

1- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA:

CAMINES S.A. es una empresa dedicada al transporte de larga distancia de cargas y pasajeros en Argentina, opera desde 1989, brinda servicios de transporte terrestre de pasajeros y cargas dentro del país, en micros y camiones, además, proporciona promociones especiales para empresas de turismo para viajes estudiantiles, laborales o deportivos, es a su vez una empresa cuya experiencia es reconocida por las principales empresas de turismo que operan en el mercado. Se destaca por la calidad y seriedad de sus servicios.

Su casa central está ubicada en Buenos Aires, con una sucursal en Mendoza, y otras sucursales en Córdoba, Rosario, Bariloche, San Martín de los Andes, Esquel, Monte Hermoso, Necochea, Mar del Plata, Caleta Olivia, Puerto Gallegos, Sarmiento, San Luis, Salta, Jujuy, Trelew y Comodoro Rivadavia. Posee una red informática propia, que efectiviza el control de las operaciones, y permite coordinar las transacciones que se desarrollan en casa central y en las distintas sucursales.

La empresa analiza constantemente las necesidades del cliente y de la comunidad, como así también las entradas, salidas y procesos que se desarrollan internamente, y durante su trayectoria, ha reemplazado sus vehículos por unidades de tecnología de avanzada que cuentan con medios electrónicos que controlan el funcionamiento de piezas fundamentales, tanto en ómnibus como en camiones, logrado reducir ampliamente el consumo de combustible, frenos, embragues, neumáticos, etc. Sus vehículos se ajustan a las normas Euro-2, normas definidas en el continente europeo que, afectado por la gran contaminación generada por los combustibles, puso a estudio de las grandes plantas automotrices y de los departamentos de contaminación de la comunidad, una serie de medidas anti-contaminación.

ALGUNOS COMPONENTES DE SU ENTORNO:

CAMINES S.A. es miembro de ITT, la Institución de Transportes Terrestres, fundada en Buenos Aires, en abril de 1964, institución que establece normas y pautas de transporte, por ejemplo, para el traslado de especies vivas, existen normas que regulan el tipo y forma de contenedor, de acuerdo al espécimen a trasladar, la sección Medio Ambiente de la Policía Nacional es la encargada de hacer cumplir estas normas. También sus actividades son estrictamente controladas por ECOSALUD S.R.L. que realiza visitas sin aviso con el objeto de verificar el cumplimiento de normas que lleven a mantener en niveles admisibles la contaminación en los distintos transportes de pasajeros.

CAMINES S.A. está directamente conectada vía red, con la empresa SAV, que provee Seguros de asistencia al viajero”, contamos con stock para la emisión automática de esta importante compañía de asistencia al viajero, para que los pasajeros se encuentren protegidos ante cualquier eventualidad, accidente o enfermedad.

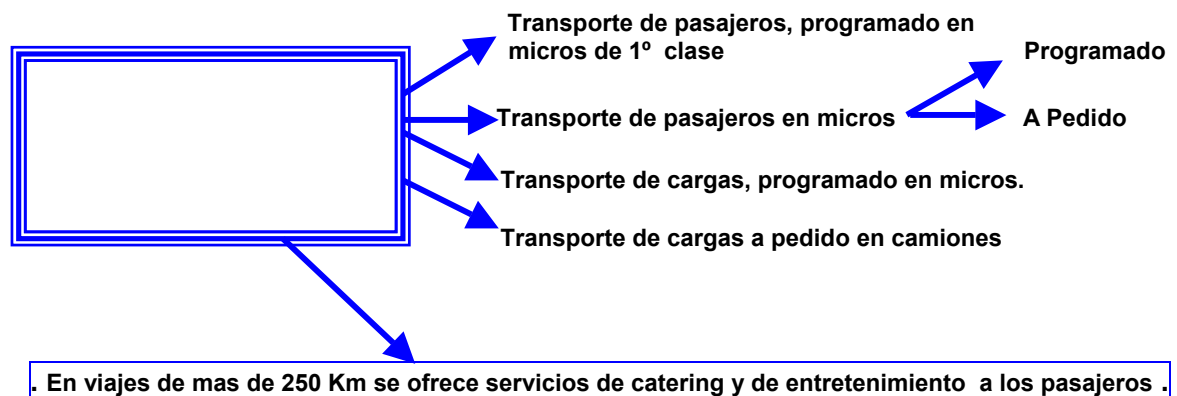
CAMINES S.A. mantiene relaciones desde hace varios años con varias empresas, entre ellas están las siguientes: CTA (Compañía de Teléfonos Argentina), MZO (Mantenimiento de vehículos), LU9 (Radiodifusora argentina AM-FM), IFGVAI (Impresiones y folletos en general), APA marketing SRL (Agencia de publicidad), T22 (Agencia de turismo).

CAMINES S.A. solicita el servicio de empresas dedicadas al mantenimiento de vehículos, en cada sucursal, posee depósitos propios en algunas sucursales dotados de amplio stock de repuestos y equipamiento de última tecnología que permiten garantizar el óptimo estado de

mantenimiento de las unidades, que son sometidas a rigurosos chequeos antes y después de cada viaje, este chequeo es llevado a cabo por personal de mantenimiento de vehículos de CAMINES S.A.

SERVICIOS AL CLIENTE:

CAMINES S.A. permite al cliente viajar a cualquier destino de la Patagonia Argentina, a Córdoba, Rosario, Bariloche, Mendoza, Salta, Buenos Aires y otros puntos del país. Ofrece por una parte, viajes armados con salidas programadas, y por otra, programas especiales de acuerdo a las necesidades planteadas por empresas de turismo, en caso de eventos exclusivos estudiantiles, deportivos o laborales; incluye servicios de catering y entretenimiento en viajes de mas de 250 Km. También la empresa proporciona un cupo de pasajes mensuales con precios especiales para clientes comunes de empresas de turismo.



Transporte de pasajeros en micros a pedido:

CAMINES S.A. pone a disposición de empresas de turismo la solicitud de servicios especiales destinados a cubrir necesidades particulares de viajes a congresos, seminarios, recepciones, campeonatos, torneos y otros. A través de la participación del Departamento de Programación de servicios, que se ocupa de ofrecer promociones y reservas de transportes en horarios especiales; colaborando con empresas turísticas en la coordinación de eventos de origen deportivo, estudiantil o laboral, brindando un aporte sobresaliente al crecimiento de la sociedad Argentina.

CAMINES S.A. esta conectada en red con las empresas turísticas con las que se relaciona, quienes solicitan sus servicios de pasajes, directamente a través de ella. Estas empresas de turismo pueden:

- Consultar el estado de las reservas on line.
- Reservar, para ello deben completar el formulario de reserva y enviarlo, presionando el botón de envío, y luego deberán confirmar telefónicamente dicha reservación.
- Solicitar transportes a pedido para eventos exclusivos, también debe llenar el formulario asociado, cuyo ingreso dará lugar al establecimiento de ofertas alternativas, generadas en el departamento de programación de servicios, que serán comunicadas a la brevedad vía mail.
- Obtener reportes especiales que la empresa turística solicitante de servicios, requiera para el área administrativa o financiera.

Transporte de pasajeros en micros, programado:

La empresa cuenta con una página en Internet, en ella mantiene al cliente informado acerca de los viajes programados, y de la posibilidad de efectuar su reserva vía mail. El cliente podrá enviar un mail para efectuar la reserva, o hacerlo personalmente en la sucursal correspondiente, pero deberá confirmarla mediante llamado telefónico o con el envío oportuno del pago de una seña, y su posterior pago total.

El cliente, de cualquier provincia de Argentina, puede contactarse directamente con el personal de atención al cliente, vía e-mail, consulta que será respondida a la brevedad. Como empresa de servicios, CAMINES S.A. considera de interés primordial la opinión de sus clientes, por esta razón ha habilitado un servicio de atención exclusiva al cliente, que recibe sus inquietudes y sugerencias, con el fin de lograr que el servicio satisfaga las expectativas del cliente, y advertir nuevas necesidades no satisfechas aun por la empresa de transportes.

Transporte de cargas, programado en micros

Para el transporte de cargas, CAMINES S.A. ofrece al cliente la posibilidad de enviar paquetes en fechas y horarios previstos de viajes en micros.

Transporte de cargas a pedido en camiones

El cliente, de cualquier provincia de Argentina, puede contactarse directamente con el personal de carga en camiones, vía e-mail o personalmente en la sucursal, deberá llenar el formulario de solicitud de carga y presionar el botón de envió, o bien proporcionar al empleado de carga en camiones la información pertinente, respectivamente. Sobre la base del contenido de la solicitud de carga, y a las disponibilidades de camiones y choferes, la empresa proporciona distintas alternativas al cliente, quien hará efectivo el viaje, si lo considera conveniente.

Transporte de pasajeros, programado en micros de 1º clase

El cliente puede seleccionar servicio de transporte de pasajeros de primera clase, a través del cual CAMINES S.A. brinda un viaje placentero a sus clientes en ómnibus altamente confortables, con butacas reclinables 180°, excelente atención personalizada y servicios adicionales que harán que el cliente seleccione a la empresa CAMINES S.A. al viajar por rutas Argentina.

RESPECTO A SU INFRAESTRUCTURA:

Nuestra empresa cuenta con oficinas en Buenos Aires, Córdoba, Rosario, Bariloche y alquila en las demás sucursales, posee también una moderna flota de buses especialmente acondicionados, brindando total seguridad a nuestros pasajeros. Cuenta además con una flota de diez camiones propios, y subcontrata otros a terceros. Su personal recibe capacitación constante, en el rol que desempeña dentro de la empresa, ya sea chofer, vendedor, administrativo, etc.

CAMINES S.A. cuenta actualmente con una moderna flota de buses, equipados con unidades de última generación, con tecnología que proporciona la seguridad y preservación del ambiente. En cada bus hay tres televisores, un bar y sanitarios, elementos que permiten brindar al cliente un viaje confortable, y ofrecerle además un excelente servicio a bordo. Mediante radio se mantiene una red de comunicación permanente entre los ómnibus, casa central y todas las sucursales.

RESPECTO A SU SISTEMA DE INFORMACION:

El sistema de información interno de CAMINES S.A. confecciona mensualmente reportes de gestión que indican la manera en que se están realizando los viajes, a qué tarifa, en qué fechas, a pedido de que empresa de turismo, etcétera. Esto permite llevar a cabo un análisis de los viajes y realizar tareas correctivas a fin de optimizar su presupuesto, y definir estrategias y ofertas apropiadas, brindando el servicio que el cliente necesita.

CAMINES S.A. está directamente conectada vía red, con varias empresas con las que mantiene relaciones, citadas al nombrar algunos componentes del entorno.

2- BREVE DESCRIPCIÓN DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

a) CASA CENTRAL (UBICADA EN BUENOS AIRES)

1. Gerencia General

1.1 División de Administración y Finanzas

1.1.1. Dpto. de Compras y Contrataciones

Sector de Compras

Sector de Contrataciones

Sección de Contrataciones de Transportes

Sección de Contratos Varios

1.1.2. Dpto. de Recursos Humanos

Sector de Administración de Personal

Sector de Capacitación

1.1.3. Dpto. de Finanzas

1.1.4. Dpto. de Contabilidad

1.2. División de planeamiento

1.2.1. Dpto. de Planeación

1.2.2. Dpto. de Programación de servicios

1.3. División Marketing

1.3.1. Dpto. de Propaganda y Relaciones Públicas

1.3.2. Dpto. de Posicionamiento en el mercado

1.4. División de informática

1.4.1. Dpto. de Desarrollo

Sector de Análisis y Diseño

Sector de Implementación y Mantenimiento

1.4.2. Dpto. de Apoyo Técnico

b) CADA SUCURSAL

2. Dirección de Sucursal (dependiente del Gerente General)

2.1. Sector de Aprovisionamiento

2.2. Sector de Personal

2.3. Sector de servicios de pasajes

2.4. Sector de servicios de carga

Sección de atención al cliente

Sección de programación de servicios de carga

2.5. Sector de Pagos y cobranzas

c) LA GERENCIA GENERAL TIENE UNA ASESORIA IMPOSITIVA Y UNA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

a) CASA CENTRAL (UBICADA EN BUENOS AIRES)

1. GERENCIA GENERAL: dirige, coordina, organiza y controla el accionar de las Direcciones a su cargo, y de las gerencias de cada una de las sucursales. Cuenta con el apoyo de dos asesorías, la asesoría Legal y la de Negocios.

1.1. DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS:

Dirige la aplicación de políticas administrativas de personal, financieras, de recursos materiales y de servicios generales, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos de la empresa proporcionados por la dirección de Planeamiento. Se encarga de gestionar y supervisar la elaboración de un proyecto de organización, que puede incluir modificaciones en el organigrama general, en los manuales de procedimientos y funciones, recomendaciones de cambios necesarios para reforzar el grado de control interno existente, asesoramiento, incorporación de software de gestión y de equipos informáticos. Dicho proyecto deberá ser aprobado por el gerente general y por la dirección de planeamiento, para poder ser implementado, a través de él la empresa realiza pequeños cambios en el desarrollo de su actividad administrativa, con el objeto de establecer mejoras y lograr el cumplimiento de los objetivos de la división. Todos los jefes de departamentos a su cargo participan en la elaboración del proyecto de organización.

El director de administración y finanzas, administra, dirige, organiza y controla el accionar de los departamentos a su cargo, que son los siguientes:

1.1.1. DEPARTAMENTO COMPRAS Y CONTRATACIONES

A cargo del jefe de Compras y Contrataciones. Es el responsable del desarrollo de tareas de compras y contrataciones que se llevan a cabo en CAMINES S.A.

El jefe de este departamento está a cargo de los sectores de Compras y de Contrataciones. El sector de Compras, está a cargo del jefe de Compras, define políticas de trabajo de las demás sucursales, y establece el grupo de proveedores con los que la empresa entablará negociaciones anualmente. Recibe solicitudes de ingreso de proveedores, envía pedidos de materiales y recibe cotizaciones de estos pedidos por parte de los proveedores. Ciertas adquisiciones pueden ser llevadas a cabo en las distintas sucursales, en el sector de Aprovisionamiento, dependiendo de lo definido en el presupuesto, y del tipo de material a adquirir. Recibe mensualmente de Finanzas los presupuestos aprobados de cada unidad organizacional de CAMINES S.A., que considera al analizar si los pedidos de materiales se ajustan a lo previsto, o es necesario autorizar dicha solicitud de materiales ante la dirección de administración y finanzas, y ante el gerente general,

El sector de Contrataciones, está a cargo del jefe de Contrataciones, posee dos secciones a su cargo: la sección de contratación de transportes, que recibe programaciones de contratos de alquiler de transporte, del Dpto. de Programación de servicios, y programaciones de utilización de camiones, de la sección de Programación de servicios de carga, y realiza las gestiones necesarias para posibilitar el cumplimiento oportuno del servicio solicitado. Como así también está a cargo de la sección de Contratos varios, que se encarga de efectivizar los contratos necesarios de servicios de catering, de propagandas, de mantenimiento de buses y camiones, y otras necesidades de contratación de la empresa, que llegan al sector Contrataciones enviadas por los directores de sucursal, o bien por los jefes de división de la casa central.

1.1.2. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS:

A cargo del jefe de recursos humanos, cuenta con los sectores de Capacitaciones y de Administración de Personal.

Administración de Personal define pautas, dirige y controla la búsqueda y selección de nuevos empleados ante necesidades, que se lleva a cabo en cada sucursal. También es la encargada de recibir información acerca del cumplimiento de las actividades y contabilizarlo, es la unidad organizacional que desarrolla la liquidación de sueldos.

Recibe de cada dirección regularmente las novedades de personal y solicitudes de modificaciones, tales como el intercambio de personal entre las distintas unidades organizacionales de la empresa, renunciaciones, cambios de funciones, etc.

El sector de Capacitaciones recibe de los jefes de las distintas direcciones solicitudes de capacitación e informes de desempeño del personal a su cargo, las coteja con los objetivos de la empresa que recibe periódicamente de la dirección de planeamiento, y si se considera apropiado, es autorizada por los jefes de Recursos Humanos y de Administración y Finanzas, con esta autorización se encarga de gestionar dicha capacitación. Organiza además cursos especiales, que ayudan a lograr diferenciación en sus servicios, considerando como factor clave el cumplimiento de las normas actuales de tránsito, la seguridad de los pasajeros, evitando riesgos, y mejorando la atención al cliente, brindando entretenimiento y seleccionando las mejores rutas y los mejores paisajes. Este sector establece los sistemas de estímulos y recompensas del personal y dicta los lineamientos para su operación, con la aprobación del jefe de esta división y de la gerencia general. Esta unidad organizacional instruye al personal, acercándoles normas, procedimientos, métodos, disciplinas y técnicas aplicables, a efectos de desarrollar en ellos, las aptitudes y habilidades que faciliten su integración y superación profesional en su área de trabajo.

1.1.3. DEPARTAMENTO DE FINANZAS:

Este departamento efectiviza la planeación financiera y las transacciones de negocios, ayuda a organizar presupuestos, manejar y controlar los flujos de caja, analiza inversiones y toma de decisiones que podrían reducir los pagos de intereses y aumentar las ganancias de transacciones financieras efectuadas por la empresa. Eleva informes financieros periódicamente al gerente general, recibe información de la división de marketing, y entabla relaciones favorables con entidades financieras.

1.1.4. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD:

Este departamento desarrolla la presentación de los Estados Contables Comerciales y Presupuestos Financieros Proyectados de CAMINES S.A., a terceros (entidades bancarias, proveedores, etc.), permite mantener una relación armónica con las reglamentaciones contables e impositivas, emplear herramientas contables que integren y controlen gastos eficientemente. Confecciona y mantiene los registros contables de la empresa, elementos necesarios para la preparación de los Estados Contables; implementa planes de cuentas específicos para su actividad, realiza la emisión periódica de informes según necesidades específicas de cada empresa, y los envía a la división de planeamiento y al jefe de administración y finanzas. Recibe de las demás direcciones datos asociados a transacciones diarias de negocios de CAMINES S.A.. Eleva mensualmente estadísticas contables al Gerente General, y a la dirección de planeamiento.

1.2. DIVISION DE PLANEAMIENTO:

Esta división cuenta con el departamento de planeación, y el departamento de programación de servicios.

1.2.1. DEPARTAMENTO DE PLANEACION:

El departamento de planeación considera el análisis constante de logros, falencias y fortalezas de CAMINES S.A., la información del entorno que recibe periódicamente de Comercialización y Marketing, y establece los objetivos de toda la empresa y de cada unidad organizacional que la integra, planifica y coordina el desarrollo de las actividades necesarias para brindar un servicio seguro y placentero al cliente. Cada jefe de división interviene en la definición de los objetivos perseguidos por dicha unidad organizacional. Cada división periódicamente entrega informes de control que permiten observar si se han cumplido o no los objetivos previstos, al gerente general y a esta división. Esta información es de fundamental importancia para verificar si los objetivos definidos son los adecuados, o bien si es necesario reforzar la supervisión y el control, la capacitación, la incorporación de personal o recursos especiales, etc.

Este departamento envía periódicamente y ante eventualidades, informes de seguimiento de objetivos.

Recibe de Administración y Finanzas proyectos de organización, los adecua de acuerdo a las pautas definidas y las guías orientadoras del jefe de planeamiento, para desarrollar una solución integral a todas las unidades organizacionales de CAMINES S.A. y lo eleva al gerente general para su aprobación, cuando ha obtenido la factibilidad financiera del departamento de administración y finanzas y la aprobación del departamento de programación de servicios.

1.2.2. DPTO. DE PROGRAMACIÓN DE SERVICIOS

Define rutas de viaje y horarios, también establece ofertas especiales y cupos para viajes comunes solicitados por empresas turísticas. Emite informes de servicios programados periódicamente, y los transmite al jefe de Administración y Finanzas y al Gerente General, y a cada dirección.

Además, este departamento se ocupa de ofrecer promociones y reservas de transportes en horarios especiales; colaborando con empresas turísticas en la coordinación de eventos de origen deportivo, estudiantil o laboral. Recibe el formulario de viajes a eventos especiales, enviado por la empresa que lo solicita, y define una serie de ofertas alternativas, las transmite a la brevedad vía mail, considera políticas de establecimientos de precios, definidas en la división Marketing, que recibe del Gerente General.

1.3. DIVISION DE MARKETING:

Esta división cuenta con los departamentos de propaganda y relaciones públicas, y el departamento de posicionamiento en el mercado. La competitividad plantea la necesidad de establecer objetivos en función de la demanda, considerando las necesidades básicas, tales como partir del concepto de excelencia en la calidad del servicio, adaptar el servicio a los gustos y preferencia de la demanda, conocer mejor la demanda real y potencial. Verifica si la demanda potencial conoce a la empresa, si el precio es accesible y el nivel de competitividad es alto. Como la calidad establece una marca o reputación en el mercado, la información que se obtiene en este sector es fundamental para establecer cambios favorables, prestando especial atención a la confiabilidad en la prestación de servicios, al grado de interés que se

presta al cliente, a las facilidades que le brinda la tecnología o equipamiento con el que cuenta, la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas, la seguridad del pasajero, el conocimiento con el que cuenta de las necesidades de sus clientes.

1.3.1. DEPARTAMENTO DE PROPAGANDA Y RELACIONES PUBLICAS:

Este Dpto. se encarga de preparar publicaciones y promociones que se difundirán a través de medios de comunicación nacionales y de las zonas aledañas a cada sucursal. Diseña y distribuye folletos de la empresa, y solicita su impresión mensual a IFGVAI, recibe la información necesaria para su distribución de la división de operaciones. Se encarga de repartir los folletos a clientes especiales y al público en Gral. En puntos clave definidos gracias a la información que recibe generada en el departamento de posicionamiento en el mercado. Comprende la formulación de políticas de precios y de distribución, la formulación de promoción y publicidad y los canales de distribución. Periódicamente define políticas de establecimiento de precios, intervalos admisibles de precios a definir y promociones especiales aceptables, una vez aprobadas por el jefe de marketing, solicita la aprobación del gerente general, si son aprobadas, el gerente general pondrá en conocimiento de las mismas a la dirección de planeamiento.

Confecciona el diseño de la revista de la empresa, y solicita su impresión a la empresa IFGVAI, recibe la información necesaria para su distribución interna, de la división de recursos humanos, ya que distribuye bimestralmente la revista de CAMINES S.A. entre sus empleados comunicándoles sus objetivos y metas, y los logros que van obteniéndose día a día. Este sector interviene en la difusión de publicaciones y documentos informativos que se relacionen con la empresa, formular estudios de opinión pública y los somete a la consideración de las autoridades superiores, coordina la producción editorial de volantes, carteles, mini cuadernos infantiles para recreación en viajes, así como la redacción de guías del viajero para apoyar, informar y orientar a los sujetos que eligieron bien y viajan en CAMINES S.A..

1.3.2. DEPARTAMENTO DE POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO:

Posibilita la investigación acerca de la conformidad del cliente y acerca de sus inquietudes y deseos, solicitándole sugerencias para lograr mejoras en la travesías de CAMINES S.A., conociendo la opinión de sus clientes, confeccionando formularios de encuestas, solicitando su impresión a empresas del entorno, y proporcionando guías de llenado y apoyo para concretar la implementación de las mismas al Dpto. de propaganda. También elabora encuestas internas a través de la cual pretende sondear y detectar malestares o encontrar nuevos incentivos para estimular al empleado a participar y lograr el crecimiento de CAMINES S.A. Al confeccionar dichas encuestas tiene en cuenta los objetivos organizacionales que recibe de la división de planeamiento. Evalúa luego los resultados obtenidos de las encuestas destinadas especialmente a clientes de la empresa, entrega informes finales a la división de planeamiento y al gerente general.

Analiza de que forma CAMINES S.A. podría incorporar clientes potenciales y mantener los clientes actuales, recabando información acerca de las necesidades, expectativas y deseos de la sociedad respecto a viajes terrestres de larga distancia, y a otros acontecimientos que pudieran concretarse a través de estos viajes. Realiza un análisis detallado del ambiente y la tecnología con la que CAMINES S.A. desarrolla los viajes actualmente, examinando: el personal, clientes, servicios adicionales, procesos y recursos tecnológicos de la organización,

se basa en la información que recibe periódicamente de la división de Operaciones. Observa y mide la calidad de sus servicios, elabora sobre la base de la información recabada al desarrollar encuestas a clientes, y a las pautas marcadas por el Gerente General y el Jefe de Planeamiento, informes de calidad, presentados al Gerente General y a los jefes de cada división.

Recibe servicios de empresas dedicadas a la investigación del mercado, estas empresas les proveen información acerca de nuevos procesos y técnicas empleadas por la competencia, como así también indican el surgimiento de nuevos negocios directamente relacionados con el negocio de CAMINES S.A.

Este sector solicita la contratación periódicamente, de los servicios de APA marketing SRL, empresa que apoya la evaluación del ambiente de viajes actual, y la incorporación de innovaciones, presenta propuestas de crecimiento e informe del negocio, que involucra el diseño de una serie de estrategias válidas, adecuadas según las necesidades cambiantes de los clientes, y de la situación económica del momento, proporciona un informe con recomendaciones en el que incluye un análisis acerca de la conveniencia o no de implementar cada estrategia. Proporciona esta propuesta al jefe del departamento de marketing, quien la aprueba o solicita mas detalles, finalmente la entrega al gerente general y a la dirección de planeamiento. Esta propuesta puede ayudar a identificar a que persona es conveniente acercar información de CAMINES S.A., con el objeto de entablar nuevas relaciones de negocios que lleven al progreso. El informe del negocio permite observar no solo es estado y la tendencia actual de empresas que se dedican a proporcionar servicios de viajes terrestres a larga distancia, sino también pronósticos a corto y largo plazo de este tipo de negocios.

1.4. DIVISION DE INFORMÁTICA

Esta división proporciona a las distintas unidades organizacionales de la empresa el asesoramiento y los servicios de sistemas de información, y de acceso a información, que requieran en materia de diseño de sistemas, procesamiento de información, comunicación remota y soporte técnico. Actualiza y aprovecha el sistema integral de Información de CAMINES S.A., de manera que satisfaga sus necesidades de información y comunicación, y le permita tomar decisiones oportunas y adecuadas, así como lograr eficiencia en el desarrollo de las actividades mediante la adecuada aplicación de la tecnología informática disponible, que le permite hoy conectarse rápida y directamente con algunas empresas del entorno con las que opera. Esta división cuenta con dos departamentos, el de apoyo técnico, y el de mantenimiento de sistemas. Periódicamente eleva informes de su accionar a Administración y Finanzas, y al Gerente General.

1.4.1. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO:

Se encarga de la elaboración y mantenimiento de los sistemas que son requeridos desde las distintas divisiones de la empresa. En él se encuentran dos sectores: el de análisis y diseño, y el de implementación y mantenimiento:

El Sector de Análisis y diseño se encarga de analizar y diseñar el sistema requerido. Realiza continuas reuniones y entrevistas, elabora modelos compartidos con los empleados solicitantes del sistema, acordando requerimientos y necesidades del nuevo sistemas. Identifica las interfaces y el comportamiento esperado del sistema, elaborando documentos y realizando reuniones periódicas en las que se describen los problemas y acuerdos establecidos.

Implementación y mantenimiento: construye los programas empleando herramientas de implementación, sobre la base del análisis y diseño. Prueba el sistema a medida que va siendo implementado y al final, también se encarga del mantenimiento de sistemas ya desarrollados, ante necesidades.

1.4.2. DEPARTAMENTO DE APOYO TECNICO:

Se encarga de asesorar a los empleados de las distintas direcciones que soliciten apoyo en el uso de los equipos y sistemas informáticos para el desarrollo de las actividades de CAMINES S.A. Esta en constante comunicación con el personal de departamento de desarrollo, quienes le proporcionan la documentación completa de cada sistema, y el manual de usuario.

b) CADA SUCURSAL

2. DIRECCION DE SUCURSAL: dirige, coordina, organiza y controla el accionar de los sectores a su cargo, existe un director de sucursal para cada sucursal de la empresa. Se encarga de gestionar el desarrollo continuo de las actividades, de acuerdo a las políticas y objetivos que recibe de planeamiento y de Administración y Finanzas.

2.1. SECTOR DE APROVISIONAMIENTO:

A cargo del jefe de Aprovisionamiento. Es el responsable del desarrollo de tareas de compras, almacenaje y logística, para la adquisición de materia prima e insumos. Recibe solicitudes de materiales de los demás sectores de su sucursal, y sobre la base de las políticas que recibe del director de la sucursal y del Dpto. de Compras y Contrataciones gestiona dicho abastecimiento, contactándose con los proveedores de la empresa. Participa en la definición del presupuesto de insumos y materiales de los distintos sectores de la sucursal, junto con el director de la sucursal, y cada sector en consideración. Es controlado por el Dpto. de compras y contrataciones y por el director de su sucursal, a quienes envía periódicamente informes de transacciones de aprovisionamiento,

2.2. SECTOR DE PERSONAL:

Ante necesidades de incorporación de personal, los jefes de dirección, envían una solicitud de alta firmada al departamento de Recursos Humanos, quien, previa autorización de los jefes de Recursos Humanos y de Administración y Finanzas, se encarga de gestionar la contratación de los nuevos empleados. De ser aprobada la solicitud de alta, el jefe de este sector es el responsable de reclutar y seleccionar al personal con base en técnicas y conocimientos del factor humano, y de aspectos contemplados en las políticas definidas por Recursos Humanos, en la selección intervienen el jefe de Sucursal y el jefe de la dirección solicitante.

Este sector controla el cumplimiento de asistencia y normas de la empresa de los empleados de la sucursal, recibe, registra y envía las novedades de Personal al departamento de Recursos humanos. También recibe pedidos de capacitación de los demás sectores de la sucursal, analiza c/u y los eleva al jefe de este sector quien junto al jefe de la sucursal, considerando las políticas definidas por el Dpto. recursos humanos, y los objetivos de personal, que recibe de planeamiento, fundamenta los pedidos autorizados, que serán elevados al Dpto. de recursos humanos para su posible concreción.

2.3. SECTOR DE SERVICIO DE PASAJES:

Recibe y atiende consultas de los clientes, quienes intentan obtener información acerca del precio estimado por servicio de transporte, y las duraciones asociadas. Por cada consulta, sea

telefónica, personal o vía mail, se solicita al cliente la siguiente información: el destino, cantidad de pasajeros, con estos datos, teniendo en cuenta información sobre los servicios que presta la empresa: destinos posibles y las tarifas de precios. Completan el pedido de servicio de pasaje programado, emiten la factura y solicitan al cliente el pago en Pagos y Cobranzas. El sistema de información permite extraer periódicamente informes asociados a pedidos de servicios de pasajes, que son enviados al gerente general, y al jefe de dicha sucursal.

2.4. SECTOR DE SERVICIO DE CARGA:

Posee dos secciones, la sección de atención al cliente y la sección de programación de servicios de carga.

La sección de atención al cliente recibe el pedido de servicio de carga en camiones, del cliente, y lo transmite vía red, al empleado de programación de servicios de carga. Luego, cuando se conoce el encargado de realizar el servicio, se informa al cliente, se emite la factura y se le solicita el pago del servicio en “Pagos y Cobranzas”, y los demás datos necesarios del receptor. También recibe y atiende consultas de los clientes, quienes intentan obtener información acerca del precio estimado por servicio de transporte de carga, y los tiempos asociados de envío. Por cada consulta, sea telefónica, personal o vía mail, se solicita al cliente la siguiente información: el destino, el detalle aproximado del tipo y cantidad de carga a transportar, con estos datos, teniendo en cuenta información sobre los servicios que presta la empresa: destinos posibles, cargas posibles de transportar, y las tarifas de precios, que indican, teniendo en cuenta, el destino, el tipo y la cantidad de carga a transportar, cual es el importe del servicio. Completan el pedido de servicio de carga programado y reciben la carga a transportar en micros. El sistema de información permite extraer periódicamente informes asociados a pedidos de servicios de carga, que son enviados al gerente general, y al jefe de dicha sucursal.

La sección de programación de servicios de carga recibe el pedido de servicio de carga en camiones, y asigna camión y conductor para cumplir con el mismo teniendo en cuenta la fecha del viaje requerida, destino y zona de aceptación del camionero o contratista. Este sector buscará primero camioneros y camiones propios para efectuar el viaje, considerando el estado actual del camión y los trabajos pendientes de los camioneros para verificar las disponibilidades. Si existen camioneros disponibles, confirma telefónica o personalmente, la aceptación del camionero y si acepta, actualiza los trabajos pendientes del camionero. Si no existan unidades propias disponibles, verifica en el fichero de contratistas, considerando la zona de trabajo del contratista "norte o sur", y el nivel de disponibilidad "mucho o mediano o poco". Confirma telefónica o personalmente, la aceptación del contratista, y si acepta, solicita la identificación del camión del contratista y actualiza los trabajos pendientes del camionero. Una vez que se conoce el encargado de realizar el servicio actualiza el pedido y lo envía vía red al encargado de atención al cliente, y a la división de planeamiento.

2.5. SECTOR DE PAGOS Y COBRANZAS:

Contempla la emisión de recibos y ordenes de pago a proveedores y clientes. Es el encargado de obtener y transferir al jefe de la sucursal y al jefe de Administración y Finanzas, informes de vencimientos que permiten conocer con exactitud que comprobantes están pendientes de cancelación por cliente, proveedor, fecha, numero de pedido, etc.

c) LA GERENCIA GENERAL TIENE UNA ASESORIA IMPOSITIVA Y UNA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

3.1. ASESORIA IMPOSITIVA

Asesora al gerente general a la dirección de administración y finanzas, y le permite mantener relaciones armónicas con los organismos fiscales del país, dando cumplimiento a sus obligaciones impositivas en un marco de ahorro de costos dentro de la estructura legal. Brinda asesoramiento sobre la organización interna necesaria para dar cumplimiento a las normas impositivas en vigencia, le comunica periódicamente las modificaciones en materia impositiva y afines, atiende las inspecciones, realiza defensas impositivas y recursos ante organismos fiscales, coordinados con abogados tributarios cuando la instancia lo requiere, Proporciona asesoramiento sobre contratos laborales y modalidades promovidas, sobre la confección de declaración jurada de obligaciones de seguridad social, ley de riesgos del trabajo, libro de sueldos y jornales, etc.

3.2 AUDITORIA ADMINISTRATIVA

El auditor administrativo evaluar la calidad de los procedimientos administrativos y contables que generan información, y emite una opinión profesional sobre la calidad de la información generada; evalúa los procedimientos administrativos empleados para determinar el grado de control interno existente, y aporta recomendaciones para asegurar el control y mantener protegidos los activos; toma conocimiento del estado de su empresa respecto al cumplimiento de las exigencias formales impositivas, asesora y verifica el cumplimiento de los procedimientos de auditoria que exigen las normas contables y profesionales vigentes.

Agradecimiento: los contenidos de los siguientes Trabajos de Campo presentados en la Cátedra Introducción al Análisis de Sistemas, han brindado un impulso inicial al desarrollo de este caso: "Dinar Líneas Aéreas presentado por los alumnos Lidia Sequeiro y Néstor Llauco, en el año 1998", "Se-Tur presentado por el alumno Hugo Nieva en el año 2000", "New Cork Double Deckert Tour Inc presentados por la alumna Gabriela Barria en el año 1999", "Trabajo de Campo de la empresa Turicentro presentado en el año 1999".