

## 26) El Informante – 2013

**Objetivo:** El texto siguiente corresponde al resumen de entrevistas realizadas en la empresa. Confeccionar el Informe Preliminar. Indicar todos aquellos datos que usted considera que hubiera necesitado y que no están en el texto.

El Informante S.A se constituyó como una empresa de prestación de servicios de informes comerciales, es decir satisface las demandas de organizaciones nacionales o extranjeras que piden información financiera sobre una organización en particular.

Cuenta con un plantel de 25 empleados. Contrata los servicios de externos, los informantes, para conseguir la información necesaria de las organizaciones investigadas. Un informante se encarga de investigar y proveer la información de las organizaciones investigadas cuando no se cuenta con la misma o cuando los datos disponibles están desactualizados.

Actualmente la empresa tiene sus oficinas centrales en la ciudad de Buenos Aires y cuenta con representantes en el interior del país (Mendoza y Entre Ríos).

El cliente es el interesado en obtener informes comerciales, por ello es quien inicia el circuito. El cliente puede residir en el país o en el extranjero.

Las Agencias Extranjeras son organizaciones que residen en el extranjero y desarrollan la misma actividad que la empresa en estudio (El Informante). Se requiere su servicio en los casos que el cliente solicite información específica sobre entidades que no se encuentren domiciliadas en el país.

La estructura de la organización está compuesta por una Gerencia General de la cual dependen las gerencias de Ventas, Exteriores, el departamento de Redacción, los sectores de Corresponsales, Sistemas, Atención al Cliente, Contaduría y la oficina de Archivos.

La Gerencia General decidió la implementación de un nuevo sistema informático ya que el sistema existente no cubre las expectativas a nivel operativo ni gerencial. El nuevo sistema deberá cubrir el circuito de generación y seguimiento de los informes comerciales. Actualmente no existe control del Seguimiento de informes lo que dificulta la detección de los atrasos en la respuesta al cliente e incumplimientos de los plazos prefijados.

De la Gerencia de Ventas depende el sector de Ventas.

Los sectores Redacción de Informes en inglés, Atención al Cliente Exterior, Atención a Proveedores Exterior dependen de la Gerencia de Exteriores.

El sector de Corresponsales es el encargado de la obtención de la información de la empresa que se está investigando mediante la ayuda de informantes designados por zona. Su jefe decide si es necesario actualizar un informe existente sobre la organización investigada, controla la información recibida de los informantes y envía el informe al Sector Archivo luego del control de la información. Según nos comentó la organización está muy influenciada por la estructura informal y esto genera problemas en la toma de decisiones, comunicación poco confiable y roce entre los empleados.

El jefe del Sector de Redacción, el señor Álvarez, recibe de la oficina de Archivo las novedades, la información existente en el sistema y además el informe proveniente de Corresponsales. Asigna un redactor para que genere el informe y le entrega toda esta documentación. Determina la prioridad

de cada trabajo ya que la redacción del informe puede ser urgente o no. Luego revisa el informe comercial que será entregado al cliente. El señor Álvarez manifestó la necesidad de un historial de los redactores que modificaron cada informe y además la contratación de otro redactor ya que la carga de trabajo aumento considerablemente en los últimos meses.

Los empleados del Sector, los redactores, son los encargados de redactar el informe. Los principales problemas detectados por ellos son: Interfaz poco amigable para el ingreso, corrección e impresión de los datos y carencia de compatibilidad con herramientas estándares (por ej.: Office).

En Archivo se extraen datos del estado judicial de la empresa a investigar y de los miembros que la integran, se mantienen y custodian los informes de empresas. Recibe copia del informe enviado al Cliente para archivarlo.

En Atención a Clientes se reciben los requerimientos de clientes y se verifica que los mismos sean abonados de la empresa. La empleada del sector confecciona el boleto (formulario) de requerimiento de servicios con los siguientes datos: Nro. de Cliente, Razón social de la empresa a investigar, Dirección, Teléfono, Fax, Contacto, Tipo de producto solicitado, Plazo de entrega. Luego envía el boleto a Archivo para verificar si algún informe existente se relaciona con el nuevo requerimiento.

En el sector de Sistemas se ingresan al sistema las correcciones a los informes, determinadas por el Jefe de Redacción. Además, se ocupan de mantener el sistema informático (backup-seguridad). Los responsables de este sector recomendaron que el nuevo sistema debe ser desarrollado en Visual Basic 6.0 y debe utilizarse la base de datos en SQL Server 2000. La arquitectura a utilizar debe ser Windows DNA (Distributed Internetworking Architecture) ya que permite desarrollar aplicaciones distribuidas o n-Tier. Esto posibilitaría la rápida implementación vía Web.