

Circuitos

Ventas

1. Al recibir el requerimiento del cliente, el vendedor confecciona la Nota de pedido (NP) por cuadruplicado. El original y triplicado se envían a Administración de ventas, el duplicado se entrega al cliente y el cuadruplicado queda adherido al talonario que dispone el vendedor.
2. Administración de ventas controla la nota de pedido con la lista de precios, ficha de artículos y en fichas de clientes, verificando las condiciones de venta y corrige si es necesario: Si no la acepta, la envía al vendedor para que lo comunique al cliente. Si la autoriza, el original de la NP es enviado a Créditos, y archiva el triplicado definitivamente.
3. Créditos analiza y controla la información recibida del cliente, de los bancos y de empresas de informes y evaluación de riesgo crediticio. Consulta en la ficha del cliente el saldo de deuda, y si supera el monto de crédito disponible, se envía la NP a Administración de ventas y luego al vendedor para que lo comunique al cliente. Si se autoriza se envía la NP a Almacenes.
4. En Almacenes se controla la NP con la ficha de stock
5. Si hay existencias para satisfacer el pedido, confecciona el remito por triplicado y lo envía a Expedición junto con las mercaderías. La NP original queda demorada en espera del remito conformado por expedición, para luego ser archivados definitivamente.
6. Expedición controla la mercadería con el remito y envía el triplicado del remito a Almacenes.
7. Expedición emite la hoja de ruta por duplicado. Prepara la mercadería y la entrega al transporte con los remitos original y duplicado y la hoja de ruta original. Se queda con el duplicado de la hoja de ruta firmado por el transportista.
8. El transporte entrega la mercadería al cliente junto con el original del remito, y solicita que le firme el duplicado en señal de conformidad de su recepción.
9. El transporte regresa con el original del remito conformado por el cliente, anota las observaciones en la hoja de ruta y entrega ambos en expedición.
10. Expedición controla la hoja de ruta y los remitos. Destruye el duplicado de la hoja de ruta y archiva definitivamente el original. Envía a Contaduría los remitos conformados.
11. Contaduría, tomando como base el remito conformado, confecciona la factura por cuadruplicado, envía el original y duplicado al cliente, el triplicado a créditos.
12. Contaduría realiza la registración contable con el cuadruplicado de la factura y el remito y envía a cobranzas.
13. Créditos actualiza la ficha de los clientes y archiva definitivamente la factura.

Compras

1. En Fábrica, tomando como base la orden de producción, se emite el pedido de materiales, por duplicado, enviando ambos a Almacenes. Se archiva la orden de producción por fecha.

2. En Almacenes se consulta el archivo de stock para ver si hay existencia.
3. En caso negativo, se ingresa el pedido y se emite la solicitud de compra por duplicado. Se envía el original a Compras y se archiva en forma provisoria el duplicado junto al original del pedido de materiales. Se coloca en el duplicado del pedido de materiales el "sello en trámite" y se envía dicho formulario a Fábrica.
4. En Compras, con el original de la solicitud de compra, se inicia el trámite de compras. Se accede al archivo de proveedores y se emite el pedido de cotización, enviando una copia a cada proveedor.
5. Se adjunta el pedido de cotización original a la solicitud de compras original, se arma el legajo de compra, en espera de la llegada de cotizaciones. Se archiva en forma provisoria por número de solicitud de compra.
6. En Compras, se comparan las cotizaciones confeccionando una planilla de evaluación de presupuestos, y se registra el motivo de la selección, de aceptación o rechazo de la cotización. Se asocia la compra pendiente al proveedor asignado. Se emite la orden de compra por cuadruplicado y se distribuye el original al Proveedor, duplicado para Contaduría y triplicado para Recepción.
7. En Compras, se adjunta el cuadruplicado de la orden de compra al legajo de compra que queda en el sector.
8. En Recepción, se recibe el triplicado de la orden de compra archivándolo transitoriamente hasta la recepción de la mercadería.
9. En Contaduría se recibe el duplicado de la orden de compra, que se archiva transitoriamente hasta la recepción del remito.
10. En Recepción se recibe la mercadería, se controla con la orden de compra y se da el conforme sobre el remito.
11. Se archiva definitivamente el triplicado de la orden de compra (si se recibió el total de lo pedido) y se devuelve el remito original al proveedor. Tomando como base el duplicado del remito, se confecciona el parte de recepción por triplicado. El original y el duplicado se envían a Almacenes, y el triplicado a Compras.
12. En Compras, tomando como base el triplicado del parte de recepción, se accede al archivo de compras pendientes y se da de baja a las mismas. Se coloca el número de parte de recepción en cada legajo y se archiva definitivamente.
13. En Almacenes se controla el remito con el duplicado del parte de recepción, el que se firma y entrega a Recepción con la constancia de cumplimiento de dicho sector. Se controla la mercadería recibida con el duplicado de la solicitud de compra y el original del parte de recepción. Se envía a Contaduría el remito duplicado y a Recepción el parte de recepción duplicado.
14. Tomando como base el parte de recepción, en Almacenes se accede al archivo de stock y se lo actualiza. Se archiva provisoriamente el pedido de materiales recibido anteriormente. Se archiva definitivamente la solicitud de compra junto al parte de recepción original, por tipo de mercadería.
15. En recepción se recibe el parte de recepción duplicado y se archiva definitivamente por número de parte.
16. En Contaduría se recibe el remito duplicado y se adjunta a la orden de compra duplicado.

Cobranzas

1. En el sector Cobranzas se dispone de los legajos de los clientes cuyas deudas vencen dentro de la próxima semana. El legajo contiene la factura pendiente de cobro, y el remito conformado por el cliente.
2. Cobranzas controla diariamente los legajos y confecciona el listado de cobranzas por duplicado, que entregará al cobrador asignado con las facturas y remitos correspondientes.
3. EL cobrador firma el duplicado del listado de cobranzas como constancia de haberlo recibido con los respectivos comprobantes y lo entrega en cobranzas, donde queda demorado en espera de novedades.
4. El cobrador va a visitar al cliente y recibe los valores que le entrega el mismo.
5. Controla los valores que sean absolutamente correctos en todas las formalidades, importes y fechas
6. Confecciona el recibo por cuadruplicado y entrega el original al cliente.
7. Al final del día se presenta en Tesorería y entrega los valores recibidos, las copias de los recibos con las facturas y remitos correspondientes a los cobros efectuados y el listado de cobranzas.
8. Tesorería controla el listado de cobranzas con los valores, los recibos, facturas y remitos. Devuelve al cobrador el listado de cobranzas sellado y firmado, y se guarda el cuadruplicado de los recibos.
9. Controla los valores que sean absolutamente correctos en todas las formalidades, importes y fechas
10. El cobrador entrega en cobranzas el listado de cobranzas sellado y firmado por Tesorería, acompañado de los recibos duplicados y triplicados, de las facturas y remitos.
11. Cobranzas controla el duplicado de los recibos con el listado de cobranzas sellado por Tesorería y entrega al cobrador el recibo triplicado visado por dicho sector y el listado de cobranzas duplicado. Archiva el listado de cobranzas. Envía los recibos a Contaduría para su posterior registración, junto con los legajos con facturas y remitos para su archivo.
12. El cobrador destruye el listado de cobranzas duplicado y archiva los triplicados de recibos por orden correlativo.
13. Al finalizar el día, en Tesorería se confecciona una planilla de caja diaria por duplicado, tomando como base los valores recibidos y los cuadruplicados de los recibos, que luego archiva definitivamente como constancia de los valores recibidos. Los valores son depositados en el banco con una boleta de depósito. Cuando se recibe la copia de la boleta de depósito sellada por el banco, como constancia del depósito efectuado, se envía a Contaduría junto con la planilla de caja original y duplicado.
14. Contaduría recibe la planilla diaria de caja y la boleta de depósito, y controla con el legajo y recibo que estaban en espera.
15. Se efectúa la registración contable en los subdiarios correspondientes y se archivan definitivamente los comprobantes.

Pagos

1. Contaduría recibe el duplicado de la orden de compra, del sector Compras, y el original del informe de recepción y remito original conformado del sector Recepción.

2. Contaduría recibe la factura original del proveedor.
3. Contaduría realiza el control de la factura (original) , el remito (original) , el informe de recepción (original) y la orden de compra (duplicado)
4. Confecciona la orden de pago por triplicado. Remite a Tesorería los 2 primeros ejemplares y archiva la última copia.
5. Envía a Gerencia Administrativa el resto de la documentación. (legajo: factura (original) , el remito (original), el informe de recepción (original) y la orden de compra (duplicado)).
6. Tesorería prepara el cheque de pago al proveedor, colocándole la primera firma y lo envía a Gerencia Administrativa junto con el duplicado de la orden de pago. Archiva el original de la orden de pago.
7. Gerencia Administrativa controla la documentación (legajo) con el cheque y el duplicado de la orden de pago. Inutiliza la documentación con un sello de pagado, para evitar una nueva presentación.
8. Coloca la segunda firma al cheque y lo pasa a Secretaría de gerencia. Envía la documentación (legajo y duplicado de la orden de pago) a Contaduría.
9. Secretaría de gerencia envía el cheque al Proveedor.
10. El proveedor emite el recibo y envía a Contaduría el original.
11. Contaduría controla la documentación (legajo y duplicado y triplicado de la orden de pago) con el recibo y la archiva definitivamente. Registra contablemente el pago.

Producción

1. Planeamiento y control de producción emite la orden de producción por triplicado. Archiva por número de artículo el original y envía la copia a Fabricación y triplicado a costos.
2. En Fábrica se analizan las necesidades de materia prima y se emite el pedido de materiales, por cuadruplicado, enviando el original y 2 copias a Almacenes. Se archiva el cuadruplicado en archivo transitorio en el sector que efectúa la requisición.
3. Almacenes recibe los 3 ejemplares del pedido de materiales, controla que estén firmados por el responsable del sector que efectúa la solicitud, selecciona los artículos, anota la cantidad efectivamente entregada y los envía con las copias del pedido de materiales. Si no hay stock suficiente o luego de despachado el pedido queda por debajo del punto de pedido, confecciona la solicitud correspondiente.
4. El sector que recibe la mercadería controla que el envío coincida con lo indicado por el encargado del depósito, firma las 2 copias, las devuelve a Almacenes y archiva el cuadruplicado.
5. Almacenes registra en sus fichas de stock y archiva el duplicado. El original y triplicado del pedido de materiales los remite a Contabilidad Almacenes.
6. Contabilidad Almacenes valoriza el pedido de materiales, archiva el triplicado y envía el original a Costos.
7. La orden de producción circula por los diferentes sectores de Fábrica, donde cada sector completa los datos correspondientes a esa parte del proceso productivo. Una vez concluido el proceso, Fábrica confecciona el parte de producción por cuadruplicado, remite 3 copias a Almacenes junto con la mercadería.
8. En Almacenes se conforma el triplicado y cuadruplicado, se devuelven a Fábrica y se archiva el duplicado en forma definitiva.

9. En Fábrica se archiva el cuadruplicado y la orden de fabricación en forma definitiva y envía el original y triplicado a Costos.
10. Costos cierra la orden de producción y valoriza las copias del parte. Archiva el original del parte de producción con la orden y envía el triplicado a Contabilidad para su registro contable.

Formularios

https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=explorer&chrome=true&srcid=0BwffkmuADVdYmQzZDVkYTktMzhiZS00MmU5LWFjMTYtYmQ3MzBjNjhmNmZj&hl=en_US

NCI

Ventas

1) Separación de funciones:

La persona que vende no debe tener acceso a la modificación de los registros de stock y de cuentas de los clientes. Así se evita que quien realiza la operación de ventas intervenga también en el circuito de control.

La venta debe separarse de la concesión del crédito, para que no se otorguen créditos a clientes que puedan ser insolventes o resultar morosos.

Ventas tiene que estar separada de facturación, para poder tener control sobre los precios que Ventas coloca en la nota de pedido y asegurar que se aplique los precios oficiales al confeccionar la factura.

2) Aprobación de la venta:

Deben determinarse políticas (por escrito) referentes a condiciones de venta, elementos y criterios para otorgamiento de créditos, determinación de precios.

La aprobación por crédito tiene que estar a cargo de un funcionario responsable de créditos, que considerará el saldo de la deuda del cliente, las notas de pedido ya aprobadas pero no registradas y el importe de la nota de pedido.

3) Bonificaciones:

Tienen que estar autorizadas por un funcionario que tenga las atribuciones necesarias según su nivel jerárquico, según cada caso.

4) Movimientos de bienes:

Todo movimiento de bienes deberá estar respaldado por comprobante firmado por el responsable del sector que recibe. Si Despacho recibe mercaderías de almacenes, debe firmar el remito correspondiente para que le quede como constancia a Almacenes. De la misma manera, el repartidor le firmará a Despacho, y el cliente conformará el remito al repartidor. En el remito constará el detalle de descripción, cantidad y calidad de las mercaderías entregadas. Se asegurará la cobertura por seguros de la mercadería que sea trasladada fuera de la empresa.

5) Documentación:

Las notas de pedido, remitos y facturas estarán prenumeradas, y se archivarán por orden numérico. En caso de que se anulen, se conservarán todos los ejemplares del documento juntos. Se designará a un responsable para el control de la correlatividad de la documentación, que deberá realizarse periódicamente.

6) Control de la facturación:

Es conveniente que un sector ajeno a Almacenes y a Facturación efectúe un control cruzado, correlacionando remitos y facturas y, asimismo, realice comprobaciones selectivas sobre cálculos y precios. Contaduría o Auditoría serían sectores apropiados.

Compras

1) Separación de funciones:

La función de compras debe estar separada del manejo físico de los bienes y de la registración de los mismos. Por lo tanto, debe estar separada de Almacenes, Recepción, Cuentas a Pagar y Contabilidad.

2) Iniciación del trámite de compras:

Debe ser respaldada por un pedido formal debidamente autorizado y especificaciones completas y precisas del producto (Catálogos, características físicas, muestras, etc.).

3) Obtención de un número determinado de cotizaciones:

Para todas las compras superiores a un determinado monto, se piden presupuestos por escrito (lo usual es pedir por lo menos tres).

4) Autorización de la compra:

Lo realiza la persona responsable, en función de las ofertas recibidas, firmando la orden de compra. Existe una carta de autorización que establece quién puede aprobar hasta qué límite.

5) Punto de pedido y lote de compra:

Para que los pedidos sean acordes a las cantidades necesarias. El punto de pedido es la cantidad en existencia a partir de la cual se debe solicitar la compra de un artículo. El lote de compra es el que se elige no sólo como el más económico

6) Control de la mercadería recibida:

Cualitativo y cuantitativo, con elaboración de informes.

7) Constitución de seguros sobre mercaderías en tránsito.

8) Prenumeración de formularios:

En forma preimpresa y correlativa. Solicitudes de compra, órdenes de compra, informes de recepción y de control de calidad. Y realización de controles de correlatividad de los formularios utilizados.

Cobranzas

GENERALES

1) Separación de funciones:

El manejo de los fondos no debe estar a cargo de la misma persona que realiza la registración. No es conveniente que el cajero realice la registración contable de donde surge el saldo por el cual es responsable, aunque es posible que para su control y para confeccionar las rendiciones que eleva al área contable tenga que efectuar algunas anotaciones. En el caso particular de los Pagos, la liquidación y autorización debe ser realizada por una persona responsable ajena a Tesorería.

2) Concentración de la responsabilidad:

Una sola persona será responsable de la custodia y del manejo de fondos, esa persona suele ser el Tesorero.

3) Separación total de los fondos:

Para un control eficaz de los fondos es recomendable que los provenientes de cobranzas estén separados de los destinados a pagos, por lo tanto, los valores que tienen origen en las cobranzas se depositaran en su total en la cuenta corriente bancaria y los pagos se efectuaran mediante cheques emitidos contra esa cuenta bancaria.

4) Rotación del personal:

De manera que se puedan detectar posibles errores en el sistema. Además, es aconsejable que este personal tome sus vacaciones anuales y que otra persona de la organización esté capacitada para realizar su reemplazo, como así también en casos de enfermedad o egreso del personal. Los reemplazos se realizaran con personal ajeno al sector y que no tenga amistad o subordinación directa con el reemplazado.

5) Contabilización de las operaciones:

De manera que permitan el control de las mismas y la consistencia con la información de otros sectores, por ejemplo, total de débitos o créditos en cuentas de terceros. La registración estará respaldada por la documentación correspondiente.

6) Arqueos sorpresivos:

Se realizan para verificar si los valores en existencia coinciden con los que surgen de la registración contable.

7) Conciliación bancaria.

ESPECIFICAS

1) Control de los recibos:

Los recibos, provisorios o definitivos, deben estar encuadernados en talonarios, prenumerados, utilizarse en forma correlativa y quedar una copia adherida al talonario. Los recibos también están sujetos a las disposiciones de la DGI.

Al concluirse la utilización de un talonario debe verificarse la correlatividad de los recibos y

constatar también la misma automáticamente al registrar las cobranzas rendidas. Cabe aclarar que, de existir recibos anulados, todas sus copias deben quedar adheridas al talonario de modo de evitar la utilización de alguna de ellas indebidamente.

También es importante el control de los talonarios recibidos de la imprenta y que se encuentren bajo custodia de un responsable, que podría ser el Tesorero. Toda entrega de nuevos talonarios a quienes los utilizan debe hacerse mediante constancia escrita con el objeto de deslindar responsabilidades y toda vez que se demuestre que el talonario en uso se encuentra próximo a concluir.

2) Rendición diaria de la cobranza:

Cuando las cobranzas son realizadas mediante una gestión externa, esta norma tiene por objeto evitar que los valores recaudados sean utilizados para fines ajenos a los de la empresa y además, permitir la pronta disponibilidad de los fondos. Los cobradores deben rendir diariamente sus cobranzas o, en su defecto, depositar directamente en la cuenta bancaria de la empresa el producto de las mismas.

3) Apertura de la correspondencia:

Debe ser abierta por un funcionario responsable o su secretaria. En el caso de que se utilice esta modalidad de cobranza, quien concentra la responsabilidad de recepción y distribución de la correspondencia confeccionará una planilla con el detalle de los valores recibidos, y la emisión del recibo quedará a cargo de Tesorería. Tesorería recibe los valores acompañados de una planilla de cobranza, como en el caso de la cobranza efectuada por un cobrador.

4) Control sobre los valores recibidos:

Se debe controlar adecuadamente que los valores recibidos cumplan las condiciones establecidas para ser recibidos, en lo referente a su confección, firmas autorizantes fechas, que sean originales no falsificados, etc. en todas las condiciones establecidas al respecto. Para evitar que alguien pueda apoderarse de un cheque, es importante que, al momento de su recepción, se le coloque al dorso una leyenda que restrinja su utilización, tal como únicamente para depositar en la cuenta de (nombre de la empresa). (en caso de que no se descuenten o endosen a terceros)

Si bien la norma aconseja no recibir valores postdatados, en ciertas actividades era una práctica común. En estos casos es conveniente que se organice un adecuado registro y seguimiento sobre los mismos. El cheque de pago diferido vigente sustituye esta modalidad, con mayores condiciones de seguridad.

Las transferencias de dinero o valores deben respaldarse mediante un comprobante que permita deslindar responsabilidades con respecto a su custodia y además, debe realizarse entre la menor cantidad de sectores posibles para facilitar el seguimiento.

Para tener un mejor control de las cobranzas y de los fondos ingresados, resulta imprescindible depositar diariamente en forma integral los valores recibidos, evitando endosos a terceros.

5) Concesión de descuentos por pronto pago:

Con el objeto de evitar posibles fraudes que pudieran cometerse mediante el ingreso a la empresa de importes inferiores a los realmente cobrados, justificando la diferencia con un

descuento concedido, la concesión de este tipo de descuento debe estar autorizada por un funcionario que pueda hacer uso de esta atribución.

En caso de que la cobranza sea realizada fuera de la empresa, se puede autorizar al cobrador a aplicar y calcular los descuentos correspondientes, siempre que ello este debidamente documentado (podrá estar estipulado en la factura o bien establecido en una norma de cobranzas) y se controle adecuadamente.

Se deben contratar seguros adecuados para resguardar los bienes , tanto fuera de la empresa como dentro de la misma.

Pagos

1) Separación de funciones:

El manejo de los fondos no debe estar a cargo de la misma persona que realiza la registración. La liquidación y autorización debe ser realizada por una persona responsable ajena a Tesorería.

2) Concentración de la responsabilidad:

Una sola persona será responsable de la custodia y del manejo de fondos, esa persona suele ser el Tesorero.

3) Separación total de los fondos:

Para un control eficaz de los fondos deben estar separados (cobranzas de pagos)

4) Rotación del personal:

De manera que se puedan detectar posibles errores en el sistema. Los reemplazos se realizarán con personal ajeno al sector y que no tenga amistad o subordinación directa con el reemplazado.

5) Contabilización de las operaciones:

De manera que permitan el control de las mismas y la consistencia con la información de otros sectores. La registración estará respaldada por la documentación correspondiente.

6) Arqueos sorpresivos:

Se realizan para verificar si los valores en existencia coinciden con los que surgen de la registración contable.

7) Conciliación bancaria.

8) Uso de cheques:

Todos los pagos deben ser hechos mediante cheques, firmados por dos responsables. El cheque puede ser al portador, a la orden, no a la orden o imputable (los cruzados sólo pueden ser depositados). Se logra control recíproco, conciliación y seguridad

9) Pago amparado por comprobantes:

Se requiere la documentación que da origen al pago (factura, remito, etc). A la misma se la marca como pagada, con el número de cheque utilizado.

10) Existencia de Caja Chica.

Producción

1) Existencia de inventario permanente o registros contables apropiados.

2) Realización de recuentos físicos periódicos de las existencias, con toma de inventario rotativos, sorpresivos y realizados por personas ajenas a quienes detentan la custodia física de dichos bienes, y de quienes registran los movimientos de los mismos.

El inventario físico contribuye a controlar y ajustar los movimientos físicos, evaluar la eficiencia operativa en el manejo de las existencias y sus registraciones, constatar la existencia física y controlar la imputación y valuación contable.

Normalmente se debe efectuar un inventario físico total a fin del ejercicio contable.

3) Ajustes de inventario.

Los ajustes por diferencias de inventario deberán estar analizados, justificados y autorizados por un funcionario responsable que sea ajeno a la custodia de los bienes.

4) Custodia de las existencias.

La responsabilidad por la custodia y control de los bienes en existencia, debe recaer sobre una sola persona, a quien se le deben asegurar todas las facilidades de control.

El local del depósito debe permitir una protección física adecuada de los bienes.

Las condiciones del local deben garantizar que no se produzcan deterioros en los productos (humedad, temperatura, ventilación, etc.)

5) Documentación de todo movimiento de existencias.

Todo movimiento de los bienes en Almacenes, debe estar amparado por el respectivo comprobante, debidamente firmado por un responsable con las atribuciones para realizar los respectivos movimientos.

6) Fijación de puntos de pedido, stocks mínimos y lotes óptimos.

Se recomienda la fijación de stocks de pedido, mínimos, máximos y lotes óptimos de pedido o criterios especiales de reaprovisionamiento.

7) Contratación de seguros adecuados.

Presupuesto

1. *Explicar la secuencia completa y criterios fundamentales a utilizar en cada paso para obtener el Presupuesto Económico de una empresa.*

El Presupuesto Economico se arma:

- Pronostico de Ventas (resultado final de cada mes)
- Pronostico de Mano de Obra (resultado final de cada mes)
- Pronostico de Materia Prima (resultado final de cada mes)
- Pronostico de Uso de Equipos (resultado final de cada mes)

- Contribución Marginal (Ventas - MO - MP - EQ)
- Gastos (Gastos Administrativos + Gastos de Fabricación + Gastos)
- Util Bruta (Contribución Marginal - Gastos)
- Impuestos (35% de la Util Bruta)
- Util Neta (Util Bruta - Impuestos)

Organizaciones y Sistemas

1. Indicar con claridad el concepto o definición de Organización.

Una organización es la combinación de los medios humanos y materiales disponibles en función del logro de un objetivo, según un esquema preciso de dependencias e interrelaciones, entre los distintos elementos que la constituyen. Las organizaciones son una tendencia del ser humano, ya que para los hombres lo más importante es llegar asociarse. Hay organizaciones públicas, y privadas (con o sin fines de lucro)

2. Definir qué significa Administrar

Administrar es percibir retos del entorno, establecer estrategias y asignar recursos para ponerlas en práctica, y coordinar el trabajo.

3. Indicar con claridad el concepto o definición de Sistema.

Según Charles G. Schoderbek, un sistema se define como un conjunto de objetos relacionados entre sí y con su ambiente de tal modo que forman una suma total o totalidad.

4. Indicar con claridad el concepto o definición de Sistema de información.

Según Laudon, un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que reúne u obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización. Además ayudan a los administradores y trabajadores a analizar problemas, visualizar aspectos complejos y crear nuevos productos.

5. Indicar las diferencias fundamentales entre datos e información. Señalar las características que debe reunir la información.

- Los datos son flujos de hechos en bruto que representan sucesos ocurridos en las organizaciones o en el entorno físico, antes de ser organizados y acomodados de forma que las personas puedan entenderlos y usarlos. Por otro lado, la información se refiere a datos a los que se le ha dado una forma que tiene sentido y es útil para los humanos. Se organizan, resumen y presentan de manera precisa, relevante, con gráficos, análisis comparativos y de evolución.
- Para ser útil, la información debe ser:
 - Relevante: Importante para la decisión a tomar, o el proceso a realizar.
 - Precisa
 - Correcta

- Oportuna: Debe estar disponible al momento en que se la necesita
- Completa
- Clara: Con comparaciones, gráficos, etc.

6. Indicar con claridad el concepto o definición de Sistemas administrativos.

Los sistemas administrativos, según Gilli, son el conjunto integrado de los procedimientos necesarios para concretar en actividades los objetivos de una empresa y además generar información para el control de los resultados alcanzados.

7. Indicar con claridad los requisitos fundamentales que debe cumplir el diseño de sistemas administrativos de información en las organizaciones.

- Un Sistema Administrativo debe permitir:
 - Realizar las tareas dentro de los términos previstos, a un mínimo costo y con un margen aceptable de confiabilidad.
 - Disponer de una estructura de datos que posibilite la toma de decisiones inherentes a las tareas en forma efectiva.
 - Asegurar, mediante el control de resultados de las operaciones, el cumplimiento de los objetivos fijados.
- Los sistemas administrativos deben atender simultáneamente la ejecución de las actividades en función de objetivos y asegurar el flujo de información necesaria para la toma de decisiones y el control de dichas actividades. Pero, para alcanzar plenamente ese propósito el diseño de un sistema administrativo tiene que satisfacer una serie de requisitos como por ejemplo la efectividad, la eficiencia, la calidad, la creación de valor y la transparencia.
 - Efectividad: Deben posibilitar la interrelación de los distintos sectores y de las diferentes operatorias de empresa de manera que la ejecución de las diversas tareas se realicen en tiempo y forma.
 - Eficiencia: Será más eficiente cuando el diseño permita la ejecución de la tarea en menor tiempo por requerir menos pasos, contar con procedimientos más simples o usar medios electrónicos y, además, con menor costo de procesamiento electrónico, de personal, de formularios y de espacio en archivos, entre otros. Deberían considerarse también costos sociales.
 - Calidad: Es la apreciación de que una cosa es mejor que otra respecto de especificaciones técnicas del producto o servicio y que se relacionan con aspectos como consistencia, duración y confiabilidad, entre otros.
 - Creación de valor: Los sistemas administrativos deben proveer información que agregue valor, permitiendo la medición de costos y calidad en toda la cadena. Se deberán considerar los costos de toda la cadena, administrando los costos y maximizando la calidad y el servicio final.
 - Transparencia: Deben actuar como soporte y refuerzo de los valores establecidos, proporcionando información para su control efectivo por parte de todas las partes interesadas.

8. Indicar los factores fundamentales que inciden en la mayor importancia que

adquieren los sistemas de información, de acuerdo al enfoque de Laudon.

- Respecto al surgimiento de la economía global (globalización):
 - Administración y control en un mercado global
 - Competencia en mercados mundiales
 - Grupos de trabajo globales
 - Sistemas de entrega globales
- Respecto a la transformación de las economías industriales:
 - Economías basadas en conocimientos e información
 - Nuevos productos y servicios
 - Conocimientos: un activo central estratégico y productivo
 - Competencia basada en el tiempo
 - Vida más corta de los productos
 - Entorno turbulento
 - Base de conocimientos limitada en los empleados.
- Respecto a la transformación de la empresa: Se produjeron cambios en la naturaleza de la organización y la dirección
 - Aplanamiento
 - Descentralización
 - Flexibilización
 - Independencia de la ubicación
 - Bajos costos de transacción y coordinación
 - Trabajo de colaboración y equipo
- Respecto al surgimiento de la empresa digital:
 - Relaciones con clientes, proveedores y empleados a través de medios digitales
 - Procesos fundamentales de negocios ejecutados a través de redes digitales
 - Administración digital de activos corporativos clave
 - Percepción y respuesta rápida a los cambios del entorno

9. Indicar los nombres y características de los 6 principales tipos de sistemas de información que presenta Laudon

- ESS - Sistemas de Apoyo a Ejecutivos (Executive Support Systems): Sirven al nivel estratégico de la organización; apoyan decisiones no estructuradas y crean un entorno de computación y comunicaciones generalizado. Pueden incorporar datos de sucesos externos, como nuevas leyes fiscales, nuevos competidores, y también obtener información resumida de los MIS y DSS internos. Filtran, comprimen y rastrean datos cruciales. Contestan preguntas como: ¿En qué conviene estar?, ¿Qué están haciendo los competidores?, ¿Qué nuevas adquisiciones protegerían a la empresa contra las oscilaciones cíclicas del negocio?, ¿Qué unidades se deben vender a fin de conseguir efectivo para adquisiciones?. Sirven para realizar Pronósticos de tendencias de ventas, Planes Operativos, Pronósticos de Presupuesto, Planificación de Utilidades y Planificación de Personal.
- MIS - Sistemas de Información Gerencial (Management Information Systems): Sirven al nivel de administración de la organización, proporcionando informes y acceso a los

registros de información en el nivel de administración de desempeño actuales e históricos de la organización. Apoyan decisiones estructuradas en los niveles de control operativo y administrativo, pero también son útiles para las actividades de planificación de los administradores de nivel superior. Están orientados hacia los informes y el control. Se apoyan en datos y flujos de datos preexistentes. Tienen poca capacidad analítica. Son relativamente inflexibles. Tienen una orientación interna. Sirven para Administración de ventas, Control de Inventarios, Presupuestos Anuales, Análisis de Inversiones de Capital, Análisis de Reubicación.

- DSS - Sistemas de Apoyo a Decisiones (Decision Support Systems): Sirven al nivel de administración. Ayudan a tomar decisiones que son semiestructuradas, de casos que cambian rápidamente, y que no es fácil especificar por adelantado. Tienen una organización que combina datos y modelos analíticos avanzados para responder cada vez que cambian las condiciones. Incluyen herramientas de análisis de datos, información de fuentes externas, como los precios actuales de ciertas acciones o los precios de competencia. Ofrecen a los usuarios flexibilidad, adaptabilidad y respuesta rápida. Operan con poca o ninguna ayuda de programadores profesionales. Sirven para Análisis de Regiones de Ventas, Programación de Producción, Análisis de Costos, Análisis de Precios y Rentabilidad, Análisis de Costos de Contrato
- KWS - Sistemas de Trabajo de Conocimientos (Knowledge Work Systems): Satisfacen las necesidades de información en el nivel de conocimientos de la organización. Ayudan a los trabajadores de conocimientos a crear nueva información y conocimientos. Sirven para Estaciones de trabajo de Ingeniería, Gráfico o Gerencial.
- OAS - Sistemas de Automatización de Oficinas. (Office Automation Systems): Satisfacen las necesidades de información en el nivel de conocimientos de la organización. Ayudan a los trabajadores de datos a procesar, usar, manipular o diseminar información, aumentando su productividad. Permiten editar y archivar documentos, programar actividades y comunicarse.
- TPS - Sistemas de Procesamiento de Transacciones (Transaction Processing Systems): Son los sistemas de negocios básicos que sirven al nivel operativo de la organización. Efectúa y registra las transacciones diarias rutinarias. Hay cinco categorías funcionales: ventas y marketing, producción, finanzas, contabilidad, recursos humanos. Permiten vigilar la situación de las operaciones internas y las relaciones de la compañía con el entorno. Son importantes productores de información para los demás tipos de sistemas. Sirven para Rastro y procesamiento de pedidos, Control de Máquinas, Planificación de Plantas, Control de Movimiento, Compraventa de valores, Administración de Efectivo, Sueldos y Jornales y Cuentas. Compensación. Capacitación y Desarrollo. Expedientes de Empleados.

Contaduría

1. *Indicar las todas las cuentas contables que corresponden al Activo, dando una explicación de lo que representa cada una de ellas.*
- Caja: Representa dinero en efectivo (billetes del banco, monedas, cheques recibidos,

giros bancarios, postales, telégrafos, etc.)

- Créditos en Cta Cte: registra el importe de las cuentas a cobrar de los clientes que se adeudan en cuenta corriente, o sea sin documentar y cuya cancelación se hace por lo general a 30, 60 o 90 días.
- Créditos documentados: registra el importe de los documentos o pagarés que han entregado los clientes. Tienen fecha fija de vencimiento. En conjunto con los anteriores constituyen los créditos de la empresa.
- Mercaderías: idem Inventario. El valor que tienen las existencias de materia prima, materiales de fabricación, productos en elaboración y productos terminados.
- Terrenos: registra el valor de compra de los terrenos de propiedad de la empresa. No se amortizan.
- Edificios: registra valor de compra o construcción de los edificios o instalaciones del negocio.
- Muebles y útiles: registra valor de compra de los muebles, máquinas de oficina y otros bienes durables que son propiedad del negocio.
- Gastos adelantados: valor de gastos ya efectuados y que corresponden a ejercicios futuros.

2. *Indicar todas las cuentas contables que corresponden al Pasivo, dando una explicación de lo que representa cada una de ellas.*

- Deudas comerciales: importe deudas y obligaciones de la empresa con sus proveedores.
- Deudas bancarias: importe de préstamos bancarios otorgados.
- Provisión varias: cargos ciertos y de cálculo exacto que se deben ser tenidos en cuenta pero no son exigibles en el momento de ser contabilizados.
- Provisión para amortizaciones: registran acumulación de amortizaciones de dichos bienes.

3. *Indicar las cuentas contables del Patrimonio Neto*

- Utilidades acumuladas: valor del saldo de las utilidades de ejercicios anteriores que no ha sido distribuido o capitalizado.
- Utilidades del ejercicio: ganancias.
- Capital: cosas que forman parte del capital de la empresa.

4. *Indicar ejemplo de cuenta contable que corresponde a Ingresos, dando una explicación de lo que representa.*

- Venta de Mercaderías: Importe que surge del precio total de la venta.
- Utilidad por Venta de bienes: ganancias o pérdidas surgidas por la venta de bienes cuyo importe es mayor o menor al de los libros.
- Descuentos por compras: descuentos obtenidos sobre las compras de la empresa.

5. *Indicar ejemplos de las cuentas contables que corresponden a Egresos, dando una explicación de lo que representa cada una de ellas.*

- Costo mercadería vendidas: importe original de las mercaderías vendidas, sin tener en cuenta la ganancia.
- Gastos generales: gastos de oficina, impuestos, alquileres, etc.
- Comisiones: se consideran las pagadas a los vendedores (porcentaje por venta)
- Sueldos y Jornales: considera remuneraciones del personal.
- Cargas sociales: importes a pagar en concepto de cargas sociales obligatorias.
- Amortizaciones: es el importe que surge del desgaste de bienes.
- Deudores incobrables: deudas de clientes que se pasan a gastos dada la imposibilidad del cobro.
- Descuentos por ventas: descuentos concedidos a clientes.
- Intereses pagados: importes pagados por deudas existentes durante el ejercicio.

6. *Indicar conceptualmente qué es el Balance y qué es el Cuadro de resultados, marcando cuáles son las diferencias más relevantes entre ellos.*

- El balance refleja el estado contable de la empresa en un momento determinado. Es una “foto”, que se realiza al final del ejercicio. El fin del ejercicio normalmente es el 31 de diciembre, aunque se permite que una empresa en particular se maneje con otra fecha (esto se hace cuando por ejemplo se trata de una multinacional que en el mundo se maneja con otra fecha, o cuando por la estacionalidad es más conveniente). Sí es importante que se mantenga siempre la misma fecha, como para poder realizar comparaciones. No es más que un resumen del estado del Activo, del Pasivo, y del Patrimonio Neto.
- El Cuadro de Resultados resume los cambios sucedidos entre dos fechas. Debe realizarse al menos al finalizar el ejercicio, aunque con fines internos se suele realizar en forma mensual.

7. *Indicar la registración contable correspondiente en las cuentas contables que intervienen, con el concepto de partida doble, y el correspondiente asiento contable en el libro diario, (si quieren graficar el simil hidráulico pueden hacerlo), para:*

- Cobranza de un cliente, una factura pendiente por \$ 20 en efectivo.

	DEB E	HABER
Activo Caja	20	
Activo Cuentas por Cobrar		20

- Compra de mercaderías por valor de \$ 15 pagando en efectivo.

	DEB E	HABER
Activo Mercaderías	15	
Activo Caja		15

- Compra de un escritorio por \$ 1.500 pagando al contado.

	DEB E	HABER
--	----------	-------

Activo Muebles	1500	
Activo Caja		1500

- Aporte de capital del dueño, en efectivo de \$ 50.000.

	DEBE	HABER
Activo Caja	50000	
Patrimonio Neto Capital		50000

- Compra de Instalaciones de activo fijo por \$ 1.200, abonando la mitad en efectivo y el resto a crédito, contrayendo una deuda con el proveedor.

	DEB E	HABER
Activo Instalaciones	1200	
Activo Caja		600
Pasivo Cuentas a pagar		600

- Compra de mercaderías por valor de \$ 25 en cuenta corriente, contrayendo una deuda.

	DEB E	HABER
Activo Mercaderia	25	
Pasivo Credito bancario		25

- Pago en efectivo de una deuda de \$ 25 de mercaderías compradas.

	DEB E	HABER
Pasivo Cuentas a pagar	25	
Activo Caja		25

- Compra de mercaderías por 5000 en cta cte con IVA del 21%

	DEB E	HABER
Activo Mecaderia	5000	
IVA Crédito Fiscal	1050	
Pasivo Deudas Comerciales		6050

- Venta en cta cte. por 5000 con un costo de mercadería por 2500 (IVA 21%)

	DEB E	HABER
Pasivo Creditos en CtaCte	6050	
Ventas		5000
IVA Debito Fiscal		1050

Costo Mercaderia Vendida	2500	
Mercaderia		2500

Business Intelligence

1. *Dar una definición o explicación detallada de lo que significa Business Intelligence.*

Se conoce como Business Intelligence (BI) al proceso de transformar los datos de las empresas en información útil para tomar decisiones de negocio. Es la respuesta que la tecnología ofrece para apoyar a los decisores de las empresas en la generación y obtención de información relevante, en el momento apropiado, en el lugar correcto, para evaluar indicadores de negocio, permitiéndoles tomar decisiones de una manera más profesional y justificable.

2. *¿Cuál es la fuente de información fundamental de cualquier herramienta de Business Intelligence?. ¿Cómo se llama, que significa y como se logra su concreción?*

Las aplicaciones de BI obtienen su información de Data Warehouses. Un data warehouse es una colección de datos orientada a temas, integrada, no volátil, de tiempo variante, en la cual se encuentra integrada la información de la Institución y que se usa como soporte para el proceso de toma de decisiones gerenciales. Un data warehouse se crea al extraer datos desde una o más bases de datos de aplicaciones operacionales. Los datos extraídos son transformados para eliminar inconsistencias y resumir si es necesario y luego, cargadas en el data warehouse.

3. *Indicar los cinco perfiles de usuarios en que podemos clasificar las diferentes necesidades de información que existen en las organizaciones, explicando sus necesidades y comentando el correspondiente nombre del mercado, tecnología o estilo de Business Intelligence.*

Los perfiles de usuario posibles son:

- Usuarios con necesidad de análisis con posibilidades de llegar a nivel transaccional. Por ejemplo, para analizar información sobre afinidad de productos, información sobre determinados clientes, logística de envíos, etc.
- Usuarios con análisis muy sumarios y altamente repetitivos. Por ejemplo, seguimiento de presupuesto y planeamiento, análisis de demanda, monitoreo de KPIs, etc.
- Usuarios de alertas y excepciones. Por ejemplo, aviso sobre cumplimiento de cuota a vendedores, envío de perfil de prospects antes de visita, aviso sobre estado de cuentas, etc.
- Usuarios que buscan patrones de comportamiento entre los datos de forma automática. Por ejemplo, para detectar patrones en análisis crediticios, de riesgos, contratación de pólizas y análisis impositivos.
- Usuarios de informes y consultas. Por ejemplo, análisis financieros, balances, estado de resultados, informes a casa matriz, administración de inventario, informes de ventas, etc.

Estos perfiles dan origen a 5 mercados diferentes de BI:

- ROLAP (Relational On Line Analytical Processing): Análisis de grandes volúmenes

de información con posibilidades de almacenamiento a nivel detallado.

- MOLAP (Multidimensional On Line Analytical Processing): Análisis de volúmenes de información reducido a nivel sumariado.
- Broadcasting: Envío de información de forma proactiva a dispositivos como celulares, emails, PDAs y pagers.
- Data Mining: Búsqueda automatizada de patrones de comportamiento en entre los datos.
- Enterprise Reporting: Confección de informes y consultas acotadas con buena presentación final.

ERP

1. Dar una definición o explicación detallada de lo que significa un sistema ERP.

Es un paquete de programas estandarizados que le permite a una compañía automatizar e integrar la mayor parte de sus procesos de negocios, compartir datos y prácticas entre todos los miembros de la organización, y producir y acceder a la información en un ambiente de tiempo real. La integración se da a través de una base de datos común a todos los módulos.

Estos sistemas se caracterizan, entre otras cosas por:

- Tener bases de datos centralizadas.
- Los componentes del ERP interactúan entre sí consolidando todas las operaciones.
- En un sistema ERP los datos se ingresan sólo una vez y deben ser consistentes, completos y comunes.
- Las empresas que lo implanten suelen tener que modificar alguno de sus procesos para alinearlos con los del sistema ERP. Este proceso se conoce como Reingeniería de Procesos, aunque no siempre es necesario.
- Aunque el ERP pueda tener menús modulares configurables según los roles de cada usuario, es un todo.
- La tendencia actual es a ofrecer aplicaciones especializadas para determinadas empresas. Es lo que se denomina versiones sectoriales o aplicaciones sectoriales especialmente indicadas o preparadas para determinados procesos de negocio de un sector (los más utilizados).

2. Indicar las prioridades de los objetivos buscados al implementar un sistema ERP (Por lo menos 5)

- Optimización de los procesos empresariales.
- Acceso a toda la información de forma confiable, precisa y oportuna (integridad de datos).
- La posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.
- Eliminación de datos y operaciones innecesarias de reingeniería.
- Estos objetivos buscan lograr particularmente:
 - Mejor toma de decisiones gerenciales
 - Mejor gestión financiera

- Mejor servicio y retención de clientes
- Mayor flexibilidad
- Transacciones más rápidas y precisas
- Reducción de personal
- Reducción de tiempos
- Mejor gestión de inventarios y archivos
- Menor cantidad de recursos físicos
- Aumento de Ingresos

3. *Indicar la evolución del tipo de sistemas informáticos hasta llegar a los sistemas ERP, y los pasos posteriores, explicando en forma resumida las características de cada uno de ellos.*

- Sistemas a medida
- Preprogramados puramente funcionales
- Preprogramados para procesos específicos
- MRP (Material Requirements Planning)
- MRP II (Manufacturing Resources Planning)
- ERP (Enterprise Resources Planning)
- Extended ERP (ERP + Business Support functionality)
- eEnhanced ERP (ERP + eBusiness facilities)

4. *Siendo SAP el proveedor de sistemas ERP que tiene mayores ingresos por licencias a nivel mundial, citar otros dos o tres proveedores que compiten en el mismo segmento.*

Existen, además de SAP, otros proveedores de sistemas ERP como Oracle, PeopleSoft (ahora parte de Oracle), Infor Global Solutions, Microsoft Dynamics, etc. En el mercado hay, también, alternativas libres como Compiere (de la empresa homónima) y sus derivados Openbravo y OpenXpertya.

E-Procurement

1. *Dar una definición o explicación detallada de lo que significa e- procurement.*

El e-Procurement es la compra/venta business-to-business o business-to-consumer de bienes y servicios a través de Internet u otras redes de información (Electronic Data Interchange o sistemas ERP). En una parte importante de los sitios B2B (business-to-business) el termino e-procurement se utiliza en otros términos, como por ejemplo el intercambio de productos. Típicamente, los sitios Web e-procurement permiten el acceso de usuarios que buscan compradores o vendedores de mercancías y servicios. Dependiendo de la propuesta, compradores o vendedores pueden especificar los precios o realizar nuevas ofertas.

2. *Indicar las ventajas más relevantes (por lo menos 5) que brindan los sistemas de e-procurement B2B (business-to-business) de compras empresarias respecto a los*

esquemas de compra tradicionales.

El e-Procurement permite la integración de las compras hacia una optimización de los resultados. Entre otras ventajas, puede nombrarse:

- Reducción de costos administrativos: Se ahorra en solicitudes de comprar (ahorro estimado de 70%)
- Reducción de costos: Se facilita el gasto agregado de toda la empresa, que se traduce en precios más bajos gracias a la compra de grandes volúmenes (ahorro estimado entre 5% y 10%)
- Mejora en la eficacia de procesos: Se contribuye a incrementar el control de compras de su empresa, permitiéndole trabajar con los proveedores más idóneos.
- Mejoras en la negociación con dichos proveedores
- Mayor control: Minimiza la realización de compras de forma aleatoria, ofreciendo un método coherente para gestionar todas las necesidades de compra.
- Acceso global: Garantiza el acceso a una cartera de proveedores de ámbito mundial, permitiéndole trabajar con aquellos que mejor satisfagan sus necesidades y reducir los costos de material mediante la consolidación de las relaciones con los proveedores actuales.
- Reducción del tiempo requerido para completar el ciclo de compra: Se reduce significativamente el tiempo requerido para procesar una solicitud de compra (entre 50% y 70%)

3. Indicar 3 ejemplos de sistemas de comercio electrónico aplicados en nuestro país y/o a nivel mundial.

Algunos casos de comercio electrónico son eGalicia, AltoCity, DiscoVirtual, Musimundo, Tematika, eBay, etc.

Otras

1. Diferencia entre las facturas A, B y C, respecto a quien las emite, las recibe, y el tratamiento del IVA en cada caso

- A: las emite los RI (Responsables Inscriptos), el IVA viene discriminado, se las emiten a otros RI
- B: las emiten los RI para los RNI (Responsables No Inscriptos) y los Exentos, el IVA está incluido en el precio total por lo que no se lo discrimina
- C: las emiten los Monotributistas para Exentos, RNI, RI y Consumidor Final. NO tienen IVA

2. Que es CRM?

CRM (Customer Relationship Managment) es es una estrategia de Marketing, Ventas y Servicios para ganar más dinero. Es una estrategia que enfoca la organización en el cliente para alcanzar un crecimiento rentable y sostenido (Customer), y saca provecho de la relación con el cliente en cada interacción con el mismo (Relationship) para aprender más

acerca de qué es lo que cliente realmente quiere, anticipando sus necesidades y satisfaciéndolas rentablemente (Management). El objetivo que persigue es lograr tener mas clientes, conseguir mas beneficio de cada uno y prolongar la relación con los mismos.