

## EJEMPLO ESTRUCTURA DE UN SISTEMA ABIERTO

### Sistemas en el marco de la Teoría General de Sistemas.

#### EJEMPLO ESTRUCTURA DE UN SISTEMA ABIERTO:

#### EXAMINE LA DESCRIPCIÓN DE RILAN S.A., Y REPRESENTA LA ESTRUCTURA DEL SUBSISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE RILAN S.A.

##### **Rilan S.A.**

Rilan S.A. es una firma que nació en Buenos Aires, por iniciativa del doctor Mirno Vera, quien en 1952 decidió crear una fábrica de pintura al aceite y en polvo, para abastecer industrias, y para satisfacer la demanda minorista local. Esta empresa cuenta con un establecimiento en el que desarrolla sus actividades, todos los sectores dependen del Gerente General (GG), quien establece y transmite pautas y políticas organizacionales, e interviene en las decisiones estratégicas, recibiendo periódicamente y ante solicitudes especiales, informes sintetizados del accionar de Rilan S.A., provenientes de los departamentos de: "Administración" y de "Investigación y Desarrollo". Los departamentos se describen a continuación:

- \* Departamento de Administración: dirige, coordina y controla el desempeño de las divisiones a su cargo, que son: Tesorería, Personal, Abastecimiento y Ventas. Informa periódicamente al GG las novedades relativas a su departamento, e interviene en la toma de decisiones estratégicas de la empresa.
- Tesorería: se encarga de asegurar el patrimonio financiero de la empresa basándose en las políticas y guías transmitidas periódicamente por Administración, mantiene relaciones con los bancos Francés y Long Banc.
- Personal: está a cargo del jefe de Personal que dirige y coordina a dos entidades organizacionales: el sector de Recursos Humanos y el sector de Sueldos y Jornales, el primero se encarga de mantener datos actualizados del personal, gestionar ingresos, bajas y movimientos, gestionar la formación del personal ante solicitudes especiales de capacitación, aprobadas por el GG y por Administración, que provienen de cada unidad organizacional de la empresa. El sector de sueldos y jornales realiza el control de asistencia, gestiona el pago de sueldos y cargas sociales e inscripciones en ANSES, puede acceder y consultar la información que actualiza el sector de recursos humanos.

El jefe de Personal autoriza egresos y modificaciones de funciones y categorías, para habilitar ingresos de personal se requiere la nota de ingresos autorizada que el jefe de personal solicita a Administración.

Sueldos y jornales envía copias de los recibos de sueldo a Tesorería y a cada integrante de la empresa. El jefe de personal recibe periódicamente informes de transacciones de recursos humanos y de transacciones de sueldos y jornales, con ella prepara informes periódicos de novedades de personal para Administración. Las distintas unidades organizacionales de la empresa, mensualmente presentan novedades de desempeño del personal, elementos que el jefe de Personal, y el sector de recursos humanos, consideran al gestionar autorizaciones de capacitación.

- Abastecimiento: está a cargo del jefe de abastecimiento que dirige y coordina a dos entidades organizacionales: el sector de Compras y el sector de Almacén, el primero se encarga de gestionar la compra de insumos y artículos necesarios para el funcionamiento de las demás unidades organizacionales de la empresa, si la solicitud de insumos recibida, se ajusta a los presupuestos aprobados por el GG, que recibe mensualmente de Administración. Ante situaciones anómalas, que no se ajustan al presupuesto en curso, el sector solicitante debe presentar una solicitud especial de insumos, elevada por el GG, a pedido de Administración; para dar inicio a la operación de compra. El jefe de Abastecimiento recibe de Administración el presupuesto mensual, la lista de proveedores a considerar en cada periodo, y la cantidad mínima de cada tipo de artículo de reserva que debe mantenerse en almacén, información que transmite al sector de Compras. Entre los antiguos proveedores, aun permanecen Comando SRL y Paraje S.A.

Compras recibe solicitudes de insumos, controla si se ajustan al presupuesto, y si es así y además hay existencias suficientes en almacén, entrega la solicitud de insumos a almacén para gestionar su distribución inmediata. Ante la necesidad de efectuar una compra, al recibir una solicitud de insumos, o bien, al detectar que el sistema de inventario indica que es el momento de adquirir artículos para mantener la cantidad mínima necesaria de productos en almacén, el sector de Compras, en base a la lista de proveedores preestablecida por Administración en cada semestre; que indica, de acuerdo al tipo de producto o artículo a adquirir, cuales son los proveedores con los que la empresa entablará negociaciones; elabora la solicitud de licitación de precios, y la envía vía mail a los proveedores. Al recibir las licitaciones, define cual es el proveedor seleccionado, y emite la nota de pedido, envía una copia de dicha nota de pedidos a Almacén, otra al proveedor seleccionado, y archiva el original. También eleva informes asociados a las transacciones de compra diarias, al jefe de Abastecimiento, quien elabora la síntesis de transacciones de abastecimiento y la envía semanalmente a Administración. Almacén se encarga de recibir los pedidos de los proveedores,

## EJEMPLO ESTRUCTURA DE UN SISTEMA ABIERTO

### Sistemas en el marco de la Teoría General de Sistemas.

constata que todos los artículos solicitados se ajusten en cantidad y tipo, si es así, firma con el sello aceptado el remito del proveedor y emite la nota de recepción de pedido, entrega una copia al proveedor, otra a Compras, otra a Tesorería, y archiva el original. Si la calidad de los artículos recibidos no se ajusta a lo solicitado en la nota de pedido, devuelve los artículos al proveedor y no los acepta, indicando las características que debe reunir el pedido, según las especificaciones del mismo. Si almacén detecta que la especificación de ciertos productos de los pedidos no es la adecuada, o bien que determinados productos recibidos presentan falencias no consideradas al describir las características del artículo en el pedido, emite una nota de exigencia de calidad, envía una copia a Compras, otra al jefe de Abastecimiento y archiva el original. El proveedor presenta la factura directamente en Tesorería. Compras envía las solicitudes de insumos, de tal forma que almacén al recibir los productos solicitados por los distintos sectores, efectúa la distribución de los mismos, emite nota de salida de productos y entrega una copia al sector solicitante. Almacén mantiene en buenas condiciones los artículos de reserva, y distribuye los insumos solicitados por los distintos sectores, envía a Compras informes diarios de sus transacciones, actualiza y permite a Compras, consultar los registros de reservas existentes, el sector de almacén diariamente emite informes de las transacciones de almacén y lo eleva al jefe de abastecimiento. Almacén también se encarga de la distribución de artículos vendidos, recibe de Ventas las notas de pedidos de venta con la información necesaria para efectuar las entregas, los clientes se presentan personalmente, o bien almacén realiza la distribución empleando cuatro camiones de la empresa, los clientes firman el remito asociado a cada entrega, este remito se envía luego a Administración, Ventas y Tesorería.

- Ventas: se encarga de la atención al cliente: industrias metalúrgicas, fábricas de aberturas y de envases metálicos y otros consumidores. Envía copias de notas de pedido de venta a Almacén, dependiente de Abastecimiento, y de facturas a Tesorería. El cliente paga en Tesorería, presentando la factura; y o bien retira la mercadería personalmente en Almacén, o este sector se encarga de su distribución, siempre que la distancia a recorrer sea inferior a los 100 kilómetros. El cliente presenta en Almacén, la nota de pedido de venta que le entregan en Ventas, al presentar la factura pagada.
- \* Departamento de Investigación y Desarrollo: dirige, coordina y controla el desempeño de las divisiones a su cargo, que son: Producción, Control de Calidad e Investigación del mercado. Informa periódicamente al GG las novedades relativas a su departamento, e interviene en la toma de decisiones estratégicas de la empresa.
- Producción: prepara los productos para la venta, se encarga de procesar residuos sólidos, líquidos y semisólidos, de acuerdo a las disposiciones legales en vigencia, se ajusta a las políticas dispuestas por la empresa que recibe a través de Administración. Elabora una amplia variedad de productos para uso industrial tales como: fondos y antióxidos sintéticos y horneables; esmaltes sintéticos y horneables, esmaltes martillados y texturados, todo tipo de barnices, transparentes y coloreados, esmaltes aluminios para alta temperatura, esmaltes polluretánicos, esmaltes acrílicos horneables. Para la fabricación de estos productos se utilizan molinos, dispersoras de alta velocidad y equipos auxiliares. El grupo de trabajo, se subdivide en base a los procesos fundamentales, que son: fabricación y envasado.
- Control de calidad: analiza el producto obtenido "la pintura", la destrucción o reciclado de residuos, y la presentación del producto para la venta. Este sector, ante anomalías informa a Administración y a Investigación y desarrollo, y solicita capacitación de considerarse necesario, interviene en esta toma de decisiones el jefe de investigación y desarrollo. Una anomalía en la calidad de los productos también puede dar lugar a la corrección de dichos errores detectados por parte de producción, fijando un nuevo procedimiento de fabricación y envasado, que se elabora en el sector de control de calidad y se hace llegar al sector de Producción. Recibe capacitación para fijar procedimientos que permiten minimizar la contaminación ambiental, por intermedio del sector de Personal, del departamento de Administración, sector que contrata a la empresa Atmósfera Pura. Los productos envasados que obtienen el nivel de calidad ingresan en Almacén, Control de Calidad, envía copias de nota de calidad a Producción y a Almacén, lo que habilita esta transferencia.
- \* Investigación de mercado: asesora a fábricas de la zona y a consumidores en general acerca de la aplicación de las distintas pinturas, analiza nuevas necesidades de clientes actuales y potenciales. Para promocionar sus productos y su accionar dentro de la comunidad, colabora con la revista: "Hola País", y con el canal 7 de televisión. Busca mejores alternativas para reciclar y eliminar residuos, analizando el accionar de otras empresas competidoras, y las propuestas aportadas por la empresa Atmósfera Pura.

Tanto el jefe de Investigación y Desarrollo, como este sector, reciben de Administración informes mensuales de ventas, en base a ellas y a los resultados de estudios del mercado, elaboran una programación de la producción, que es analizada y autorizada por el GG, y los jefes de departamentos de

## EJEMPLO ESTRUCTURA DE UN SISTEMA ABIERTO

## Sistemas en el marco de la Teoría General de Sistemas.

Investigación y Desarrollo y Administración. Una vez aprobada la programación de la producción, la entregan al sector de Producción.

La empresa colabora con la comunidad, vela por una adecuada protección ambiental, analiza mejoras a incorporar en la eliminación y reciclaje de residuos.

## RESOLUCION

