**“PROYECTO DE DISEÑO DE UN PROGRAMA COMPUTACIONAL PARA EL MANEJO ADMINISTRATIVO Y OPERACIONAL AUTONOMO/REMOTO DE LA EMPRESA “SOCIEDAD DE SERVICIOS PIZARRO Y SPRENG LTDA.”,**

**NOMBRE DE FANTASIA “OPSERVICES LTDA”**

1. **BREVE RESEÑA DEL ORIGEN DE LA EMPRESA, AMBITO DEL NEGOCIO, ACTIVIDAD Y MODUS OPERANDIS ACTUAL:**

1.1.- Origen de la empresa:

OPServices, tiene su nacimiento en el año 2008, siendo formada originalmente como una empresa familiar por el Ingeniero Naval Sr. Osvaldo Pizarro, con el objetivo de poder satisfacer en forma personal las demandas de servicios de asesoría, inspecciones, certificaciones y gestiones en el área marítima y portuaria, siendo en sus albores su objetivo principal el satisfacer las demandas de servicios en el área de siniestros y peritajes marítimos a diversas mutuales de seguro de naves, principalmente extranjeras (Pending & Indemnity Clubs) denominadas comúnmente P&I Club.

El conocimiento del fundador en el rubro a través de su expertis adquirido por más de 26 años trabajando en esta área para la empresa de Surveyor e Inspecciones Marss S.A., como Gerente del Area de planificación y desarrollo y Agente de la oficina de la ciudad de San Antonio, le permitió rápidamente posicionarse en forma importante el mercado en cuestión, teniendo que a partir del año 2010 recurrir a la asistencia de corresponsales y colaboradores profesionales para poder atender la demanda de los servicios que le eran requeridos por sus clientes, los que se expandieron a otras área del quehacer marítimos, involucrándose en estudios de ingeniería portuaria, de tendido de cables submarinos y empresas liquidadoras de seguros.

1.2.- Ámbito del Negocio:

El área de negocio actual de OPServices Ltda., abarca las siguientes áreas del quehacer marítimo y no marítimo:

* Investigación y peritajes de siniestros marítimos y no marítimos para empresas de seguros, mutuales, corresponsales de P&I Clubs, underwriters, empresas navieras, autoridades portuarias y terminales marítimos.
* Ejecución de inspecciones técnico profesionales del área de la Ingeniería Naval.
* Ejecución de survey técnico profesionales como Marine Surveyor.
* Tasadores del área marítima portuaria.
* Asesores en el área de compra y arriendos de naves.
* Estudios de falla en equipos y materiales.
* Asesorías en Loss Prevention y en el área de seguros marítimos a empresas navieras y terminales portuarios.
* Inspector técnico externo (ITE) e Inspector técnico de obras (ITO) para diversos proyectos marítimos.
* Desarrollo de proyectos y estudios en el área marítima para diversas empresas navieras y no navieras.
* Management y asesorías en proyectos marítimos para empresas e industrias asociadas a temas marítimos.
* Certificación de procesos industriales y de equipos en el área portuaria y naviera.
* Pruebas NDT con equipo de ultrasonido a compartimientos estancos de naves y embarcaciones.
* Evaluación de naves a través de auditorías para las empresas de seguros marítimos (Full Condition Survey)
* General Average Surveyor, para empresas ajustadoras/liquidadoras de seguros.
* Etc.

1.3.- Actividad de la empresa:

La empresa en el desarrollo de su actividad, necesita generar los siguientes procesos y resultados, para llevar a cabo sus objetivos:

* Contratar los servicios y tener la corresponsalía de inspectores técnico profesionales de diversas áreas en todo el territorio nacional.
* Ejecutar las inspecciones y desarrollo de los estudios, con la asistencia de los profesionales a terreno, para lo cual deben constar principalmente de un equipamiento estándar de seguridad, cámara fotográfica, computador portátil, comunicación vía celular con internet y algunos instrumentos básicos de medición según sea el caso de la inspección.
* Confección y evacuación de un informe de inspección o estudio, que principalmente son en inglés y español, el cual debe reflejar en forma detallada y profesional la inspección que fue realizada y que debe estar en manos del cliente en un tiempo relativamente corto, para que pueda ser usado debidamente en liquidación de siniestros o arbitrajes.
* Se necesita la asistencia de traductoras que desarrollen principalmente la traducción de los informes en español a cada inspector, siendo revisados siempre por el Surveyor (Senior) ante de su evacuación al cliente.
* Enviar una copia física impresa del informe o estudio, junto con la facturación correspondiente.

1.4.- Modus Operandis actual:

En la actualidad la empresa está operando de la siguiente manera:

* Los clientes de OPServices, generan sus requerimientos principalmente vía internet o telefónicamente, no se firma ningún tipo de contrato formal en forma previa.
* Normalmente los requerimientos requieren de una atención de urgencia, por lo cual la movilización oportuna del profesional o inspector es de vital importancia para el cliente, ya que normalmente se trata de accidentes o siniestros, que requieren de su presencia inmediata, en cualquier parte de Chile y el extranjero, por lo cual se debe constar con recursos y disposición del Surveyor.
* OPServices no cuenta con oficinas establecidas, dado que esta no se justifica por el rubro y el modo de atención que tiene, siendo un costo que no se justifica en el tiempo y solo encarecen el servicio prestado, restándole competencia y utilidad al negocio. Toda la atención es vía Internet y telefónica, incluyendo el despacho electrónico de los informes y sus respaldos. (Igualmente y en forma posterior se entrega una copia física a algunos clientes, junto con la facturación)
* OPServices, no tiene una planta de profesionales contratados, ocupa el sistema de corresponsalía y además tiene un staff de profesionales permanente de trabajo directo, los cuales actúan como socios en el negocio, recibiendo una participación por cada evento realizado y que han tomado a su cargo, siendo normalmente del 50% sobre la utilidad neta del servicio. (Al ser el negocio marítimo muy voluble y variable, OPServices evita tener costos fijos altos, a fin de poder ser flexibles en sus actividades ante las contracciones o expansiones que el mercado pudiera tener)
* Todos los requerimientos de los inspectores corresponsales son realizadas vía internet y telefónicamente.
* Previo a realizar las inspecciones, los inspectores necesitan la información básica para la atención, del servicio, tales como; Objetivo y alcances de la inspección, nombre del cliente, breve reseña de los acontecimientos, lugar donde se desarrollara la inspección, el N° interno asignado del servicio, nombre de la persona de contacto, referencia que el cliente le asigno al caso si es que existe.
* Una vez ejecutado el servicio, el inspector debe generar un informe preliminar no más allá de 48 horas de terminada la inspección y un informe final no más allá de una semana de enviado el preliminar, esto según sean las actividades o gestiones que pudieran quedar pendientes de la inspección inicial.
* Una vez terminado el servicio y enviado el informe final, se procede a adjuntar al cliente una proforma de servicio con un número correlativo interno de seguimiento, para su aceptación y conformidad del cliente.
* A su vez, al término de la inspección y entregado el informe final, el inspector asignado debe generar una liquidación de servicios por nave o evento con un numero correlativo interno que permite su seguimiento, la cual constituye el contrato de pago entre las dos partes (Empresa – Inspector). Esta liquidación debe contener los datos básicos de lo realizado, los valores asignados y los gastos generados, determinando su participación sobre la utilidad neta del servicio. (Esta liquidación es revisada por el administrativo externo contable de OPServices y el gerente, quien le dan la aprobación final)
* Una vez cancelados los servicios por parte del cliente, en forma automática el administrativo de OPServices cancela los honorarios al inspector de acuerdo a la liquidación de servicios previamente acordada, realizándolo a través de transferencia o depósito bancario, posterior a recibir del inspector el comprobante de pago (boleta o factura). (Los datos bancarios del inspector están establecidos en la misma liquidación de servicios).
* Las tarifas de los servicios son establecidas según un tarifado referencial de conocimiento público y general, siendo aplicadas definitivamente al momento de la proforma según el criterio del gerente de OPServices, según sea el caso.
* Una vez aceptada la proforma por el cliente, se queda a la espera de la orden de facturación, la cual demora entre 30 a 8 meses según sea el caso en su importancia y valor. (Los corresponsales de P&I Club y los liquidadores de seguros, pagan solo una vez que reciben los fondos respectivos de las compañías aseguradoras)
* Para el caso de las empresas navieras, agencias de naves, terminales marítimos y otros clientes no asociados a las compañías de seguros, el pago es generalmente a 30 días.
* El sistema de pago a los inspectores, normalmente está asociado a una liquidación de servicio por nave o de la actividad desarrollada. (Sistema de participación asociada, ósea, el inspector se hace parte del negocio, quien recibe un porcentaje de la utilidad neta generada, por lo cual al ser un tipo de socio en el negocio, resulta en los siguientes beneficios; Compromiso con la calidad del servicio realizado, cuidado de los costos del servicio, motivación para la mayor atención de servicios generados, bajos costos fijos para la empresa.

**2.- PLANTAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA:**

En el modum operandis actual, se presentan los siguientes problemas, que requieren ser solucionados a través de un adecuado programa computacional, asociado a una intranet para su uso masivo:

* Cada vez que se asigna un caso a un inspector de OPServices, se debe generar un correo electrónico al cliente indicándole el nombre y datos de contactos del inspector que realizara el servicio y el número de seguimiento correlativo interno de OPServices, por lo cual debe estar siempre una persona disponible para entregar a los inspectores este N° correlativo. Actualmente se lleva en forma manual en una planilla Excel, lo que ha llevado a dos problemas; 1.- que debe haber una persona permanentemente atendiendo esta situación y si a veces no se encuentra por cualquier motivo, no se puede contestar el requerimiento del cliente y se forman errores en la planilla, duplicándose muchas veces los números de los servicios y certificados. 2.- Se pierde tiempo de la persona asignada para llevar el correlativo, que se puede ocupar en cosas más importantes como la generación de servicios.
* Se requiere de un monitoreo permanente de los inspectores corresponsales, para que tengan la información adecuada y pueda desarrollar su actividad en forma diligente.
* Con el aumento explosivo de la atención de casos y la necesidad de trabajar con más personal y un equipo de personas más grande para poder atender la demanda de los clientes (Originalmente la problemática no existía, ya que la empresa la conformaba una sola persona), la administración del negocio se ha tornado más compleja así como también las responsabilidades y compromisos con el personal, teniendo que la gerencia ocupar tiempos importantes en la administración y liquidación de servicios.
* Actualmente las liquidaciones de servicios son realizadas en forma manual por el gerente y revisadas por los inspectores, demandando con estos tiempos importante y poca eficiencia, ya que se deben atender solicitudes de servicios y trabajos en terrenos, generando muchas veces retrasos en los pagos, pérdida del control de costos, con la consiguiente problemática.
* Se requiere de un control general sobre los pagos y participaciones de los inspectores socios de la empresa, así como de su sistema contable externo. (Se han registrado problemas de índole de errores tributarios, que no han permitido que la empresa recibiera retornos de impuestos por más de dos años, debido a bajo control sobre el contador externo)
* Se tiene un mal control de la facturación, la cobranza y los pagos de facturas, debido a que no hay mucho tiempo para realizar esta actividad, que hoy la debe hacer el gerente de la empresa, quien maneja la información en forma unilateral, al no poder delegar esta función en el resto del personal. (Se necesitan herramientas de control administrativo de índole computacional adecuadas para poder delegar funciones, teniendo el control general de la empresa con un minino de personal involucrado)

**3.- SOLUCIONES PROPUESTA:**

Se plantean las siguientes soluciones a la problemática:

“Desarrollar un programa computacional que pueda ser operado por intranet y que permita lo siguiente”

Que cada inspector y personal de la empresa pueda ingresar a través de la página Web de OPServices, con una clave personal que le permita acceder a la información de su competencia, tales como:

INSPECTORES:

* Generación automática del número correlativo asignado al servicio.
* Ingreso del nombre de la empresa que asigna el servicio.
* Ingreso de la referencia del cliente que se indica.
* Nombre de nave que será atendida.
* Fecha y lugar donde se realizara el servicio.
* Nombre y número de teléfono del contacto para realizar el servicio.

ADMINISTRATIVOS:

* Ingreso a las liquidaciones de servicios de los inspectores.
* Ingreso a la planilla de control de los servicios.
* Facturación y detalle de cobranza.
* Control de pagos y egresos.
* Control de depósitos y cta. Corriente.

GERENCIA:

* Acceso y control a todas las instancias anteriores.
* Verificación y confirmación de las liquidaciones de servicios.

Con lo anterior se permitiría los siguientes beneficios:

* Mayor autonomía de los inspectores y personal de OPServices, para dedicar a la dirección, mayor tiempo para la ejecución de inspecciones y servicios.
* Sistema más amigable para poder llevar a cabo las funciones y responsabilidades asignadas.
* Tiempo para que la gerencia pueda dedicarse a la generación de nuevos negocios.
* Mejorar la eficiencia en la atención de los servicios y respuestas a los clientes.
* Mejor control sobre la facturación y cobranza de la empresa.
* Mejor control sobre la situación contable y tributaria de la empresa.
* Mejorar los tiempos de la evacuación de los informes.
* Bajar los costos operativos y de atención de los servicios al no tener costos fijos importantes.
* Optimizar la eficiencia y utilidades del negocio.
* Mejorar el control de los ingresos de OPServices.

**4.- PLANTEAMIENTO DE LAS BASES DEL PROGRAMA COMPUTACIONAL:**

Se plantean las siguientes soluciones computacionales:

* Generación automática del N° correlativo de los servicios por un sistema computacional, a través del ingreso del usuario con una clave personal, que le permita acceder a través de la página Web.
* Ingreso del inspector a la Liquidación de servicio por nave o evento, a través de intranet, donde el inspector podrá llenar los campos respectivos de su incumbencia, a fin de generar en forma inmediata la correspondiente liquidación del servicio.
* Acceso del inspector a la liquidación y proforma de servicios por intranet, para completar los campos requeridos del inspector con información del servicio.
* Acceso de la gerencia y administración a completar la liquidación de servicios para generar la factura correspondiente.
* Generación de facturas electrónicas o manuales a través de internet.
* Manejo de la contabilidad y libros de compra y venta en forma electrónica.
* Control de pagos y cobranza.
* Estado de cuentas y flujo de caja.
* Control de rendiciones de gastos de los inspectores.
* Estadísticas generales contables.

**5.- OPERACIÓN Y USUARIOS DEL PROGRAMA:**

Los usuarios del programa propuesto podrán operar de la siguiente forma:

Cada vez que uno de los inspectores es contactado directa o indirectamente por el cliente, este puede ingresar a través de la página Web de la empresa, para generar la base del servicio, accediendo por un icono de intranet que le solicitara una clave persona evolutiva. (Se cambia cada cierto tiempo).

Cuando acceda a la página del inspector, este vera un despliegue de pantalla que le hará algunas preguntas respecto del servicio que desea acceder (Generación de nuevo servicio, planilla liquidación de naves o servicios, estados de pago personales, Rendiciones de gastos, etc.)

Cuando el administrativo acceda a la página, este ingresara también con una clave personal evolutiva, donde vera un despliegue de pantalla que le pedirá la opción que desea acceder tales como: Liquidaciones de Servicio, Planilla control de servicios, Facturaciones, Cobranza, Estado de Pagos, libro de compra y venta, Rendiciones de gastos, Etc.

El Gerente podrá acceder a todas las ventanas anteriores con su clave personal, a fin de revisar cada proceso que se realiza, y las estadísticas, tanto en las inspecciones como en la parte administrativa.