

ELECTRONIC SERVICES

Última modificación: 06-07-06

Descripción general del caso de estudio

Hoja 1

ELECTRONIC SERVICES, es una empresa que se radica en la ciudad de Comodoro Rivadavia. Brinda un servicio de reparación de productos electrónicos, armado y mantenimiento de computadoras y realiza proyectos electrónicos ofreciendo distintas opciones, de acuerdo a la necesidad del cliente, brindando sus servicios tanto a empresas como a ciudadanos en general de Comodoro Rivadavia y zonas aledañas.

Esta dividida en 3 áreas principales **Operaciones, Comercial y Recepción (CyR) y Administración**, coordinadas y controladas por el Gerente General quien determina la política empresarial y recibe informes de desempeño de los gerentes de área.

El **Gerente de Operaciones** tiene a su cargo los siguientes departamentos:

- **Armado y mantenimiento de PC**, donde se lleva a cabo el mantenimiento de computadoras de los clientes que ingresan en el sector de **CyR**. También realiza el armado de las PC siguiendo un diagrama de componentes determinado por **PyD**. Los materiales necesarios son pedidos al Departamento de Abastecimientos
- **Proyectos y Diseños (PyD)**, en este sector se lleva a cabo todos los proyectos de la empresa, se recibe un pedido de **CyR** con las necesidades del cliente y se desarrollan las distintas opciones, luego se muestran nuevamente al cliente en **CyR**, y de acuerdo a lo seleccionado se comienza con el diseño del mismo, una vez terminado se envía una orden de servicio acompañada con el diseño a **Estética y Armado** para que concluya con el proyecto.
- **Estética y armado de Proyectos**, en este departamento se realiza el montaje de las placas diseñadas en **PyD**, encargándose de los detalles estéticos de terminado. Los materiales que se necesiten son pedidos al **Departamento Abastecimiento**.
- **Reparación y Mantenimiento**, lleva a cabo la reparación de equipos electrónicos. Recibe pedidos de mantenimiento de los otros departamentos de la empresa y solicitudes de reparación de productos vendidos a los clientes desde **CyR**, cuenta con cinco vehículos para tal propósito brindando mantenimiento las 24hs. Solicita los materiales necesarios al **Departamento Abastecimiento**.

El Área **Comercial y Recepción** está a cargo del **Gerente Comercial**, se encarga de la atención a clientes y en caso de pedido de presupuesto o diseño de un proyecto se realiza un informe con las necesidades del cliente para elevarlo a **PyD** para un análisis de factibilidad. Cuando se recibe el diseño del proyecto, se confecciona un presupuesto que se entrega al cliente, si este acepta, se envía a **PyD** para la realización del diseño definitivo. También reciben los equipos para reparar y se envían al Dpto. Reparación y Mantenimiento. Una vez concluidas las ordenes de servicio y entregado el producto o el equipo reparado, confecciona la factura correspondiente de la que entrega una copia al cliente y el original al Dpto. **Finanzas**.

El **Área de Administración** cuyo Gerente tiene a cargo los siguientes departamentos:

- **Abastecimiento** que consta del sector **Compras** que adquiere los componentes electrónicos, materiales e insumos a proveedores locales y nacionales (ELECTRONICA2000, ELKO Computer, librery S.A., entre otros) y distribuye dichos recursos de acuerdo a la solicitud de necesidades de cada departamento. Verifica con el sector **Depósito** la existencia del material requerido, caso contrario elabora una solicitud de cotización de Precios que envía a los diferentes proveedores. Cuando recibe las cotizaciones de precios, analiza las mismas, cotejando con el presupuesto anual autorizado por el **Gerente General**, elige la más conveniente y la entrega al **Gerente de Administración** para su aprobación. Cuando concreta una compra le envía un Informe de Adquisición al **Departamento Finanzas** y a **Depósito**. Y el sector **Depósito** que recibe y controla los insumos y materiales que entregan los proveedores manteniendo actualizado el stock, envía un informe de reposición a **Compras** cuando se requiere. Mensualmente este sector emite un informe de movimiento de existencias para el **Gerente de Administración**.
- **Finanzas:** controla los capitales, los depósitos bancarios y toda transacción bancaria. Paga a proveedores y al personal. Se encarga del pago de aportes patronales e impuestos y derechos aduaneros según las declaraciones juradas y deducciones de la empresa confeccionadas por el Estudio Contable Palleti y Asociados, que se encarga de la realización de la gestión contable. Gestiona las cuentas corrientes y las cobranzas a los clientes.
- **Departamento de Recursos Humanos:** coordina y planifica todo lo que respecta al personal de ELECTRONIC SERVICES, recibe las novedades de personal de las distintas áreas de la compañía, las solicitudes de altas y bajas, realiza la liquidación de sueldos en base a las leyes laborales vigentes y envía los recibos firmados al **Departamento Finanzas**, mensualmente confecciona las declaraciones juradas de personal para el ANSES, enviando una copia al Dpto. **Finanzas** para el cálculo de los aportes patronales correspondientes. Se contacta con las empresas capacitadoras de acuerdo a las necesidades de capacitación que recibe del **Gerente de Operaciones**, realiza planificación de cursos de acuerdo a estas, y envía una copia al **Gerente General** para su aprobación. Cuando recibe la factura correspondiente, la verifica y envía al Dpto. de **Finanzas**.

ELECTRONIC SERVICES tiene sus bienes asegurados bajo pólizas expedidas por Seguros MAFRE SRL. y su personal en la ART Compromiso que además le brinda asesoramiento sobre Programas de Seguridad e Higiene en el trabajo. El mantenimiento y reparación de sus vehículos está a cargo de Composar Hnos.