

GESTIÓN FINANCIERA DE TI

Serviplot Servicios Gráficos y Señalización Vial Ltda.

Integrantes: Ricardo S Orellana Muñoz
Fernando J Rubilar Zepeda
Víctor Heredia Figueroa
Profesor: Juan E Hidalgo Avendaño
Fecha de entrega: 28 de septiembre de 2018
Santiago, Chile

Índice de Contenidos

1. Introducción	1
2. Objetivos	2
2.1. Objetivo General	2
2.2. Objetivos Específicos	2
3. Antecedentes Generales de la Empresa	2
3.1. Identificación de la Empresa	2
3.2. Misión	2
3.3. Visión	3
3.4. Valores	3
3.5. Organigrama	3
3.5.1. Descripción de cargos	4
3.6. Mix de Productos	5
3.7. Procesos internos	8
4. Analisis de Proceso de gestion financiera	9
4.1. Identificación de Inputs	9
4.1.1. Inputs	9
4.2. Descripción Actividades	10
4.3. Descripción de Outputs y sus Características	10
4.4. Caracterización del cliente	10
4.5. Análisis de control de calidad	10
4.5.1. Auditorías constantes Internas	10
4.6. Identificación y caracterización de las TIC de apoyo	10
5. Propuesta de PA de Mejora	10
5.1. Actividades, tiempos, responsables, recursos y Control	10
6. Conclusión	10
7. Bibliografía	10

Lista de Figuras

1. Logo Empresa.	1
2. Organigrama Empresa.	3
3. Señalética.	5
4. Valla peatonal.	5
5. Cono PVC.	5
6. Dimensiones de Señales.	7
7. Procedimiento de ejecucion de proyectos	8
8. Procesos de logística	9

Introducción

Día a día el parque automotriz aumenta y es necesario mantener y tener nuevas señaléticas. Debido a esta necesidad es que nace Serviplott, una empresa la cual se encarga de vender servicios a distintos municipios los cuales requieren nuevas señaléticas y mantención de las señales viales ya existentes para así mejorar la experiencia de conducción.

Toda municipalidad tiene como tarea manejar las señales viales existentes en su sector. Al tener un número alto de señales en los distintos sectores es que las municipalidades optan por externalizar este servicio y se lo dejan a empresas importantes tales como Serviplott.

En el presente trabajo se desarrollará un completo análisis a la gestión de los procesos Industriales de Serviplott, identificando todos los problemas asociados a esta área, para luego proponer un plan de mejora en el ámbito de la Gestión de Procesos.

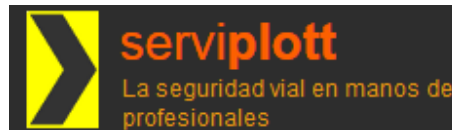


Figura 1: Logo Empresa.

Objetivos

Objetivo General

El objetivo general consiste en investigar el proceso de gestión financiera llevado a cabo por la empresa “Serviplott Servicios Gráficos y Señalización Vial Ltda” además de analizar como esta apoya sus procesos con el uso de las TI (Tecnologías de la información).

Objetivos Específicos

- Analizar los datos obtenidos de la organización, con la finalidad de elaborar una opinión crítica y atinente sobre los diferentes aspectos que conforman el proceso de gestión financiera de Serviplott.
- Analizar los datos obtenidos de la organización, con la finalidad de elaborar un plan de acción de mejoras.

Antecedentes Generales de la Empresa

Identificación de la Empresa

Fundada en 2002, Serviplott es una empresa conformada por profesionales del área de la ingeniería mecánica y la ingeniería en transporte. Estas características le dan a la empresa flexibilidad, rapidez y soporte técnico que demanda el mercado de la infraestructura vial. En Serviplott creen en una relación personalizada con sus clientes y por ello ofrecen tiempos de respuesta de acuerdo a sus particulares necesidades con altos estándares de calidad.

Inicialmente se encargaban de generar gráficos publicitarias y seguridad, también entregando proyectos de ingeniería en tránsito. Con el tiempo serviplott comenzó a especializarse solamente en soluciones de ingeniería en tránsito, donde se especializó en señales viales.

A partir de ello, serviplott comienza a licitar en las distintas comunas para así ser una empresa de renombre en mantención e instalación de señaléticas viales. Hoy en día serviplott se encuentra encargado de comunas tales como Santiago, Lo Barnechea, Macul, Ñuñoa.

Serviplott como empresa se encuentra en una constante actualización de técnicas y tecnologías capacitando a sus distintos trabajadores en las distintas áreas.

Misión

Serviplott es una empresa conformada por profesionales del área de la ingeniería mecánica y la Ingeniería en transportes. Estas características le dan a la empresa la flexibilidad, rapidez y soporte técnico que demanda el mercado de la infraestructura vial. En Serviplott creemos en una relación personalizada con nuestros clientes y por ello ofrecemos tiempos de respuesta de acuerdo a sus

particulares necesidades con altos estándares de calidad.

Visión

Como el mejor proveedor de productos y servicios viales, siendo reconocidos por el mercado como una empresa seria, profesionales y confiable orientada a la satisfacción de sus clientes y de los usuarios del servicio.

Valores

Nos importa el bienestar de nuestro entorno y colaboradores, preocupándonos de mantener niveles óptimos de seguridad y cumpliendo con las exigencias de las industrias que atendemos. Los materiales y productos utilizados en nuestras obras provienen de proveedores con trayectoria a nivel mundial. Por otro lado nos aseguramos de entregar un servicio de mantención y post venta con respuestas ágiles y eficaces a nuestros clientes.

Es nuestra responsabilidad cumplir con esta promesa y el mayor reconocimiento está en la decisión de nuestros clientes de preferir contratar nuestros servicios. Somos más que energía térmica: estamos comprometidos con el desarrollo y trabajo bien hecho.

Organigrama

La siguiente figura es una representación gráfica de la empresa, en el cual se muestran las relaciones de jerarquías entre sus diferentes partes.

Este organigrama fue entregado por la empresa que se está analizando, y es un modelado abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme y sintética de la estructura formal de la empresa Serviplott.

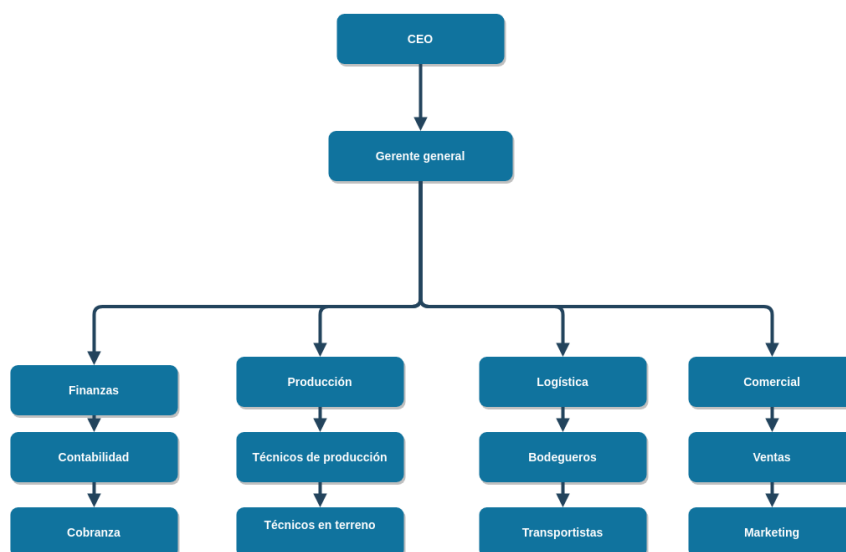


Figura 2: Organigrama Empresa.

Descripción de cargos

1. CEO: Es el director general de la empresa sobre el cual caen todas las responsabilidades.
2. Gerente General : Es el encargado de coordinar los elementos Finanzas, Producción, Logística y Comercial.
3. Finanzas
 - a) Contabilidad : Esta área es encarga de emitir facturas y llevar registro de todos los procesos contables de la empresa.
 - b) Cobranza : Existen cobradores encargados de ir a buscar los pagos y de llamar a clientes con deuda vigente.
4. Producción
 - a) Técnicos de producción : Empleados encargados de producir los pedidos.
 - b) Técnicos en terreno : Personal que acude a terreno para montar el pedido.
5. Logística
 - a) Bodegueros : Encargados de llevar registro del inventario así como entradas y salidas de la bodega. También genera una solicitud de materias primas cuando están en un bajo nivel.
 - b) Transportistas : Mueven los insumos desde los proveedores hasta la bodega y movilizan a los técnicos en terreno.
6. Comercial
 - a) Ventas : Personal encargado de gestionar las ventas que se hacen.
 - b) Marketing : Área encarga del marketing para promocionar la empresa por distintos medios.

Mix de Productos

Serviplot Servicios Gráficos y Señalización Vial Ltda es una empresa que ofrece:

- Mantenimiento de Señales viales.
- Instalación de Postes.
- Instalación de Señal.



Figura 3: Señalética.

- Vallas peatonales.



Figura 4: Valla peatonal.

- Demarcación de Reservados.
- Conos de PVC.



Figura 5: Cono PVC.

Mantenición de Señales Viales: Este mix consta de 10 partes que se pueden realizar en una señal ya existente, la cual puede ir desde:

- Enderezar o aplomar poste.
- Instalación de placa Señal.
- Pintado de poste.
- Limpieza de señal.
- Cambio de Poste.
- Retiro solo placa.
- Anclaje de poste.
- Traslado de Señal completa.
- Reinstalación de Señal completa.
- Retiro de Señal completa (cabe destacar esta última debido a que en algunas comunas y en algunas señales tiene cobro).

Instalación de poste:

- Poste Omega de 3.0 con base
- Poste Omega con extensión
- Poste Omega 2.0
- Poste Omega
- Poste Omega 3.0
- Poste Omega 3.5
- Poste 50x50 con base
- Poste 50x50

Instalación de Señales: Para las señales existen distintos tipos de dimensiones y en algunas ocasiones figuras, tal como muestra la siguiente tabla:

Alto	Ancho	Figura
50	50	Circular
60	60	cuadrado
80	120	
95	30	
100	100	
75	110	
60	90	
75	75	
80	80	Diam 80
60	60	Diam.60

Figura 6: Dimensiones de Señales.

Vallas peatonales: Dentro de este producto se divide en 4 trabajos que se pueden realizar sobre las vallas peatonales:

- Pintura de vallas peatonales.
- Reparación de vallas peatonales.
- Instalación de vallas peatonales.
- Provisión e instalación de vallas peatonales.

Demarcación de Reservados: La demarcación viene a ser la pintura que se coloca en los distintos espacios para reservados que sean solicitados ya sea por espacios públicos como demarcación de estacionamientos para personas con capacidad reducida, o espacios solicitado de privados a la municipalidades como puede ser el espacio de taxis y colectivos.

Procesos internos

La siguiente figura (Procedimiento de ejecución de proyectos) es un cuadro de los procedimientos que se hacen dentro de la empresa para la ejecución de proyectos.

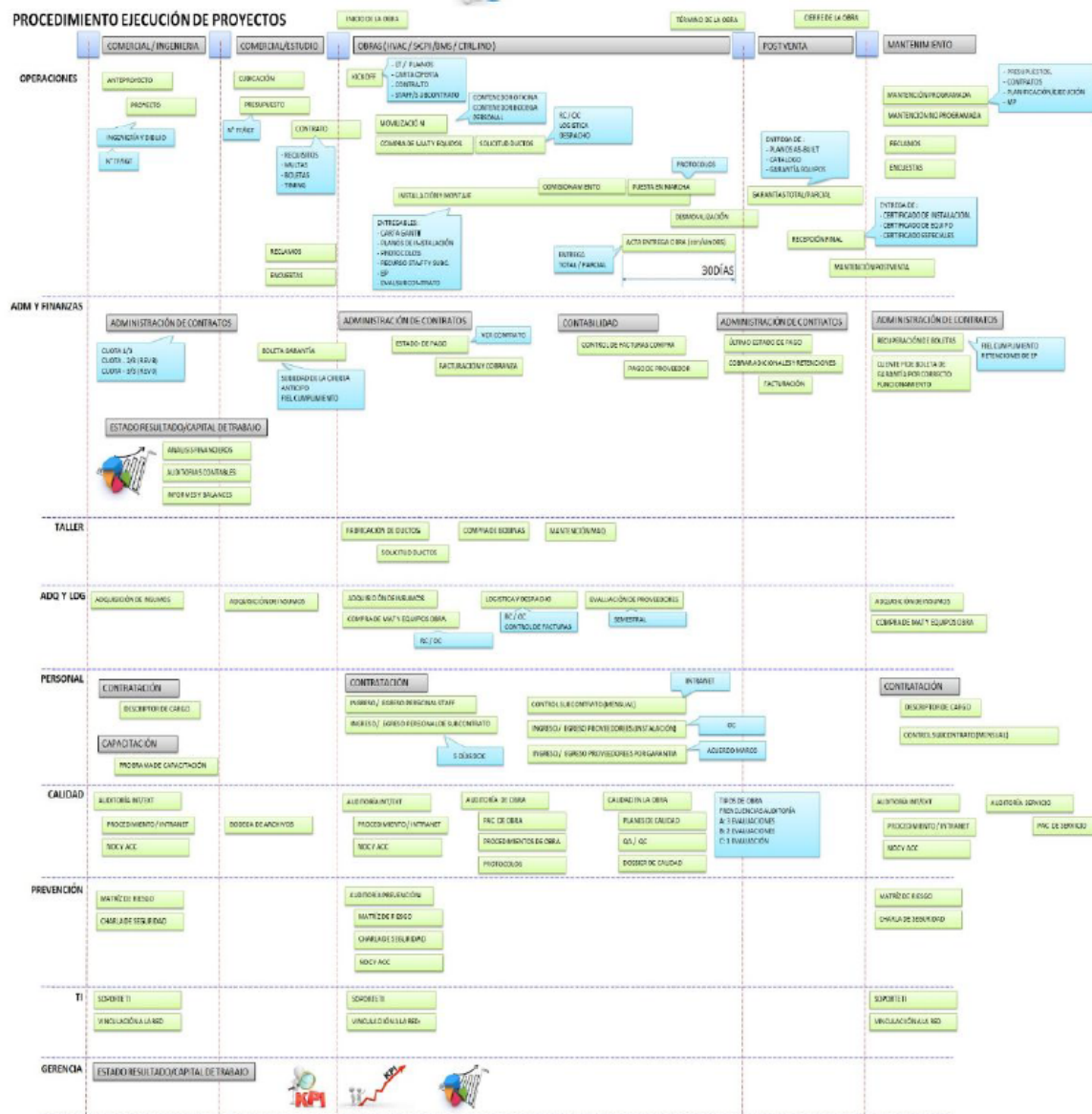


Figura 7: Procedimiento de ejecución de proyectos

Esta figura referencia todos los procesos de la empresa serviplott en tanto a logística

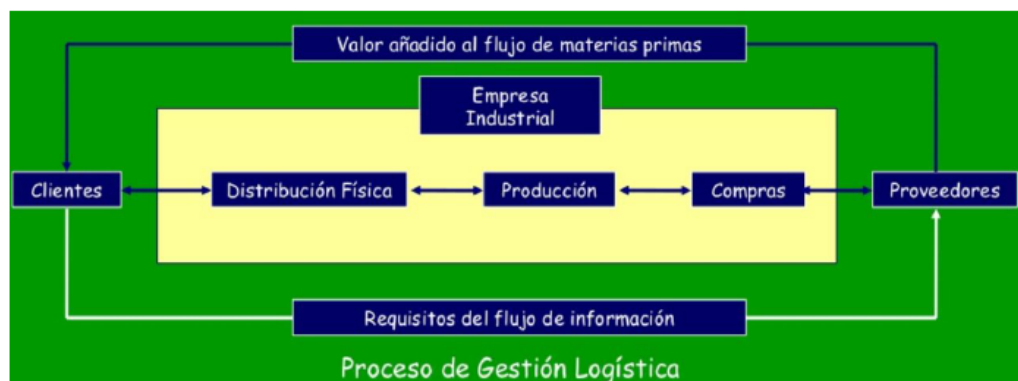


Figura 8: Procesos de logística

Análisis de Proceso de gestión financiera

Identificación de Inputs

Los inputs para el proceso financiero de Serviplot son los que se muestran a continuación:

Inputs

Materiales, equipamiento, información, recursos financieros, recursos humanos o condiciones medio ambientales requeridas para llevar a cabo el proceso financiero.

Proveedores: Personas (clientes) que abastecen al proceso con sus inputs. Estos pueden ser:

- Depósitos bancarios.
- Cheques.
- Transferencias electrónicas.
- Vales vista.
- Otros. (Aunque no me gusta la idea de colocar etc u otros, pero en el otro informe aparecía).

Y sus facturas correspondientes son elevadas al término de las fases del pago de pie por un proyecto y la finalización de este.

Otros de los inputs que se logran identificar y que son altamente involucrados en la gestión financiera, son los siguientes:

- Boleta de servicios básicos. Facturación.
- Formulario de Impuestos.
- Boleta de Honorarios.

- Boleta de Pago.
- Boleta de honorarios de diseño.
- Boleta de pago de dominio.
- Boleta de pago de hosting.
- Boleta de pago de artículos de oficina.
- Entre otros.(Aunque no me gusta la idea de colocar etc u otros, pero en el otro informe aparecía).

Descripción Actividades

Descripción de Outputs y sus Características

Caracterización del cliente

Análisis de control de calidad

Auditorías constantes Internas

Identificación y caracterización de las TIC de apoyo

Propuesta de PA de Mejora

Actividades, tiempos, responsables, recursos y Control

Conclusión

Bibliografía