

## **LA VOITURE**

Concesionaria de autos Citroen



**Rubro:** Venta y Reparación de automóviles

**Zona:** C.A.B.A

Di muro, Matías

Gonzalez, Mateo

Gutierrez, Leonardo

Loiatile Bassetti, Juliana G.

## Indice:

1. Presentación y Actividad que desarrolla
2. Procesos Administrativos
3. Documentos comerciales
4. Relevamiento
5. Objetivo del sistema
6. Límites
7. Anexos



## **1. Presentación y actividad que desarrolla:**

La VOITURE es una concesionaria a nombre de David Le Roux, argentino con raíces francesas.

Su abuelo, Pierre Le Roux, oriundo de Toulouse, arribó a Buenos Aires en la década de 1940 donde formó su familia y vivían de su sueldo en una fábrica de autos. Gracias a sus ahorros, en los años '70 forman un taller junto a su hijo, donde años más tarde trabajaría también su nieto, David.

En 1992 fallece Pierre y, con su herencia, David abre su propia concesionaria de autos Citroen en el barrio de Ciudadela, llamada "La Voiture" por el tema de la banda Riff, canción que escuchaban diariamente en el taller con su padre y que además significa "auto" en Francia, tierra natal de su abuelo.

El éxito fue tal que decidieron mudarse a Villa Devoto en 1997 para expandirse, donde continúan hasta el día de hoy. La Voiture se especializa en la venta de autos 0km de la marca Citroen y en service y reparación de los mismos. En el año 2005, teniendo en cuenta el esfuerzo producido, Citroën les otorga el premio al "Mejor Concesionario de la Red", tanto en Servicio Post-Venta como de Concesionario Integral.

## **2. Procesos administrativos:**

Cada operación realizada está a cargo de un sector. Cada sección tiene un encargado y empleados distintos según estemos hablando del área de VENTAS 0KM o SERVICE/POSTVENTA.

### **Sector de Ventas:**

1) **Compras:** Constan de la adquisición tanto de autos y repuestos de los cuales provee Citroen para la venta de 0km y reparación y arreglos en los services, además de los llamados "accesorios" que pueden ser alarmas, polarizados, tapizados, entre otros, que nos brindan los proveedores "secundarios".

- La empresa busca abastecerse de autos 0km, repuestos o accesorios de sus **PROVEEDORES**.
- Si desean un repuesto o accesorio el **DEPARTAMENTO DE COMPRAS** efectúa una **ORDEN DE COMPRA**. Los autos que compran los selecciona CITROEN y el departamento mencionado se comunica con la fábrica.
- La empresa compra a los proveedores cuando ve que tiene poco STOCK y compra en cantidades para ser almacenadas.
- Si hay stock prosiguen con la compra, SI NO termina la operación.

2) Pagos: Son la cobranza por parte de los proveedores por la mercadería brindada, los sueldos a los empleados y pagos diarios (papel higiénico, trapos, herramientas, etc)

- Si hay stock, entonces el PROVEEDOR emite una FACTURA y un REMITO.
- El PROVEEDOR envía la mercadería.
- Se envía el original y dos copias de la factura a TESORERÍA desde COMPRAS.
- Si el producto está en condiciones el DEPARTAMENTO DE COMPRAS firma el REMITO y lo reenvían (mandan un duplicado a ADMINISTRACIÓN). SI NO está en condiciones, no se firma el remito y se comunica con el proveedor para realizar el cambio de la mercadería.
- Luego desde la empresa, el sector de TESORERÍA cumple su deuda con un PAGO (CHEQUE, transferencia, efectivo) y firma la FACTURA.
- El PROVEEDOR emite un RECIBO del pago efectuado.
- TESORERÍA envía el duplicado a COMPRAS y el original a ADMINISTRACIÓN. Se queda con el triplicado.
- COMPRAS verifica los documentos de la compra y el pago.

3) Ventas: Podemos dividir esta operación en la venta de autos Citroën 0km y los servicios ofrecidos a los clientes.

---

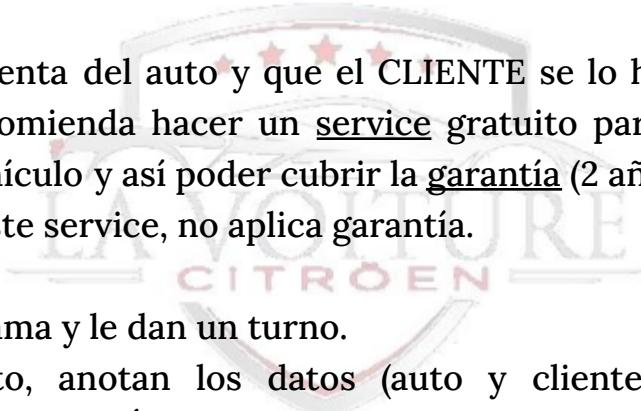
- Un CLIENTE se acerca a la concesionaria con el fin de adquirir un vehículo (con o sin accesorios).
- El VENDEDOR le brinda opciones a partir de los gustos y la disposición del cliente.
- Si llegan a un acuerdo el VENDEDOR realiza una PROPUESTA al CLIENTE con los datos del cliente, del auto y la venta. Si no hay acuerdo termina la operación.
- Si el CLIENTE acepta la PROPUESTA continúan con la venta. SI NO se termina el proceso.
- Pasa la PROPUESTA a GERENCIA/SECTOR DE VENTAS que la revisa (en base al precio establecido, descuentos, ofertas, etc)
- Si todo está correcto, pasa al ÁREA ADMINISTRATIVA. SI NO, rehacen la PROPUESTA.
- El ÁREA ADMINISTRATIVA llama al CLIENTE y arreglan el método de pago.
- Si el pago fuese financiado, CITROEN decide con que FINANCIERA trabajar; cobran el monto total más un interés.

- 4) Cobros: Constan de la remuneración por parte de los clientes por el producto y/o servicio que le ofrece la empresa.
  - El CLIENTE puede pagar al contado, por cuotas o financiado.
  - Por cada pago se emite un RECIBO en el ÁREA DE VENTAS que también se envía a TESORERÍA.
  - Al emitir un pago el CLIENTE puede llevarse el auto.

- Una vez haya cumplido su deuda, el ÁREA DE VENTAS envía la FACTURA al CLIENTE y a TESORERIA.
- TESORERÍA revisa que no quede ningún pago pendiente, en el caso de efectuarse una transferencia que el dinero esté depositado en el banco.
- En ese caso (depósito) TESORERÍA revisa la BOLETA DE DEPÓSITO que le manda el CLIENTE.
- Si está todo en orden sube el pago al sistema y los documentos se archivan en ADMINISTRACIÓN. SI NO se contactan con el CLIENTE para saldar la deuda.

## **Sector de Service-Postventa**

Luego de la venta del auto y que el CLIENTE se lo haya llevado la EMPRESA recomienda hacer un service gratuito para controlar el estado del vehículo y así poder cubrir la garantía (2 años). En el caso de no hacer este service, no aplica garantía.

- 
- El CLIENTE llama y le dan un turno.
  - Llevan el auto, anotan los datos (auto y cliente) y arman el presupuesto (los MECÁNICOS)
  - Si no hay un acuerdo por el mismo, se termina la operación. Si lo hay, entra el auto al taller.
  - La ADMINISTRACIÓN DE POSTVENTA emite una FACTURA al CLIENTE.
  - Este último puede pagar al contado, en cuotas o financiado.
  - Una vez realizado el/los pagos el sector de ADMINISTRACIÓN POSTVENTA emite RECIBO/S.
  - Este último envía la FACTURA y los RECIBOS a TESORERÍA. TESORERÍA revisa el pago.

- Si el pago fue depositado en la cuenta bancaria debe revisar la BOLETA DE DEPÓSITO que le envía el CLIENTE.
- SI cumplio con su deuda, se sube el pago al sistema. Si NO, ADMINISTRACIÓN DE POSTVENTA lo contacta para solucionar el problema.



### **3. Documentos comerciales:**

Son un registro físico que respalda las actividades u operaciones acordadas y realizadas. Se archivan en carpetas según tipo A o B, ordenados por número de emisión.

Los documentos tipo A son aquellos que recibe la concesionaria por parte de los proveedores al realizar alguna compra y/o algún pago. En cambio, los de tipo B son los emitidos por la propia empresa a los clientes.

- Factura:

- Cheque:

- Recibo:

**RECIBO**

Recibí de .....  
la cantidad de .....  
.....  
por concepto de .....

....., de ..... de .....

Recibí conforme  
DNI: \_\_\_\_\_

Entregué conforme  
DNI: \_\_\_\_\_

Saldo pendiente  
\_\_\_\_\_

- Remito:

	<b>X</b> <b>REMITO</b> MERCADERIA EN TRANSITO <small>DOCUMENTO NO VALIDO COMO FACTURA</small> N° 0001-00 FECHA: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		
Señor/es: _____ Domicilio: _____ N°: _____ Localidad: _____ Tel: _____ 			
I.V.A.	<input type="checkbox"/> Resp. Inscr. <small>Exento</small> <input type="checkbox"/> Cons. Final	<input type="checkbox"/> Resp. No Inscr. <input type="checkbox"/> Resp. Monotributo	<input type="checkbox"/> No Inscr. <input type="checkbox"/> Resp. Monotributo
<small>CONDICIONES DE VENTA: Contado <input type="checkbox"/> Cuenta Corriente <input type="checkbox"/></small>			
<small>REMITIMOS A USTEDES LO SIGUIENTE:</small>			
ARTICULO	CANTIDAD	DESCRIPCION	IMPORTE
Bultos:	Valor Declarado:	<b>TOTAL</b>	
Transportista: _____		Recibi conforme _____	
C.U.I.T.: _____		Aclaración _____	
Firma: _____			
<small>IMPRIMIO GRÁFICA JOC 15-2842-8932 Fecha de Impresión: 06/2020 - Num: 0001-00000001 al 0001-00000250</small>			

## *La voiture. Trabajo práctico*

- Nota de crédito:

	<b>NOTA CREDITO</b> No.	
POR FAVOR TOME NOTA DE LOS SIGUIENTES ABONOS HECHOS A SU CUENTA Y DESCritos A CONTINUACION		
CLIENTE:	NIT.:	FECHA:
CODIGO:	DIRECCION:	TEL.
CONCEPTO:		
CODIGO	DESCRIPCION	VALOR

- Boleta de crédito:

- Propuesta:

Propuesta Venta 0km	
Numero de Propuesta: _____	
Fecha de Emisión: _____	
Se acordó con el cliente _____ con DNI _____ la compra del vehículo numero _____ modelo _____ de color _____ a un precio de _____ al contado / en cuotas / financiado.	
Se incluyen accesorios: SI - NO    Total a pagar: _____  _____ _____ _____ _____ _____	
Firma vendedor                          Firma cliente	

- Comprobante de Ingreso(Service):

Comprobante Service Post-Venta	
Nombre del cliente:	<input type="text"/>
Dni del cliente:	<input type="text"/>
Fecha de Ingreso del vehiculo:	<input type="text"/>
Fecha de entrega del vehiculo:	<input type="text"/>
Nombre Encargado:	<input type="text"/>
Fecha Emisión:	<input type="text"/>
Firma del encargado	Firma del cliente
Id comprobante: _____	



#### **4. Relevamiento:**

- ❖ ¿A qué se dedica La Voiture?

Somos una concesionaria de autos Citroen 0km que también realiza services y arreglos de los mismos, son dos secciones dentro de la empresa con diferentes encargados.

- ❖ ¿Entonces su proveedor principal es Citroen? ¿Tienen algún otro?

Si, también tenemos nuestros proveedores secundarios, aquellos que nos brindan accesorios para los vehículos tales como alarmas, polarizados, alfombras, entre otros. Es importante aclarar que Citroen también nos vende los repuestos que necesitamos para hacer los arreglos en los Services.

- ❖ ¿Cómo se contactan y efectúan la compra a sus proveedores?

Cuando requerimos de stock de autos para seguir vendiendo Compras se contacta con la empresa y efectuamos una orden de compra y ellos nos eligen y dan los vehículos, no los seleccionamos nosotros. Nos mandan una factura y les pagamos por transferencia, cheque o efectivo una vez que se haya verificado el estado de la mercadería. Si está todo bien se firma el remito que nos mandan y les pagamos. Luego compras verifica los documentos que intervienen y los pasa a Tesorería que los archiva.

- ❖ ¿Cómo sería el proceso de venta y cobro?

Bueno, primero llega el cliente y lo recibe el vendedor que le ofrece autos de acuerdo a lo que busca la persona. En caso de acuerdo se emite una Propuesta, un documento que usa la empresa para hacer registro de los detalles de la compra, del auto y el cliente. Luego pasa a Gerencia/Departamento de ventas que revisa que el mismo y que esté todo en orden. De ser así pasa a Administración que llama al cliente para arreglar el método de pago que puede ser transferencia o cheque. Puede llevarse el auto, pero debe cumplir con los pagos pendientes. Por cada pago efectuado se emite un recibo. Dentro de este pago se puede incluir el patentado. Una vez que se satisface la deuda se emite la factura en tesorería que controla el pago y archiva los documentos. Si todo está en orden, se registra en el sistema la venta y la cancelación de la deuda.

❖ ¿Y para la parte de Service y PostVenta?

Bueno, es más corto y sencillo el proceso. Básicamente el cliente llama o viene y le dan el turno. Lleva el auto, le anotan los datos, arman el presupuesto y si hay acuerdo entra al taller el vehículo. Administración de PostVenta emite la factura correspondiente, el cliente puede pagar en efectivo, transferencia o con tarjeta. Tesorería revisa los pagos, envíalos recibos en caso de pagar en cuotas/partes y lo sube al sistema.

❖ Los documentos que intervienen en el proceso, ¿cómo se archivan? ¿Cuántas copias hay?

Para las ventas se emiten dos copias; el original se lo queda el cliente y el duplicado y tripulado lo archiva la empresa. Cuando compramos mercadería recibimos un original y una copia, nosotros nos quedamos con la primera. Para Service de PostVenta emitimos

un original que se lo lleva el cliente y nosotros el duplicado. Se guardan en carpetas por tipo A y B y por número de emisión. Lo que si se ordena por cliente son los duplicados, que van a su legajo.

En el sector de Ventas se emiten por AFIP y en Service de Post-Venta por controlador fiscal que emite una factura electrónica al sistema. Quien los archiva es el área de Administración, si bien ciertos documentos pasan a tesorería para ser archivados temporalmente por motivos de comodidad para el trabajo y para el registro de pagos, a fin de cuentas son enviados a esta sección y quedan guardados ahí.

- ❖ ¿Manejan pagarés cuando un cliente no paga al contado, notas de crédito o débito cuando hay o se salda una deuda, boleta de depósito para ver que la plata del pago está en el banco y si se hace un resumen de cuenta o minuta contable para registrar toda la actividad de la operación?

nota de pedido (compra al proveedor)

=> Proveedor ppal (citroen) : no, los autos a vender los elige citroen.

=> Proveedores secundarios : tampoco, desconoce.

notas de crédito => si, cuando hay que cancelar una deuda o pago.

nota de débito => no, no utilizan.

boleta de depósito => si, cuando el cliente paga el banco se la envía y con eso comprueba su pago.

- ❖ ¿La propuesta entre el cliente-vendedor es un documento que manejan o solamente un acuerdo de palabra? ¿Sería una orden de compra?

Más bien sería un documento que utiliza la empresa para registrar lo acordado en cuanto a la venta.

- ❖ ¿A la hora de una compra, el cliente elige un auto de la fábrica y ustedes se lo compran para revenderselo o directamente compra lo que hay en la concesionaria?

Se conforman con lo que hay, los autos los suele mandar citroen.

- ❖ ¿El cliente tiene que presentar algún documento para poder comprar?

Datos personales como dni, nombre, cuil, teléfono, etc.

- ❖ ¿Hay algún sector en particular que emita todos los comprobantes?

No, los emite cada área a la que le corresponde la tarea. Venta y Service tienen diferentes encargados para cada sección..

- ❖ ¿Aceptan algún tipo de financiamiento cuando tienen que cobrar?

Existe la posibilidad. Citroen decide con que financiera trabajar y con ello el monto y el interés que se le atribuye. Es una decisión que escapa de la empresa en sí.

- ❖ ¿Trabajan con garantía?

Si, 2 años. Para eso primero tiene que haber cumplido el servicio postventa (una vez que compran tendrían que pasar por un service). Si no lo tiene hecho, no le cubre la garantía.

- ❖ ¿Se venden accesorios a los clientes que no compraron un auto de la empresa?

No, los accesorios se incluyen en los autos que entran y se venden de acuerdo a lo que guste el cliente.

- ❖ ¿Trabajan por stock o se compra según aparezca la necesidad?

Tanto autos, accesorios y repuestos se compran en cantidad a medida que vemos que nos vamos quedando con pocos.

- ❖ ¿Están unificados los fondos y ganancias de la concesionaria y el service?

No, no están unificados. Se trabajan por separado.

- ❖ ¿El service atiende a cualquier auto de marca Citroen o solamente a los vendidos en la concesionaria?

Reciben el service únicamente los autos vendidos en la concesionaria.

Cuando el auto ingresa al service hay que darle un comprobante donde se colocara la fecha probable de devolución, el costo a pagar y demás datos.

Si el auto no está en garantía el service tiene un monto fijo y, de lo contrario, según la garantía se considera el presupuesto.

Un auto que fue comprado en otra concesionaria deberá pagar todo el service.

- ❖ Sí service necesita realizar una compra, ¿Emite algún documento expresando el pedido al sector de compras?

Si, debe darle una orden de compra.



## **5. Objetivo del sistema:**

El objetivo de este sistema es el de organizar, controlar y registrar las operaciones comerciales y service de la empresa. También emitir y archivar los documentos.

## **6. Límite del sistema:**

Área de compras: El sistema

1. Registra a los proveedores.
2. Efectúa las órdenes de compra.
3. Registra las compras(documentos y estado de la compra).
4. Registra pagos a proveedores.
5. Revisar y agregar stock.

Área de ventas: El sistema

1. Registra a los clientes.
2. Efectúa las propuestas.
3. Registra las ventas (documentos y condiciones).
4. Controla los pagos y deudas.
5. Registrar los pagos.
6. Revisar y descontar stock.

Sector de service: El sistema

1. Controla los turnos.
2. Documenta el comprobante.
3. Efectúa la factura y el recibo.
4. Registra el pago.

## **7. Anexos:**

Documento: La Voiture introducción.

<https://docs.google.com/document/d/1z5rOA32v0dJxeiLzW3DrRkWVMFB6ziNJ0BlbeCZz37w/edit>

Documento: Relevamientos.

<https://docs.google.com/document/d/1AQFK94XuqrdlCj8YNWxaLLeQnr8RJ-TsIkS-LN91e7c/edit?pli=1>

Documento: Texto informativo.

[https://docs.google.com/document/d/1MDx6wXomYsL79GCksXvRy\\_MYe9455Nr-7I4KWbgmm5s/edit?ts=6097d34c](https://docs.google.com/document/d/1MDx6wXomYsL79GCksXvRy_MYe9455Nr-7I4KWbgmm5s/edit?ts=6097d34c)

Presentaciones: [LA VOITURE || Equipo 5 Analisis de sistemas](#)