kits A devueltos. El importe pendiente de la factura V-001 es de 3.049,20 €, con el mismo vencimiento, el 6 de noviembre. Les adjuntamos el aviso corregido y una copia de R-001. Disculpe la confusión. Llara · Administración de Nexo Oficina, S.L.

ACTIVIDADES

4. Un cliente devuelve 5 kits B con una pata rota y quiere otros iguales. ¿Qué opción elegirías? ¿Qué documentos cambian y cuáles no?
5. Rosalba Quintela pregunta si el error cambia el día de pago. Escribe la respuesta en dos frases, con amabilidad y sin culpar a ningún compañero.

12.3 Ejecutar y comprobar

Una incidencia está cerrada cuando todos los registros afectados reflejan la solución, y alguien distinto lo ha comprobado.

Cada actuación se registra con fecha, autor y motivo, sin borrar lo anterior. Y cada registro lo corrige quien es responsable de él, mientras otra persona lo comprueba. Llara organiza el trabajo con una **lista de cierre**:

Registro	Antes	Después	Hace	Comprueba	Evidencia
Mercancía: ficha de A	120 u	130 u (22/10)	Vadim	Aldara	DEV-001 y recuento del 22/10
Factura: R-001	Registrada en el libro y en el diario	Sin cambios	—	Teodoro	Libro de expedidas y asiento 9
Saldo: aviso de cobro	3.430,35 €	3.049,20 €	Teodoro	Llara	Mayor de la 430 de Estudio Roble
Comunicación con el cliente	Sin respuesta	Mensaje enviado el 04/11	Llara	Teodoro	Copia del mensaje
Estado del expediente	«Resuelta» sin pruebas	«Incidencia cerrada el 04/11; cobro pendiente el 06/11»	Llara	Aldara	Esta lista, firmada

Ficha de existencias del kit A, corregida el 22 de octubre

Fecha	Documento	Entrada (u)	Salida (u)	Saldo (u)	Valor a coste (€)	Nota
01/10	AP-01 · inicial	200	—	200	4.000,00	—
05/10	PC-001 · compra C-001	100	—	300	6.000,00	—
09/10	AL-001 · venta V-001	—	180	120	2.400,00	—
21/10	DEV-001 · devolución	10	—	130	2.600,00	Anotada el 22/10

La línea nueva no sustituye a ninguna: Vadim la añadió el 22/10/2026, tras el recuento, con su motivo (faltaba DEV-001), y Aldara la revisó. Hoy Llara comprueba que la ficha coincide con el recuento: 130 kits A, 2.600 € a coste.

Aviso de cobro corregido · SIMULACIÓN · NO VÁLIDO PARA TRÁMITES

Concepto	Importe (€)
V-001 (09/10/2026), total	6.860,70
Cobrado el 19/10 (B-03)	−3.430,35
R-001 (21/10/2026), devolución de 10 kits A	−381,15
Pendiente, vence el 06/11/2026	**3.049,20**

Cliente: Estudio Roble · NIF: ID FICTICIO NO VÁLIDO · Cuenta de abono: CUENTA SIMULADA · Sustituye al aviso del 02/11/2026, que queda anulado. La cuenta es sencilla: 6.860,70 − 3.430,35 − 381,15 = 3.049,20 €.

LA NORMA DICE

«La rectificación se realizará mediante la emisión de una nueva factura en la que se haga constar los datos identificativos de la factura rectificada.» (Real Decreto 1619/2012, Reglamento de facturación, art. 15.4. Consulta la versión vigente.) Por eso R-001 cita V-001. Que el aviso de cobro cite R-001 no lo pide esta norma: es una práctica de Nexo para que el cliente compruebe el importe.

CLAVE

Cerrar la incidencia no es cobrar. La devolución queda cerrada hoy; el cobro de 3.049,20 € sigue pendiente hasta el 6 de noviembre y tiene su propio seguimiento.

ACTIVIDADES

6. ¿Por qué la lista de cierre pide que compruebe una persona distinta de la que corrige?
7. Escribe la anotación que dejarías en el registro de incidencias al cerrar el expediente: fecha, estado, evidencias y lo que queda pendiente.

12.4 Cerrar el mes

Cerrar el mes es saber qué está terminado, qué está comprobado y qué sigue abierto, con fecha y responsable.

Al cerrar octubre, Nexo separa tres niveles que no deben confundirse:

1. **Cierre operativo.** Incidencias, existencias y comunicaciones de octubre revisadas: la devolución está cerrada y la ficha coincide con el recuento.
2. **Cierre contable mensual.** El diario de la unidad 10 está comprobado y su balance de comprobación cuadra: sus sumas son de 51.766,75 € en el debe y en el haber. Que cuadre no prueba que cada apunte esté en su cuenta: por eso se revisa también el diario. El resultado antes de impuestos de las operaciones del mes, según la cuenta de resultados de la unidad 10, es de 1.246,30 €. Es un cierre de control: el ajuste de existencias con la 610 se hace para calcular ese resultado (el PGC lo prevé al cierre del ejercicio) y el resultado **no** se lleva a la 129 ni se liquida el IVA, porque el ejercicio sigue y el trimestre está abierto.
3. **Obligaciones abiertas.** Lo que vence después de octubre se anota con importe, fecha y responsable. Un mes bien cerrado no tiene cero pendientes: los tiene todos a la vista.

Saldos de octubre que siguen abiertos (caso A)

Código	Cuenta	Saldo (€)	Qué queda abierto
572	Bancos e instituciones de crédito c/c vista, euros	24.238,85	Pagos y cobros de noviembre
430.1	Clientes · Estudio Roble	3.049,20	Cobro el 06/11/2026

Código	Cuenta	Saldo (€)	Qué queda abierto
300	Mercaderías A	6.200,00	Kits A, B y C (recuento del 22/10)
400	Proveedores	2.722,50	Pago el 04/11/2026
472	Hacienda Pública, IVA soportado	1.155,00	Trimestre abierto: sin liquidar
477	Hacienda Pública, IVA repercutido	2.531,55	Trimestre abierto: sin liquidar
476	Organismos de la Seguridad Social, acreedores	695,70	Ingreso hasta el 30/11/2026
4751	Hacienda Pública, acreedora por retenciones practicadas	332,00	Ingreso del 1 al 20/01/2027, con noviembre y diciembre
5200	Préstamos a corto plazo de entidades de crédito	3.000,00	Devolución el 31/12/2026
527	Intereses a corto plazo de deudas con entidades de crédito	15,00	Interés de octubre; se paga el 31/12/2026

La «A» de «300 Mercaderías A» es la del cuadro de cuentas, no la del kit A: la cuenta recoge los tres productos (2.600 € del kit A, 2.100 € del kit B y 1.500 € de Organizadores). Los 695,70 € de la 476 son 117 € de Teodoro y 578,70 € de Nexo.

Pendientes después del cierre de octubre

Pendiente	Importe	Fecha	Responsable
Pago del resto de C-001 a Proveedor Norte	2.722,50 €	04/11/2026 (hoy)	Teodoro
Cobro del resto de V-001 a Estudio Roble	3.049,20 €	06/11/2026	Teodoro
Cotizaciones de octubre	695,70 €	hasta el 30/11/2026	Teodoro
Retenciones de octubre (nómina y alquiler)	332,00 €	del 1 al 20 de enero de 2027, con noviembre y diciembre	Puesto fiscal
IVA del 4.º trimestre	saldo interno de octubre: 1.376,55 €	hasta el 1 de febrero de 2027, con los tres meses	Puesto fiscal
Préstamo: principal e intereses	3.000 € + 45 € (15 € al mes; octubre ya devengado)	31/12/2026	Teodoro

Este caso es un mes de un ejercicio, no un año completo. No permite decir cuánto ganará Nexo en el año ni calcular el impuesto sobre sociedades: solo muestra qué ha pasado en octubre y qué queda por hacer.

CLAVE

Un pendiente bien anotado responde a cuatro preguntas: qué falta, cuánto, cuándo y quién actúa.

ACTIVIDADES

8. Ordena los pendientes de la tabla por fecha y señala cuáles son de noviembre de 2026.

9. ¿Por qué el resultado de 1.246,30 € no se lleva a la cuenta 129 al cerrar octubre?

12.5 Mejorar y hacer relevo

Una mejora se prueba antes de darla por buena, y un relevo sirve si el siguiente puede seguir sin preguntar.

Corregir la incidencia no basta: hay que evitar que se repita. El equipo compara cómo funcionaba el procedimiento y cómo funciona con la mejora.



Ficha de mejora

Campo	Contenido
Problema	Una devolución se marcó como resuelta sin actualizar la ficha de existencias ni la lista de cobros
Cambio	Al firmar un documento DEV, almacén avisa a administración el mismo día; el expediente no puede pasar a «cerrado» sin tres marcas: ficha actualizada, rectificativa registrada y aviso de cobro revisado
Prueba	Se repite en simulación una devolución de 5 kits A con los datos de la variante B
Resultado	Antes: la incidencia se detectó catorce días después y por el cliente. Con la mejora, en la prueba, los cuatro registros quedaron actualizados el mismo día
Quién	Propuesta: Llara · Prueba: Vadim · Revisión: Teodoro · Autorización: Aldara

Cada persona del equipo deja constancia de **su aportación** con algo que se pueda comprobar: una tarea, una versión del documento, una observación o una decisión que defendió. «Todos lo hemos hecho todo» no permite saber quién domina qué.

El relevo. Mañana otro equipo ocupará los puestos. Llara prepara una **reunión de relevo de seis minutos**:

Minuto	Contenido	Quién
0–1	Estado del expediente: qué se cerró y con qué evidencias	Llara
1–3	Decisiones tomadas y por qué (aviso anulado y sustituido; mejora probada)	Teodoro y Vadim
3–5	Pendientes con importe, fecha y responsable (tabla de 12.4)	Llara
5–6	Dudas abiertas y quién las resolverá	Todo el equipo

Una persona observa la reunión y anota conductas concretas: quién escucha sin interrumpir, quién responde con datos, quién deja una duda por escrito. No se anotan etiquetas como «es simpática» o «es despistado».

ACTIVIDADES

10. Propón otra mejora para el procedimiento de devoluciones y explica cómo la probarías y qué resultado esperarías.
11. Compara dos puestos que hayas ocupado en Nexo. ¿Qué información necesita cada uno del otro para hacer bien su trabajo?

CASO RESUELTO

Llara y Teodoro auditan el expediente R-001

Aldara pide una auditoría del expediente antes de dar octubre por cerrado. Llara y Teodoro lo revisan de principio a fin.

Paso 1. Recorrido. Desde la petición de Estudio Roble hasta el aviso corregido: petición, DEV-001, R-001, asiento 9, ficha de A, aviso de cobro y mensaje al cliente. Cada paso tiene su documento.

Paso 2. Los cuatro registros. Mercancía: 130 kits A en la ficha y en el recuento. Factura: R-001 de −381,15 €, que rectifica V-001. Saldo: Estudio Roble debe 3.049,20 €, igual en la 430 que en el aviso. Banco: 24.238,85 €, sin cambios por la incidencia.

Paso 3. Correcciones con rastro. Línea añadida a la ficha, aviso anulado y sustituido, estado del expediente cambiado: las tres con fecha, autor, motivo y persona que comprueba.

Paso 4. Informe de cierre de una página

Asunto	Estado	Evidencia	Sigue abierto
Devolución de 10 kits A	Cerrada el 04/11	DEV-001, R-001, ficha y lista de cierre	No
Cobro de Estudio Roble	Pendiente	Aviso corregido; 430	3.049,20 € el 06/11
Proveedor Norte	Vence hoy	C-001; 400	2.722,50 €
Seguridad Social, retenciones e IVA	Pendientes	476, 4751, 472 y 477	Hasta el 30/11/2026, el 20/01/2027 y el 01/02/2027
Préstamo	Pendiente	Contrato; 5200 y 527	3.045 € el 31/12/2026
Mejora del procedimiento	Probada en simulación	Ficha de mejora	Aplicarla en la próxima devolución real

Paso 5. Reunión de seis minutos. Llara la dirige con el guion de 12.5; Vadim explica la mejora; Teodoro responde a una duda sobre el préstamo con el contrato en la mano. Aldara firma el informe.

CLAVE

Una frase de cierre correcta dice lo cerrado y lo abierto: «La devolución de R-001 está documentada y los registros coinciden; queda pendiente el cobro de 3.049,20 € el 6 de noviembre, con seguimiento de Teodoro.»

Comprueba que lo has entendido

a) ¿Qué cuatro registros tienen que coincidir para dar por cerrada la devolución?

b) ¿Por qué el banco no cambia con la corrección?

c) ¿Qué asuntos del informe siguen abiertos después del cierre?

PRÁCTICA

Una incidencia en el expediente B

Ahora te toca a ti con la variante B de octubre. Sustituye al caso A, no se suma. En la variante B, Estudio Roble compró 160 kits A a 35 € con el 10 % de descuento (V-001), pagó la mitad del total de V-001 el 19/10 (B-03) y devolvió 5 (R-001); Nexo había comprado 120 kits A (C-001) y tenía 200 al empezar el mes. El extracto del banco B da 23.095,40 € a 31/10. Trabajad en equipos de tres.

1. Reconstruye la cronología de la devolución B y comprueba los cuatro registros: kits A en la ficha, importe de R-001, saldo de Estudio Roble y saldo del banco (¿lo cambia la devolución?).
2. Prepara una copia del expediente B e **introduce una incidencia documental** distinta de la del caso A. Por ejemplo: una rectificativa que cita una factura equivocada, una ficha sin una entrada o un aviso de cobro sin el abono. Anota en un sobre cerrado cuál es.
3. Intercambia la copia con otro equipo. Localiza su incidencia y diagnostica síntoma, causa, alcance y documentos.
4. Propón dos alternativas para resolverla y di quién debe autorizar cada una.
5. Prepara la lista de cierre con antes, después, quién hace, quién comprueba y evidencia.
6. Cada persona defiende ante el grupo, en dos minutos, un saldo y una decisión de cierre. Al acabar, abrid el sobre.

Elige tu nivel (el objetivo es el mismo)

- **Con ayuda:** usa la cronología y la lista de cierre de 12.1 y 12.3 como plantilla.
- **Por tu cuenta:** prepara el diagnóstico y la lista sin plantilla.
- **Un paso más:** explica qué incidencia sería más difícil de detectar y qué control la descubriría antes.

Comprueba tus resultados

☐ Mis cifras salen de la variante B, no del caso A.

☐ La incidencia del otro equipo está localizada con un documento.

☐ Cada corrección tiene fecha, autor, motivo y persona que comprueba.

☐ He defendido mi saldo sin leerlo del trabajo del grupo.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

1. ¿Qué distingue la causa de un problema de su síntoma?
2. ¿Cuándo se considera verificada una solución?
3. ¿Cerrar una incidencia cierra el trimestre fiscal? Explica por qué.
4. ¿Qué debe recibir el equipo siguiente en un relevo?

Aplica

5. Prepara el informe de cierre de octubre del caso A, en una página, con lo cerrado, lo comprobado y lo pendiente. Después dirige con tu equipo una reunión de relevo de seis minutos; una persona de otro equipo observa y anota conductas concretas.
6. Corrige esta anotación del registro de incidencias: «R-001 · resuelta · 21/10». Escribe cómo debería quedar hoy.
7. Intercambia tu lista de cierre de la Práctica con otra persona. Anota qué has comprobado y con qué soporte y, si hay un error, propón la corrección con su motivo, sin cambiar el original.
8. Redacta un relevo de cinco líneas: tarea realizada, resultado, soporte, pendiente y siguiente responsable.
9. Compara tu plan de trabajo de esta unidad con lo que has hecho de verdad. Explica una desviación y qué harías distinto.

Investiga

10. Busca en el BOE el artículo 15 del Reglamento de facturación. ¿Qué datos debe tener una rectificativa sobre la factura que rectifica? Comprueba si R-001 los tiene.
11. El mismo artículo permite, en ciertos casos, restar una devolución en la factura del siguiente envío al mismo cliente, en lugar de hacer una rectificativa. ¿Qué condiciones pone? ¿Habría servido en el caso de Estudio Roble?
12. Elige una fuente oficial que hayas usado este curso. Anota organismo, fecha, ámbito, qué afirmación respalda y qué dato del caso no puede demostrar.

APRENDE CON LA IA

Llara pide a un asistente de inteligencia artificial un resumen del expediente R-001 para el relevo, sin darle datos personales ni documentos reales. Esta es parte de la respuesta. Tiene tres errores: encuéntralos y explica por qué lo son.

RESPUESTA DE LA IA

«El expediente R-001 está cerrado: Estudio Roble ya ha pagado todo lo que debía. Con la rectificativa, el IVA de octubre queda liquidado y no hay que hacer nada más con Hacienda. Para terminar, lleva el resultado de octubre a la cuenta 129 y así el mes queda cerrado del todo.»

Pista: revisa qué es cerrar una incidencia y qué es cobrar (12.3), qué se hace con el IVA del trimestre (12.4) y qué tipo de cierre es el de octubre (12.4).

Después, completa una tabla «afirmación · evidencia · corrección» con la respuesta corregida.

La IA te ayuda, pero comprobarlo es tarea tuya.

OJO PROFESIONAL

Cerrar sin esconder pendientes

LECTURA

Un cierre puede ser excelente y contener asuntos abiertos. Su calidad depende de identificarlos con precisión: qué falta, quién debe actuar y qué documento permitirá comprobarlo. En Nexo, la devolución puede quedar resuelta mientras sigue pendiente el cobro del saldo. La reunión final debe permitir continuar el trabajo al día siguiente, no producir una sensación de final feliz que borre obligaciones.

Este es el informe de cierre que había preparado un equipo la mañana del 4 de noviembre. Tiene cinco errores. Localízalos y explica cómo debería ser cada línea.

INFORME DE CIERRE · NEXO OFICINA, S.L. · OCTUBRE DE 2026

1. Incidencia R-001: resuelta y cobrada.
2. Existencias de kits A: 120 unidades.
3. Banco a 31/10: 24.238,85 €.
4. Proveedor Norte: pagado.
5. IVA de octubre: liquidado, 1.376,55 €.
6. Resultado antes de impuestos de octubre: 1.246,30 €.
7. Pendientes: ninguno.

N.º	Qué falla	Cómo debería ser

Para pensar. Escribe una frase de cierre correcta para R-001. ¿Qué podría pasar si el equipo siguiente recibiera este informe tal como está?

MI MANUAL DE PUESTO

Ficha 12 · Cierre, relevo y revisión del manual

Nombre	Grupo	Fecha	Revisada el	Mejora hecha ☐

Cómo se hace:

1. Identifica el encargo y el periodo.
2. Localiza los datos y sus soportes; marca los que falten.
3. Ejecuta el procedimiento de la unidad.
4. Comprueba cálculos, condiciones y autorizaciones.
5. Pide una segunda revisión sobre un punto crítico.
6. Corrige con rastro y comunica el resultado.
7. Archiva y prepara el relevo o la defensa.

Revisa ahora tu manual completo, ficha a ficha:

Ficha	Qué he mejorado	Evidencia que lo prueba	Fecha

Ojo con este error: dar por bueno un expediente porque tiene buen aspecto, aunque los registros no coincidan o no se sepa quién ha hecho cada parte.

Comprueba tu ficha

☐ Los siete pasos sirven para cualquier puesto de Nexo.
☐ He revisado todas mis fichas anteriores y he anotado al menos una mejora con su evidencia.
☐ Cada pendiente de mi relevo tiene importe, fecha y responsable.
☐ Puedo explicar una corrección mía sin leer el trabajo del grupo.

Con esta ficha cierras tu manual de puesto. Guárdalo: es la prueba de lo que sabes hacer.

Puedes hacer esta ficha con los datos de la variante B.

AUTOEVALUACIÓN

Elige la respuesta correcta. Si fallas, vuelve al apartado que se indica.

1. Un síntoma de la incidencia de R-001 es... (12.1)
a) el aviso de cobro por 3.430,35 €.
b) que el procedimiento no avisaba a tesorería.
c) la rectificativa R-001.

2. La causa de la incidencia es que... (12.1)
a) el cliente se equivocó al pagar.
b) la devolución se cerraba sin comprobar almacén ni tesorería.
c) R-001 estaba mal calculada.

3. Si la mercancía vuelve apta para reventa y el cliente no quiere otra, procede... (12.2)
a) el reemplazo.
b) mantener la operación.
c) la rectificación con abono.

4. En Nexo, la rectificación con abono la autoriza... (12.2)
a) Aldara.
b) cualquier estudiante.
c) el cliente.

5. Una solución está verificada cuando... (12.3)
a) alguien la marca como resuelta.
b) hay evidencias de sus efectos en todos los registros afectados.
c) el cliente deja de llamar.

6. Tras la corrección, la ficha del kit A marca... (12.3)
a) 120 unidades.
b) 130 unidades.
c) 140 unidades.

7. Estudio Roble debe a Nexo... (12.4)
a) 3.049,20 €.
b) 3.430,35 €.
c) 6.860,70 €.

8. Cerrar octubre en contabilidad significa... (12.4)
a) llevar el resultado a la 129.
b) liquidar el IVA del mes.
c) comprobar los saldos y dejar la 472 y la 477 con su saldo.

9. Cerrar la incidencia... (12.4)
a) cierra también el trimestre fiscal.
b) no cierra el trimestre fiscal: son procesos y periodos distintos.
c) cierra el trimestre si el cliente paga.

10. Una mejora bien documentada explica... (12.5)
a) problema, cambio, prueba y resultado.
b) solo la idea.
c) quién tuvo la culpa.

Ya sé...

- ☐ separar síntoma, causa, alcance y documentos de una incidencia;
- ☐ comparar soluciones y saber quién las autoriza;
- ☐ ejecutar una corrección y comprobar sus efectos en cada registro;
- ☐ cerrar el mes separando lo operativo, lo contable y lo que sigue abierto;
- ☐ probar una mejora y preparar un relevo que otro equipo pueda continuar;
- ☐ cerrar mi manual de puesto.

NEXO OFICINA: EMPRESA Y CRONOLOGÍA

Los datos fijos del caso, para consultarlos en cualquier unidad.

Ficha de la empresa

Dato	Nexo Oficina
Razón social	Nexo Oficina, S.L.
Actividad	Distribución de material de oficina a empresas (venta B2B)
NIF	ID FICTICIO NO VÁLIDO
Cuenta bancaria	CUENTA SIMULADA
Equipo	Aldara (dirección), Teodoro (oficial administrativo), Llara y Vadim (en prácticas)
Clientes	C1 Estudio Roble (Rosalba Quintela) · C2 Taller Brezo (Evaristo Arteaga)
Proveedores	P1 Proveedor Norte (Tamar) · Proveedor Sur, solo como alternativa

Productos

Producto	Código	Coste (€)	Tarifa sin IVA (€)	Unidades el 1/10
Kit Archivo	A	20,00	35,00	200
Kit Mesa	B	30,00	50,00	100
Organizador	C	10,00	18,00	200

Situación de partida (1 de octubre de 2026)

Elemento	Importe (€)
Bancos	15.000,00
Equipos informáticos (vida útil de 5 años, sin valor residual)	6.000,00
Existencias	9.000,00
Capital	**30.000,00**

Condiciones del caso

Condición	En Nexo
IVA	21 % en compras, ventas, devolución, alquiler y servicio. Sin IVA: préstamo, nómina y comisión bancaria
Redondeo	Al céntimo, en cada factura o rectificativa
Descuentos	Solo con autorización de dirección; en V-001, un 10 % sobre la tarifa
Pago de C-001	A Proveedor Norte: la mitad el 7/10/2026 y el resto el 4/11/2026
Cobro de V-001	De Estudio Roble: la mitad el 19/10/2026; el resto, menos la devolución (R-001), el 6/11/2026
Préstamo (FIN-01)	3.000 € al 6 % anual, por meses completos; se devuelve con sus intereses el 31/12/2026

NEXO OFICINA · OCTUBRE DE 2026

Los hechos del mes, por fecha, con el documento que los prueba.

Fecha	Documento	Qué pasa
1 oct.	AP-01	Apertura: bancos, equipos informáticos y existencias; capital de 30.000 €
1 oct.	FIN-01	Préstamo de 3.000 €
5 oct.	PC-001 · C-001	Compra a Proveedor Norte de 100 Kits Archivo, 50 Kits Mesa y 100 Organizadores; recepción y factura el mismo día
7 oct.	B-01	Pago de la mitad de C-001
9 oct.	AL-001 · V-001	Entrega y venta de 180 Kits Archivo a Estudio Roble, con un descuento del 10 % autorizado
13 oct.	AL-002 · V-002	Entrega y venta de 80 Kits Mesa y 150 Organizadores a Taller Brezo
15 oct.	B-02	Cobro de V-002 completo
19 oct.	B-03	Cobro de la mitad del total de V-001
21 oct.	DEV-001 · R-001	Devolución aceptada de 10 Kits Archivo y factura rectificativa, que reduce lo que debe Estudio Roble
22 oct.	Recuento	Recuento del almacén: 130 Kits Archivo frente a 120 en la ficha; se anota DEV-001
23 oct.	G-001	Alquiler de 800 € más IVA, con retención; se paga el mismo día
26 oct.	G-002	Servicio de 200 € más IVA; se paga el mismo día
29 oct.	N-001 · N-SS · B-04	Nómina de Teodoro, cuota empresarial a la Seguridad Social y pago del líquido
30 oct.	B-05	Comisión bancaria de 15 €, sin IVA (exenta)
31 oct.	AJ-01 · AJ-02 · AJ-03	Cierre del mes: amortización, intereses devengados y regularización de existencias

Las series de documentos

Serie	Documento	Serie	Documento
AP	Apertura	**B**	Movimiento del banco (cobro, pago, comisión)
PC	Pedido de compra	**G**	Gasto (alquiler, servicios)
C	Factura de compra	**N · N-SS**	Nómina y cuota a la Seguridad Social
AL	Albarán de entrega	**FIN**	Préstamo
V	Factura de venta	**AJ**	Ajuste del cierre del mes
DEV · R	Devolución y factura rectificativa	**E**	Registro de entrada de correspondencia

GLOSARIO

Los términos profesionales del libro, con la unidad en que aparecen por primera vez.

Abonar: anotar en el haber (unidad 10).
Albarán: documento que acompaña la mercancía y detalla lo que se entrega; si quien la recibe lo firma, sirve como prueba de la entrega (unidad 1).
Alcance: en una incidencia, los registros, las personas y los importes a los que afecta y a los que no (unidad 12).
Amortización: reparto del coste de un bien que se usa varios años (como los equipos informáticos) entre los periodos en que se utiliza (unidad 10).
Archivo: conjunto ordenado de documentos y expedientes que permite encontrarlos y recuperarlos cuando hacen falta (unidad 1).
Asiento: registro de un hecho en el Diario, con fecha, documento y cuentas; el debe y el haber suman lo mismo (unidad 10).
Autorización: permiso de la persona responsable para algo que excede tu puesto, como un precio fuera de tarifa; en Nexo se deja por escrito (unidad 1).
Balance de comprobación: lista de las cuentas con las sumas de su debe y de su haber y su saldo; sirve para comprobar que el diario cuadra (unidad 10).
Base imponible: importe sobre el que se calcula el IVA; un descuento incluido en la factura la reduce (unidad 1).
Cargar: anotar en el debe (unidad 10).
Causa: en una incidencia, el hecho que la ha producido; corregir solo el síntoma no la elimina (unidad 12).
Circuito documental: secuencia de documentos de una operación, del pedido al archivo, con quién prepara, comprueba y autoriza cada paso (unidad 1).
Cobro: entrada del dinero que debe un cliente; se comprueba en el extracto del banco (unidad 1).
Conciliación bancaria: comparación de los movimientos anotados por la empresa con los del extracto del banco para explicar cada diferencia (unidad 8).
Correspondencia: comunicaciones escritas que entran y salen de la empresa; en Nexo se registran con fecha, remitente, destinatario y asunto (unidad 2).
Cuenta contable: registro de los aumentos y disminuciones de un elemento (bancos, clientes, ventas…), identificado con un código del PGC (unidad 10).
Debe y haber: las dos columnas de una cuenta o de un asiento; en cada asiento, la suma del debe es igual a la del haber (unidad 9).
Descuento: rebaja sobre el precio de tarifa; en Nexo solo se aplica con la autorización de dirección (unidad 1).
Devolución: retorno de mercancía por el cliente; si se acepta, se documenta y se corrige la factura con una rectificativa (unidad 2).
Evidencia: documento o registro que prueba un hecho, como un albarán firmado o un extracto bancario (unidad 12).
Existencias: mercancías que la empresa tiene en el almacén para vender (unidad 1).
Expediente: conjunto ordenado de todos los documentos de un mismo asunto (unidad 1).
Extracto bancario: documento del banco con los movimientos y el saldo de una cuenta en un periodo (unidad 1).
Factura: documento que acredita una venta o un servicio, con los datos que exige el Reglamento de facturación, la base, el IVA y el total (unidad 1).
Factura rectificativa: factura que corrige otra ya emitida, por un error o una devolución; la original no se modifica (unidad 2).

GLOSARIO (CONTINUACIÓN)

Incidencia: hecho que se aparta de lo previsto (una falta, un error, un retraso) y que hay que registrar y resolver (unidad 2).
Inventario: recuento de las existencias para comparar lo que hay con lo que dicen los registros (unidad 1).
IVA: impuesto sobre el valor añadido: la empresa lo repercute en sus ventas y lo soporta en sus compras; en las compras y ventas del caso, el 21 % (unidad 1).
Libro diario: libro contable en el que se anotan por orden de fecha todas las operaciones de la empresa (unidad 10).
Libros registro de IVA: registros de las facturas emitidas y recibidas que exige la normativa del IVA (unidad 11).
Manual de puesto: tu documento de trabajo, que amplías ficha a ficha, con los procedimientos y los controles de cada puesto (unidad 1).
Margen: diferencia entre el precio de venta sin IVA y el coste de un producto; el margen sobre venta lo expresa en porcentaje del precio (no es el recargo sobre el coste) (unidad 4).
Nómina: recibo de salarios: detalla lo que cobra una persona trabajadora en un mes (devengos, deducciones y líquido) (unidad 2).
Oferta: propuesta de productos, precios y condiciones que se hace al cliente antes del pedido (unidad 1).
Pedido: documento con el que se encarga mercancía; prueba que se quiere, no que se haya recibido (unidad 1).
PGC de PYMES: Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas (Real Decreto 1515/2007): cuentas y normas que usa el libro (unidad 5).
Previsión de tesorería: cálculo de los cobros y pagos esperados para saber si habrá dinero suficiente en cada fecha (unidad 5).
Protección de datos: normas (RGPD y Ley Orgánica 3/2018) que obligan a usar solo los datos personales necesarios y a guardarlos con seguridad (unidad 2).
Proveedor: empresa que vende a Nexo; en el caso, Proveedor Norte (unidad 1).
Recepción: comprobación de la mercancía que llega (cantidad, estado y referencia) contra el pedido y el albarán (unidad 2).
Reclamación: queja de un cliente que pide una solución; en Nexo se registra, se responde por escrito y se sigue hasta cerrarla (unidad 2).
Regla de los cuatro ojos: nadie valida su propio trabajo crítico: otra persona lo revisa (unidad 1).
Relevo: información que dejas por escrito al terminar la jornada o al cambiar de puesto para que otra persona continúe sin preguntar (unidad 1).
Retención: parte de un salario o de un alquiler que quien paga descuenta e ingresa en Hacienda a cuenta del impuesto de quien cobra (unidad 8).
Saldo: diferencia entre el debe y el haber de una cuenta (unidad 10).
Seguridad Social: sistema público al que cotizan la empresa y la persona trabajadora sobre la base de cotización (unidad 8).
Síntoma: en una incidencia, lo que se observa, como un aviso de cobro equivocado; no siempre es la causa (unidad 12).
Tarifa: lista de precios de venta de la empresa (unidad 1).
Tesorería: función que controla el dinero: cobros, pagos, bancos y previsión (unidad 1).
Trazabilidad: posibilidad de reconstruir qué se hizo, quién lo hizo y cuándo, gracias a los documentos y registros (unidad 1).
Vencimiento: fecha en que se debe cobrar o pagar una deuda (unidad 1).
Versión: cada estado de un documento que cambia; se identifica (borrador, v2, emitida) para no confundir unas con otras (unidad 1).

FUENTES Y ACTUALIZACIÓN

Direcciones oficiales comprobadas el 22 de octubre de 2026. Las normas están en www.boe.es: busca su identificador o pulsa el enlace del PDF. Antes de usar un tipo, un plazo o un modelo, abre la versión vigente (el texto consolidado) y anota la fecha de consulta.

Norma o servicio	Quién	Identificador o web
Real Decreto 1631/2009: tu título y el módulo 0446	BOE	BOE-A-2009-19148
Plan General de Contabilidad de PYMES (RD 1515/2007)	BOE	BOE-A-2007-19966
Código de Comercio	BOE	BOE-A-1885-6627
Ley 37/1992, del IVA	BOE	BOE-A-1992-28740
Reglamento del IVA (RD 1624/1992)	BOE	BOE-A-1992-28925
Reglamento de facturación (RD 1619/2012)	BOE	BOE-A-2012-14696
Ley 3/2004, de morosidad: plazos de pago	BOE	BOE-A-2004-21830
Ley 58/2003, General Tributaria	BOE	BOE-A-2003-23186
Reglamento del IRPF (RD 439/2007): retenciones	BOE	BOE-A-2007-6820
Estatuto de los Trabajadores (RDL 2/2015)	BOE	BOE-A-2015-11430
Ley General de la Seguridad Social (RDL 8/2015)	BOE	BOE-A-2015-11724
Protección de datos: Ley Orgánica 3/2018	BOE	BOE-A-2018-16673
Protección de datos: Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)	DOUE	DOUE-L-2016-80807
Consumidores (RDL 1/2007): solo si el cliente es consumidor	BOE	BOE-A-2007-20555
Agencia Tributaria: IVA, facturas, retenciones	AEAT	sede.agenciatributaria.gob.es
Seguridad Social: cotización y nóminas	TGSS	www.seg-social.es
Agencia Española de Protección de Datos	AEPD	www.aepd.es
Formación profesional: títulos y módulos	Ministerio	www.todofp.es

Cómo comprobar un dato

1. Fuente oficial. Busca la norma en el BOE o el trámite en la sede del organismo, no en un resumen de otra web.
2. Versión vigente. Abre el texto consolidado y mira la fecha de su última actualización.
3. Artículo exacto. Anota la norma, el artículo y el apartado que aplicas.
4. Fecha de consulta. Escribe el día en que lo consultaste: un tipo o un plazo puede cambiar el año que viene.

REGISTRO DEL MANUAL DE PUESTO

Anota cada ficha cuando la entregues, cuando te la devuelvan revisada y cuando hagas la mejora.

Ficha	Fecha de entrega	Revisada el	Mejora hecha el
Ficha 1			
Ficha 2			
Ficha 3			
Ficha 4			
Ficha 5			
Ficha 6			
Ficha 7			
Ficha 8			
Ficha 9			
Ficha 10			
Ficha 11			
Ficha 12			