



Objetivo Real de la empresa bajo estudio:

Vender equipamiento de computación y software en el Mercado Regional de la provincia de Chubut, a clientes particulares y empresas.

Procesos Fundamentales

1 – Solicitud de precios a proveedores.

Se realizan *solicitudes de listas de precios* a los proveedores de productos que se necesitan en stock o para un cliente determinado. Los proveedores envían estas *listas* a través de e-mail y fax.

Los empleados de compras seleccionan el proveedor de acuerdo a la calidad de los productos y los precios.

2 – Compra de Productos a proveedores.

Se envía una *lista de pedido* al proveedor seleccionado. El proveedor envía los productos con la correspondiente factura.

3 – Pago a proveedores.

El pago se efectúa con dinero en efectivo, cheque o a través de una transferencia bancaria, en cuyo caso se le envía al proveedor un comprobante de pago.

4 – Atención al cliente (Soporte Técnico).

El cliente *solicita un servicio de reparación* de un equipo (problemas de hardware o software), al hacer esto el cliente indica cuál es el problema, los datos del equipo, sus datos personales, todo esto el empleado lo registra en el sistema informático de la empresa.

Además, le entrega al cliente un *recibo* como comprobante de recepción del equipo.

Esta reparación, es realizada por el Área de Soporte, la cual emite una nota de reparación, la que es utilizada por el área administrativa para confeccionar la factura al cliente.

5 – Cobro de facturas a los clientes.

Cuando el cliente regresa a buscar el equipo, le proporciona al área de soporte el *recibo* para que se le haga entrega del equipo reparado.

El área administrativa, por último le entrega la *factura* correspondiente, y el cliente efectúa el pago a través de dinero en efectivo o cheque.

6 – Venta de Software y Hardware.

Cuando el cliente solicita un paquete de software o un equipo de hardware, el área de ventas le ofrece distintas alternativas, brindándole información sobre las mismas.

El cliente selecciona el producto más conveniente. Se le emite entonces una factura, la cual el cliente paga (en efectivo) o cheque.

7 – Proyectos de instalación de Paquetes de Software / Hardware

En ocasiones clientes de empresas locales o regionales *solicitan a la organización presupuestos* para la instalación de paquetes de software en toda la empresa (por ejemplo migraciones de plataformas) o cambios de tecnología de hardware.

La organización realiza estos *presupuestos* y se los envía al cliente.

Si el cliente *acepta el presupuesto*, se lleva a cabo el proyecto, luego este trabajo se *factura* y el cliente paga el servicio prestado.

8 – Solicitud de servicios financieros.

La organización solicita a los bancos con los que opera, distintos servicios financieros, como por ejemplo, la *apertura* y mantenimiento de una cuenta corriente.

A través de esta cuenta puede realizar *depósitos, transferencias y extracciones* de dinero.

9 – Pago a los empleados.

El área administrativa realiza mensualmente la liquidación de los sueldos de acuerdo con las leyes laborales vigentes.

10 – Pago de impuestos.

El área administrativa se ocupa del pago de los impuestos (municipales, nacionales), de los aportes patronales, *declaraciones de empleados* ante la ANSES, *declaraciones juradas* para la AFIP.

11 – Publicidad.

La organización realiza *promoción de sus servicios y productos*, a través de diarios y radios locales.

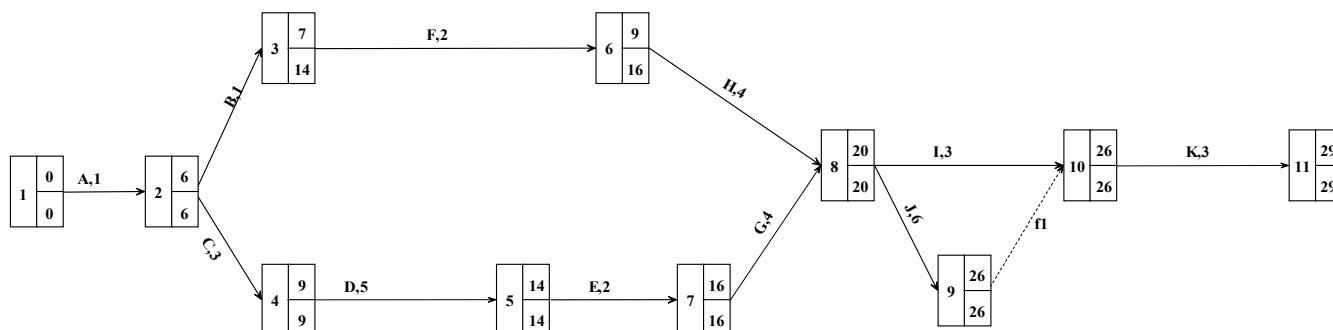
12 – Reclutamiento de empleados.

Ante necesidades de nuevo personal para algún sector de la empresa, el área administrativa se encarga de *realizar la búsqueda de los perfiles según los requerimientos del sector*.

Luego de realizar la búsqueda, se encarga de las entrevistas y evaluaciones de los posibles candidatos.

Ejemplo de proyecto de producción de servicios: **Actualización de software e instalación red**

Tarea	Actividad	Precede a	Duración
A	Adquisición de manuales y procedimientos	C-B	1
B	Selección de software y equipo	F	1
C	Control general del equipo de la empresa	D	3
D	Arreglo del equipo defectuoso	E	5
E	Configuración general del equipo	G	2
F	Desplegar cables para la conexión en red	H	2
G	Instalación de software para la conexión	I	4
H	Configuración de la red	I	3
I	Instalación del software pedido	K	3
J	Capacitación del personal de la empresa	K	6
K	Prueba general	-	2



Procesos de transformación de FINANZAS

Registrar Ingresos:

Al recibir los datos de contabilidad y el informe de fuentes de capital, el Sector Finanzas registra los ingresos provenientes de la comunidad financiera (entorno).

Estos son almacenados en un archivo para ser utilizados por sectores del sistema.

Realizar gastos para insumos:

El Sector Administración recibe la información de ingresos y analiza el presupuesto preestablecido. Luego realiza el gasto para los insumos internos de la compañía (salarios, materiales, renta, etc.) y arma un almacén (EGRESOS) con toda esta información.

Calcular flujo de dinero:

Al tener los informes de los gastos realizados por la compañía, del control de flujo y los INGRESOS, se calcula el movimiento monetario.

Todo este proceso se efectúa para elaborar un pronóstico (siempre tiene un margen de error). Esto se almacena, la gerencia a partir de los pronósticos puede planificar sus operaciones que hacen que fluya dinero hacia la firma.