



**INESEM**

---

**BUSINESS SCHOOL**

## ***Gestión y Control del Aprovisionamiento (Online)***

**+ Información Gratis**

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

# Gestión y Control del Aprovisionamiento (Online)

**duración total:** 450 horas

**horas teleformación:** 225 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

## descripción

En la actualidad, en el mundo del comercio y marketing es muy importante conocer los diferentes procesos por cual se realiza la gestión y control de la logística y transporte. Por ello, con el presente curso se trata de aportar los conocimientos necesarios para conocer la planificación del aprovisionamiento, la gestión de proveedores, la optimización de la cadena logística y el inglés profesional para la logística y transporte internacional.



## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *objetivos*

- Colaborar en la elaboración del plan de aprovisionamiento.
- Realizar el seguimiento y control del programa de aprovisionamiento.
- Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.
- Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.

## *para qué te prepara*

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad COML0210 Gestión y Control del Aprovisionamiento certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, que desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y establece un procedimiento permanente para la acreditación de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o formación no formal).

## *salidas laborales*

Desarrolla sus funciones, por cuenta ajena, en empresas de cualquier sector colaborando en las actividades de aprovisionamiento, optimizando recursos, costes y plazos de entrega dentro del departamento de producción, compras y/o logístico.

## titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



### INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación  
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

## forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'MF1005\_3 Optimización de la Cadena Logística'
- Manual teórico 'MF1004\_3 Gestión de Proveedores'
- Manual teórico 'UF0475 Planificación y Gestión de la Demanda'
- Manual teórico 'UF0476 Gestión de Inventarios'
- Manual teórico 'MF1006\_2 Inglés Profesional para la Logística y Transporte Internacional'



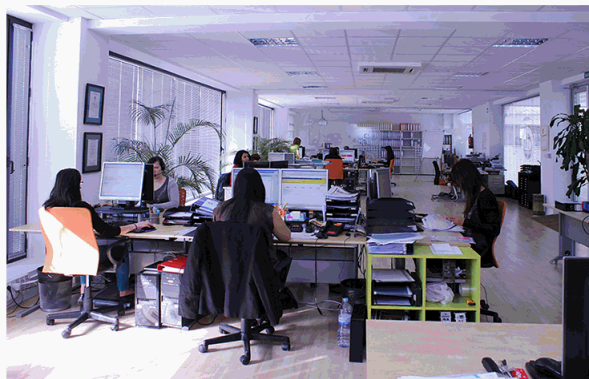


## profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.
- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



### *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

### *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

### *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

### *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

### *secretaría*

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

**programa formativo**

## **MÓDULO 1. MF1003\_3 PLANIFICACIÓN DEL APROVISIONAMIENTO**

### **UNIDAD FORMATIVA 1. UF0475 PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA DEMANDA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOGÍSTICA INTERNA DE LA EMPRESA.**

- 1.La empresa como unidad logística.
- 2.Organización funcional de la empresa.
- 3.Actividades logísticas.
- 4.El plan logístico según tipos de empresas.
- 5.La cadena de suministro de la empresa. Eslabones.
- 6.Externalización de la función logística: ventajas e inconvenientes.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PREVISIÓN DE DEMANDA.**

- 1.Definición de la demanda según tipos de empresa y procesos de producción.
- 2.Tipos de demanda y necesidades de producción.
- 3.Previsión de demanda y plan de ventas.
- 4.Previsión de la actividad y de los costes.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN/DISTRIBUCIÓN.**

- 1.La función productiva de la empresa y el aprovisionamiento.
- 2.Elementos que intervienen en la planificación de la producción.
- 3.Clasificación de la producción/distribución.
- 4.Nivel de producción y capacidad productiva: Concepto y niveles.
- 5.Estrategias actuales de organización de la producción: procesos flexibles, rápidos y adaptados a la variabilidad de demanda y necesidades.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE PROYECTOS.**

- 1.Introducción a los sistemas de planificación, programación y control de proyectos.
- 2.Definición de actividades.
- 3.Representación gráfica de un plan de producción.
- 4.Teoría de las restricciones (cuello de botella).
- 5.Cálculo de tiempos y holguras.
- 6.Calendario de ejecución y nivelación de recursos.
- 7.Métodos de control de planes de producción.
- 8.Ejemplos prácticos sobre la aplicación de los métodos de control.
- 9.Aplicaciones informáticas de planificación y control de proyectos.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y APROVISIONAMIENTO.**

- 1.Concepto e importancia de la gestión de la producción y aprovisionamiento.
- 2.La política del aprovisionamiento en el marco de la empresa.
- 3.Métodos de gestión de la producción.
- 4.Niveles de gestión de la producción.
- 5.Variables de influencia en las necesidades de aprovisionamiento.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. PLANIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DE PRODUCCIÓN.**

- 1.Fundamentos y conceptos de un sistema MRP(Material Requirement Planning).
- 2.Estructura básica de un sistema MRP.
- 3.Registro de inventarios.
- 4.Funcionalidades básicas de un MRP.
- 5.Requerimientos de recursos productivos (MRP II).
- 6.Aplicaciones de gestión de la producción informática.
- 7.Otros métodos.
- 8.Optimización de la cadena de suministro.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS DE DISTRIBUCIÓN.**

- 1.Planificación del DRP (Distribution Requirement Planning).



2. Estructura del DRP.
3. Fases integrantes de un proceso DRP.
4. Técnicas de DRP.
5. Flujo de los procesos.
6. Cálculo de necesidades de distribución.
7. Implementación del DRP.

## **UNIDAD FORMATIVA 2. UF0476 GESTIÓN DE INVENTARIOS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. OBJETIVO E IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS.**

1. Diferenciación de conceptos.
2. Concepto y fundamento de los inventarios físicos.
3. Variables que afectan a la gestión del inventario.
4. Tamaño, estructura y representación del inventario.
5. Análisis del conflicto básico entre disponibilidad e inventario.
6. Importancia de la ubicación geográfica con respecto a los centros de distribución.
7. Modelos de gestión de inventarios.
8. Tipos de inventarios.
9. Elaboración de inventarios: Control y recuento de stocks.
10. Criterios de elaboración de inventarios.
11. Clasificación de los productos.
12. Planificación del stock para demanda uniforme y no uniforme.
13. Aplicaciones informáticas de base de datos y hojas de cálculo aplicados a la gestión de inventarios.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. VALORACIÓN Y CÁLCULO DE INVENTARIOS.**

1. Valoración de inventarios.
2. Estimación de costes asociados al inventario.
3. Indicadores de medida de inventarios.
4. Análisis de desviaciones en los inventarios.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL Y GESTIÓN DE STOCKS.**

1. Objetivos y funciones de la gestión de stock.
2. Variaciones de la demanda y nivel de stock.
3. Método de gestión de stock programado.
4. Método de gestión de stock no programado.
5. Métodos de determinación de pedidos: Modelo de pedido óptimo o modelo de Wilson.
6. Lote económico de fabricación y/o pedido.
7. Parámetros de gestión de stock:
8. Rotación del stock.
9. Cálculo de parámetros de stock.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN DE STOCK.**

1. Efectividad de la gestión del almacén.
2. Simulación Montecarlo, riesgo e incertidumbre.
3. Indicadores de gestión de stock.
4. Interpretación y cálculo de indicadores de gestión de índice de rotación y su repercusión en el tamaño del almacén y el costo logístico de almacenaje.
5. Optimización de puntos de almacenamiento.
6. Ciclo de vida de las existencias:

## **MÓDULO 2. MF1004\_3 GESTIÓN DE PROVEEDORES**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESO DE COMPRAS EN LA LOGÍSTICA INTERNA.**

1. Importancia de la función de compras en la logística interna de la empresa.
2. Plan de compras y programa de necesidades.
3. Secuencia del ciclo de compras para la empresa.
4. Descripción y especificación de la compra para la empresa.
5. Petición de ofertas y pliego de condiciones de aprovisionamiento.

- 6.El acuerdo y contrato de compraventa/suministro.
- 7.Documentación de la compra.
- 8.Las compras en mercados internacionales: globalización de la cadena de suministro.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. SELECCIÓN DE PROVEEDORES.**

- 1.Identificación de fuentes de suministro y búsqueda de proveedores.
- 2.Competencia perfecta e imperfecta.
- 3.Criterios de selección de proveedores.
- 4.Homologación proveedores.
- 5.Categorización de proveedores.
- 6.Registro de proveedores: el fichero de proveedores.
- 7.Sistemas de aseguramiento de calidad de proveedores.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES.**

- 1.Conceptos clave en la negociación con proveedores.
- 2.Resolución de conflictos y litigios con proveedores: posibilidades de actuación.
- 3.Cualidades del negociador: comunicación, persuasión y habilidades.
- 4.Estilos/ Formas de negociación.
- 5.Tipos de negociación.
- 6.Preparación de la negociación: Estrategias y tácticas.
- 7.Etapas del proceso de negociación.
- 8.Actitud y comportamiento en la negociación.
- 9.Puntos críticos de la negociación.
- 10.Posiciones de las partes en la negociación: poder de negociación.
- 11.Estrategia ante situaciones especiales: monopolio, proveedores exclusivos y otras.
- 12.Arbitraje y mediación en conflictos con proveedores.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN APLICADAS LA GESTIÓN DE PROVEEDORES.**

- 1.Los procesos de comunicación en la gestión de proveedores.
- 2.Las relaciones con proveedores: motivos de satisfacción y discrepancias.
- 3.Sinergias con proveedores.
- 4.Técnicas de comunicación en contextos nacionales e internacionales.
- 5.Sistemas de comunicación e información con proveedores: transmisión electrónica de datos.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.**

- 1.Gestión y seguimiento de proveedores y pedidos.
- 2.Redes de intercambio de información.
- 3.Diagramas de flujo de documentación e información y descripción de actividades.
- 4.Gestión Automática de Pedidos-GAP.
- 5.Seguimiento del pedido.
- 6.Registro documental y de operaciones.
- 7.Indicadores de calidad y evaluación de proveedores.
- 8.Elaboración de informes de evaluación de proveedores.

### **MÓDULO 3. MF1005\_3 OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. FASES Y OPERACIONES EN LA CADENA LOGÍSTICA**

- 1.La cadena de suministro: fases y actividades asociadas.
- 2.Flujos en la cadena de suministro: flujo físico de materiales y flujo de información. Características de los mismos. Cómo se articulan. Ejemplo concreto de un proceso de aprovisionamiento desde que se lanza la orden de pedido has su recepción en almacén.
- 3.El flujo de información: en tiempo real, fiable, seguro, fácil de interpretar y manejar.
- 4.Flujo de materiales: seguro, eficaz y con calidad. Diagrama de flujos interconexiónados.
- 5.Cadena logística: objetivos. Cómo lograrlos. Integración de actores y sinergias a conseguir.
- 6.Logística y calidad.
- 7.Gestión de la cadena logística:

8.El flujo de información.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOGÍSTICA INVERSA**

- 1.Devoluciones y logística inversa.
- 2.Posibles límites a la logística inversa.
- 3.Causas de la aparición de la logística inversa.
- 4.Política de devolución de productos.
- 5.Logística inversa y legislación:

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. OPTIMIZACIÓN Y COSTOS LOGÍSTICOS**

- 1.Características del costo logístico: variabilidad.
- 2.Sistema tradicional y sistema ABC de costos.
- 3.Medición del costo logístico y su impacto en la cuenta de resultados. Costos totales, costos unitarios y costos porcentuales.
- 4.Estrategia y costos logísticos.
- 5.Medidas para optimizar el costo logístico en las diversas áreas: stock, almacenaje, picking, transporte.
- 6.Cuadro de control de costos. Pirámide de información del costo logístico.
- 7.Ejemplo práctico de cálculo del costo logístico en una operación de comercialización, teniendo en cuenta el costo compra, los costos de stock, almacenaje y manipulación, el costo de transporte de distribución y los costos administrativos e indirectos.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. REDES DE DISTRIBUCIÓN**

- 1.Diferentes modelos de redes de distribución:
- 2.Cálculo del costo logístico de distribución en los diferentes modelos:

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE IMPREVISTOS E INCIDENCIAS EN LA CADENA LOGÍSTICA**

- 1.Incidencias, imprevistos y errores humanos en el proceso de distribución.
- 2.Puntos críticos del proceso. Importancia cualitativa y monetaria de las mismas.
- 3.Análisis de determinados procesos críticos:
- 4.Seguimiento y localización física de la mercancía en el proceso de distribución.
- 5.Sistemas informáticos y tecnología aplicada: GPS, satélite, radiofrecuencia.
- 6.Acceso del cliente a la información.
- 7.Determinación de responsabilidades en una incidencia.
- 8.En diversos supuestos prácticos, cómo actuar en una incidencia.
- 9.Incidencias y su tratamiento informático. Sistema de documentación: grabación de datos, información mínima, clasificación según tipos, seguimiento y solución dada a la misma, costo real o estimado, cliente afectado o proveedor involucrado, punto de la cadena en que se produjo.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y CADENA DE SUMINISTRO**

- 1.Tecnología y sistemas de información en logística.
- 2.La pirámide de información.
- 3.Ventajas y posibles inconvenientes: costo y complejidad del sistema.
- 4.La comunicación formal e informal.
- 5.Sistemas de utilización tradicional y de vanguardia: la informática, satélites, GPS, EDI, transmisión de ficheros, e-mail, teléfono, fax. Características. Pros y contras de los diferentes sistemas.
- 6.Información habitual en el almacén:
- 7.Terminología y simbología utilizadas en la gestión del almacén.

### **MÓDULO 4. MF1006\_3 INGLÉS PROFESIONAL PARA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTERNACIONAL**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EXPRESIONES Y ESTRUCTURAS LINGÜÍSTICAS UTILIZADAS EN LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EN INGLÉS.**

- 1.Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las operaciones logísticas y de transporte internacional.
- 2.Estructuras lingüísticas y léxico habitual en las relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte internacional.

- 3.Expresiones de uso cotidiano en empresas de transporte y logística.
- 4.Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística.
- 5.Expresiones fonéticas habituales
- 6.Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPERATIVA ESPECÍFICA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE EN INGLÉS.**

- 1.Terminología de las operaciones de servicios de logística y transporte
- 2.Documentación propia de operaciones de transporte y servicios logísticos internacionales.
- 3.Términos comerciales, financieros y económicos.
- 4.Condiciones de transporte.
- 5.Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte: correo electrónico, sms u otros.
- 6.Procedimientos de tránsito internacional

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS EN INGLÉS**

- 1.Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
- 2.Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor:
- 3.Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
- 4.Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.
- 5.Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- 6.Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- 7.Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica.
- 8.Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte.
- 9.Documentación escrita en relación a imprevistos.
- 10.Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias de la logística y transporte internacional.
- 11.Normas y usos socioprofesionales habituales en el transporte internacional.
- 12.Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia
- 13.Mecánica. Averías

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE EN INGLÉS**

- 1.Interacción entre las partes: presentación inicial de posiciones, argumentos, preferencias comparaciones y estrategias de negociación.
- 2.Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de servicio: precio, descuentos y recargos entre otros.
- 3.Tipos de vehículos. Plazos de entrega.
- 4.Condiciones de transporte y modos de pago
- 5.Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes/proveedores extranjeros.
- 6.Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores.
- 7.Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor.
- 8.Simulación de procesos de negociación con clientes/proveedores de servicios de transporte.
- 9.Presentación de productos/servicios:
- 10.Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS**

- 1.Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:
- 2.Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés.
- 3.Redacción de correspondencia comercial:
- 4.Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés.
- 5.Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.
- 6.Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.
- 7.Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes.

