**UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL**

**“LISANDRO ALVARADO”**

**DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA**

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA**

****

**INFORME I**

**Integrantes:**

* **Juan Escalona**
* **Carlos Flores**
* **Edwuar Pacheco**
* **Tomás Soto**
* **Ray Yépez**

**Asignatura: Sistemas I**

**Profesora: Ninfa Baron Méndez**

**INFORME I**

**La Organización**

**Nombre:**

RZ Import C.A., R.I.F. : 40626478-4

**Teléfonos:**

**-** 0251-435-7036

- 0416-657-0686

- 0426-552-6935

**Ubicación:** Zona industrial 3 Barquisimeto, Estado Lara.

**Actividad económica:**

RZ Import es una empresa dedicada a la importación y comercialización de repuestos automotrices, ofreciendo una amplia gama de productos (rodamientos, pastillas, bombas, pilas, cilindros, discos, estoperas, empacaduras, etc.) de diferentes marcas para todo tipo de vehículos, ofreciendo sus servicios a distribuidoras de todo el país.

**Tipo de organización:**

Es una empresa comercializadora: importa partes de vehículos para obtener ganancias a través de la venta y distribución de los productos adquiridos, compitiendo para convertirse en la mejor del sector.

**Ambiente:**

Al tratarse de una empresa, esta tiene contacto con diferentes organizaciones relacionadas con su actividad: esencialmente clientes, proveedores, entidades bancarias y reguladores del comercio. Así como también parte de la fuerza laboral, las instituciones educativas profesionales y la comunidad:

En cuanto a las leyes y organizaciones gubernamentales que forman parte de su entorno al atenerse a ellas, especialmente organismos de carácter tributario como el SEMAT (Servicio Municipal de Administración Tributaria) y el SENIAT (Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria).

❖ **IVSS** (Instituto Venezolano de los Seguros Sociales),

❖ **INCES** (Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista)

❖ **FAOV** (Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda)

❖ **SUNDDE** (Registro Único de Personas que Desarrollan Actividades Económicas RUPDAE)

❖ **CONAPDIS** (Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad)

❖ **ONA** (Oficina Nacional Antidrogas)

❖ **SIGESIC** (Sistema Integral de Gestión para las Industrias y el Comercio)

❖ **INPSASEL** (Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales)

❖ **RNET** (Registro Nacional de Entidades de Trabajo)

❖ **MINDEPORTE** (Fondo Nacional Del Deporte)

❖ **SNC** (Servicio Nacional de Contrataciones) (Solo para Contribuyentes que tengan o quieran licitar con las empresas del Estado).

❖ **RASDA** (Registro de Actividades Susceptible de Degradar el Ambiente)

En ese mismo sentido, la empresa está atada a ciertas regulaciones:

* **Ley de Aduanas:**
* **La** **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT):** Contempla el trabajo como un derecho humano, otorgando protección al trabajador contra el acoso laboral y la discriminación, estabilidad laboral, condiciones de trabajo dignas y ciertos beneficios como vacaciones pagas, protección contra el paro forzoso, bonificaciones, etc.
* **La** **Ley Orgánica Procesal del Trabajo (LOPT):** Define un marco paralos procesos judiciales, persiguiendo la oralidad, inmediatez y equidad en los procesos laborales; reserva tribunales especializados en materia laboral que garanticen la tutela efectiva de los derechos laborales especialmente estabilidad en el empleo y el pago de prestaciones; y funge como instrumento de mediación y conciliación de conflictos
* **Ley del Seguro Social**: esta ley tiene como objetivo principal garantizar la seguridad de los trabajadores frente a contingencias como enfermedad, maternidad, accidentes laborales, etc. Asegurando una asistencia médica integral y prestaciones económicas en casos de incapacidad temporal, invalidez, vejez, entre otros a través del Seguro Social Obligatorio.
* **Código de comercio:** se regulan las actividades comerciales y mercantiles con obligaciones de los comerciantes; definiendo todos los aspectos relacionados a los actos comerciales, las sociedades mercantiles, los contratos y las responsabilidades relacionadas al manejo de la contabilidad.
* **La** **Ley de Impuesto sobre la Renta (ISLR):** esta ley busca que se cumpla los pagos de impuestos sobre los ingresos que se obtienen por la empresa. Define los impuestos sobre las ganancias anuales, netas y disponibles susceptibles a impuestos y las tarifas correspondientes a cada caso. Incluye también los gastos necesarios para la generación de ingresos, como sueldos, pérdidas por deudas incobrables.
* **Ley de higiene y de normas sanitarias:** garantizan las condiciones de esta empresa, que pueda ser adecuada para trabajar, como lo son cumplir con requisitos mínimos de ventilación, iluminación y limpieza, el acceso a personas con impedimentos físicos y el manejo de desechos.

Como empresa importadora tiene contacto con proveedores fuera del país, empresas distribuidoras y fabricantes de repuestos, especialmente de China.

Sus compradores son esencialmente empresas distribuidoras de repuestos a nivel nacional, tanto mayoristas como minoristas

Asimismo tienen contacto con empresas de servicios básicos como Hidrolara, Coropelec,

Cuentan además con una contadora externa a la que envían el resumen de las operaciones

**Filosofía de gestión de la organización**

**Misión:**

Desarrollar un alto nivel de crecimiento, en cuanto a la aceptación de sus productos en el mercado, a través de una óptima comercialización, distribución y venta, enfocándose en una atención personalizada para sus clientes.

**Visión:**

Ser un equipo de amplia participación y compromiso que de los mejores resultados a nivel de ventas, cumpliendo con una serie de objetivos preestablecidos, con una óptima comercialización de sus productos, para cubrir de manera eficaz las necesidades de los consumidores, ofreciéndoles productos de excelente calidad. Logrando de esta forma contribuir con el alcance propuesto de una visión que guía a la empresa.

**Objetivo general:**

Importar y proveer repuestos y piezas automotrices para todo tipo de vehículos a empresas de todo el país, abarcando la mayor variedad de marcas, para consolidarse como una empresa de referencia en el sector.

**Objetivos específicos:**

* **Gerencia general:** Definir las directrices y aspectos fundamentales de la empresa para el cumplimiento de su objetivo general velando por los intereses de los socios y miembros de la empresa y su integridad legal.
* **Gerencia de operaciones:** Monitorear y coordinar las funciones de las unidades administrativas a fin de que se cumpla el objetivo general de la empresa a través de la planificación de los departamentos.
* **Ventas:** Vender los productos y satisfacer las necesidades de los clientes valiéndose de las estrategias de mercadeo planteadas y alineándose con filosofía y metas de la empresa.
* **Administración:** Realizar labores de gestión de recursos humanos y de recursos financieros de la empresa, a fin de garantizar la solvencia de la empresa en sus responsabilidades financieras y tributarias y mantener en orden las relaciones laborales.
* **Compras:** Adquirir mercancía a través de proveedores nacionales e internacionales para la venta.
* **Contabilidad:** Registrar todas las transacciones financieras de la empresa.
* **Crédito y Cobranza:** Garantizar la cancelación de todas las facturas expedidas por la empresa y aplicar las políticas crediticias de la empresa.
* **Despacho:** Preparar los pedidos para su entrega al cliente a través de las empresas de envío.
* **Almacén:** Controlar la entrada y salida de mercancía del almacén de la forma más precisa, transparente y eficiente posible

**Diagrama de objetivos**

**Organigrama estructural**

**Organigrama funcional**

**Organigrama de cargos**

**Cadena de valor**

**Descripción de áreas funcionales:**

*Gerencia general*

***Objetivo***: Definir las directrices y aspectos fundamentales de la empresa para el cumplimiento de su objetivo general velando por los intereses de los socios y miembros de la empresa y su integridad legal.

***Entradas:***

* Resumen de cuentas por pagar

***Procesos:***

***Salidas:***

*Gerencia operativa*

***Objetivo:***Monitorear y coordinar las funciones de las unidades administrativas a fin de que se cumpla el objetivo general de la empresa a través de la planificación de los departamentos, REVISA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE ALMACÉN, ASEGURÁNDOSE DE QUE SE LLEVEN A CABO LOS PROCEDIMIENTOS Y MEJORAR LOS PROCESOS BASÁNDOSE EN LAS FALLAS Y ERRORES QUE OCURRAN.

***Entradas:***

***Procesos:***

***Salidas:***

*Ventas*

***Objetivo:*** Vender los productos y satisfacer las necesidades de los clientes valiéndose de las estrategias de mercadeo planteadas y alineándose con filosofía y metas de la empresa.

***Entradas:***

* Pedidos
* Lista de productos
* *Lista de precios*
* Precios proveedores????
* Quejas

***Procesos:***

* **Procesar órdenes de ventas (pedidos) en el sistema**: Luego que el vendedor realiza la compra en cualquier parte del país envía vía correo electrónico los pedidos. Lo recibe el departamento de ventas, específicamente pedidos, y facturación donde se procesa formalmente en sistema y se da entrada a la petición del cliente.
* **Emitir facturas de ventas**: Procesado y preparado el pedido del cliente, se procede a emitir la factura, se utiliza el formato forma libre y se genera mediante el sistema informático ADA Administrativo.
* **Emitir Notas de Crédito por devolución y por descuentos:** Utilizando el sistema que además cabe aclarar, es muy sencillo y rápido de manejar, también se pueden generar notas de crédito por devolución, esto en el caso si alguna mercancía viene defectuosa, el cliente está inconforme, por error de facturación o despacho entre otros casos. Así como notas de crédito por descuento, el cual se le otorga al cliente por modalidad contado, pronto pago u otros.
* **Registrar y Llevar el control del formato devoluciones de vendedor**: Se registran las devoluciones de mercancía provenientes de cualquier parte del país, manteniendo un control de los mismos que garantice su eficiente recuperación para poder lograr el retorno al negocio de las piezas.
* **Llevar el control de mercancía pendiente por facturar**: *Este control permite saber que queda en físico en el inventario pero que el sistema registra otro dato. Más que todo es por la mercancía que al momento se entrega sin facturar y así no pasar por alto esos detalles*. Se registran los movimientos de inventario, principalmente entregas, que no tienen aún una factura asociada
* **Mantener contacto con el vendedor y clientes**: *Existe una conexión que se debe mantener y aunque el contacto físico lo estable más que todo vendedor cliente la empresa es el intermediario prestarle al vendedor listas y productos que ofrecer y al cliente un servicio de calidad. De esta manera ambos, contar con el apoyo de la organización cuando lo necesite*. Se registran los clientes y se les ofrece los productos disponibles de acuerdo a la lista proporcionada por la empresa. Estableciendo el contacto cada vez que el cliente lo solicite.
* **Actualizar precios en el sistema**: Se revisan constantemente los costos y precios de los productos (¿CÓMO?) para actualizar los precios en el sistema para que a la hora de realizar las listas y facturar el procedimiento se haga automatizado. Se pueden realizar de dos maneras por porcentajes de aumento o manual uno por uno cada código de producto.
* **Realizar listas de precio en formato Excel**: el sistema emite el reporte de listas de precio en Excel, lo que sigue es arreglar los detalles y adaptarlos a la imagen de la empresa. Es decir colocarles los colores alusivos y el logo, la lista contiene los siguientes elementos del producto: código, descripción, marca y precio.
* **Enviar por correo listas de precio a los vendedores y clientes en formato PDF**: Se distribuyen primeramente a los vendedores se le envía por correo electrónico y vía Whatsapp, seguidamente a los vendedores que se encuentran en la zona se le facilita impresa. A los clientes que se tiene registrado en base de datos se les envía por correo. Y a cualquier persona que solicite la lista. Así como promociones y otras informaciones pertinentes.
* **Realizar llamadas a clientes**: Se ofrecen los servicios que se presta, descuentos, listas especiales, entre otros.
* **Actualizar la base de datos en el sistema**: Continuamente se está actualizando los datos de los clientes, vendedores y proveedores para tener información acertada y concisa cuando se necesite.
* **Llevar un control de manejo de** **quejas**: Este con el fin de minimizar los errores que se presenten ya sea de facturación, despacho u otros de tal manera que siempre e le den respuesta a las problemáticas.

***Salidas:***

* Factura de venta
* Nota de crédito (descuento)
* Nota de crédito (devolución)
* Precios actualizados
* *Lista de precios*
* *Base de clientes*
* *Base de proveedores*
* *Nota de queja???*

*Administración*

***Objetivo:*** Realizar labores de gestión de recursos humanos y de recursos financieros de la empresa, a fin de garantizar la solvencia de la empresa en sus responsabilidades financieras y tributarias y mantener en orden las relaciones laborales.

***Entradas:***

* Referencias comerciales
* Solvencia de pago
* Solicitud de documento
* *Cartelera fiscal*

***Procesos:***

* **Emitir *constancias de trabajo, autorizaciones, comunicados, memorándum, referencias comerciales, entre otros*** **documentos mercantiles**: cuando sea necesario, se deben emitir cualquier de este tipo de documentación ya sea para los vendedores, trabajadores o clientes, donde se señala la información necesaria.
* **Verificar referencias comerciales**: Se realiza con las referencias que se se emiten por la empresa como las que envían los clientes para verificar su estatus.
* **Control de deberes formales (FAOV-INCES-IVSS-IVA-ISLR-OTROS**): Cada mes se deben solicitar la factura de los deberes formales, realizar los respectivos pagos y luego solicitar las solvencias.
* **Actualización de la cartelera fiscal**: emitidas las respectivas solvencias de cada uno de los deberes formales, se deben publicar en la cartelera fiscal.
* **Emitir retenciones de impuesto sobre la renta**: Cada vez que se realiza una compra y la factura trae inmerso un servicio, se debe emitir retenciones de impuesto sobre la renta (ISRL) se realizan directamente en sistema y se le otorga el porcentaje de retención según sea el servicio como: prestaciones de servicio en Venezuela, honorarios profesionales, alquileres, transporte y otros.
* **Envío y recepción de valijas**: Semanalmente se le envía al vendedor las facturas originales de ventas para que este pueda cobrarla puesto que, la empresa trabaja con políticas de crédito. Asimismo, se reciben valijas de vendedores, controlando tanto la salida como llegada de la documentación que se envía para evitar que se pierda.
* **Control de talonarios de pedidos, cobranzas y facturación**: En un formato de Excel se lleva el control de qué fecha se comienza un talonario y quien es el responsable del mismo con la finalidad de saber cuándo está próximo a terminarse y si se deben mandar hacer más.
* **Emitir nómina y recibos de nómina**: Se realiza nomina quincenal mediante un formato en Excel semi automático y regido por las normativas legales actuales, con las respectivas deducciones y se emiten los recibos que son entregados al trabajador.

***Salidas:***

* Solvencia de pago retenciones
* *Cartelera fiscal*
* Talonario de pedido
* Talonario de cobranzas
* Talonario de facturación
* Nómina
* Recibo de nómina

*Contabilidad*

***Objetivo:*** Registrar todas las transacciones financieras de la empresa.

***Entradas:***

* Facturas de compra
* Facturas de venta
* Retenciones

***Procesos:***

* **Ordenar facturas de compra, facturas de ventas, retenciones de IVA y retenciones de ISLR**: Se ordenan por fecha y correlativo en las carpetas que le corresponden con la finalidad de tener la información dividida y que su búsqueda se haga de manera más sencilla e inmediata.
* **Realizar formato de relación de conceptos de compra:** Como la empresa cuenta con una contadora externa se debe realizar un resumen de las facturas de compra y colocar cual es el fin y concepto de cada una, para poder realizar el libro diario o el libro mayor y colocarla en el tipo de cuenta que le corresponde. Los conceptos que más se manejan son: compra de mercancía, gastos por recepción y envió de valijas, gastos por compra de artículos e oficina, mantenimiento local, equipo y vehículo.
* **Registrar en el sistema las facturas de compra**: se registran dos tipos de facturas de compra, se dividieron en dos grandes grupos para que su identificación sea más clara, el primero son las *compras de mercancía* (las cuales son las de los proveedores que venden los repuestos) y las *compras de servicios* (subdivididos en gastos por compra de artículos de oficina, mantenimiento de vehículos, local, equipo y otros).
* **Preparar valija para enviar al contador**: Se envía todos los documentos contables al contador, el cual contiene, las facturas de compra y ventas, las retenciones de IVA y ISLR, así como los libros impresos, y el resumen de conceptos. Esto con la finalidad de realizar el respectivo chequeo y luego realizar las declaraciones que correspondan.

***Salidas:***

* Resumen de facturas de compra
* Resumen de facturas de servicios
* Retenciones de IVA y ISLR
* Libros contables
* Resumen de conceptos

*Crédito y cobranza*

***Objetivo:*** Garantizar la cancelación de todas las facturas expedidas por la empresa y aplicar las políticas crediticias de la empresa.

***Entradas:***

* Reporte de cuentas pendientes
* Resumen de transacciones bancarias (datos de transferencia)
* Recibos de cobranza
* *Banco de facturas*

***Procesos:***

* **Verificar cuentas por pagar proveedores**: el sistema emite un reporte de cuentas pendientes, se debe llevar un control de las cuentas que vayan quedando para pasar el resumen al gerente general y gestione los pagos.
* **Actualizar en el sistema y darle de baja a las facturas**: Tanto facturas de ventas como de compras gestionado el pago y verificado en banco se debe dar de baja en sistema colocando los datos generales del depósito y/o transferencia.
* **Verificar el historial del cliente en el sistema de cuentas por cobrar**: para autorizar el despacho del pedido se debe chequear el historial del cliente, para verificar si no tiene facturas pendientes, si no es un cliente moroso o tenga alguna observación que impida el despacho.
* **Verificar los pagos efectivos en banco**: para verificar si los pagos efectuados por los clientes se hicieron efectivos en banco se compara con la información que suministra el vendedor mediante los recibos de cobranza con los reportes de banco. Además se tienen varios formatos de Excel suministrados por los reportes del sistema que se deben actualizar con la finalidad de llevar un control.
* **Cancelar deudas**: luego de verificado el pago se registra el recibo en el sistema y se cruza con la deuda pendiente. Así quedara saldada y el cliente podrá solicitar otro pedido. Algo muy importante que ha destacar en este registro son los días de crédito que se le otorga al cliente desde el momento que recibe la mercancía pues se debe colocar si el cliente cancelo al día o si se tomó adicionales.
* **Generar tablas de comisiones vendedor**: dependiendo la zona y el despacho de mercancía, al vendedor se le otorga cierto porcentaje de comisión por ventas cobradas. Las tablas contienen los datos de la factura y datos del pago.

***Salidas:***

* *Banco de facturas*
* Tabla de comisiones
* *Base de cuentas pendientes*

*Compras*

***Objetivo:*** Adquirir mercancía a través de proveedores nacionales e internacionales para la venta.

***Entradas:***

* Control de inventario

***Procesos:***

* **Llevar el control de fallas de pedidos**: muchos de los pedidos no salen en su totalidad dado que, ya no hay en existencia de mercancía, en este sentido se lleva un control mediante un formato donde se vacían los códigos de mercancía con stock cero para luego enviar al departamento de compras y ellos tomen las decisiones de adquisición de mercancía.
* **Procesar órdenes de compras**: Poseen un formato similar al de los pedidos. Se realiza también mediante el sistema, guardándose en PDF y se envía vía correo electrónico a los proveedores.
* **Realizar el formato de mercancía recién llegada:** luego de realizada la compra y recibida la mercancía en la empresa, se vacía la información de las facturas en un formato de mercancía recién llegada donde contiene código, descripción, cantidad y marca. Este formato se envía a despacho para que verifiquen lo que se está recibiendo.
* **Registrar facturas de compra de mercancía en el sistema**: luego de chequeada la mercancía, se debe introducir la factura en el sistema para que el stock de la misma se incremente.
* Mantener Contacto con proveedores: se tiene conexión directa con el proveedor, con la finalidad de informales, pago de facturas, errores de despacho o facturación, solicitud de lista de precios, entre otros.

***Salidas:***

* Orden de compra
* Formato mercancía recién llegada
* Control de inventario
* Productos agotados
* Mercancía

*Despacho*

***Objetivo:*** Preparar los pedidos para su entrega al cliente a través de las empresas de envío.

***Entradas:***

* Factura de compra
* Pedido
* Mercancía???

***Procesos:***

* **Verificar los envíos del día mediante los pedidos y facturas**: el departamento de pedidos y facturación remite las facturas y pedidos de ventas al departamento de despacho. En este punto se deben chequear ambos para evitar que haya algún tipo de error y se pueda despachar con confianza.
* **Preparar los sobres de envío (con identificación del cliente):** la copia de factura azul es la que se envía con la mercancía para el cliente, se coloca en un sobre blanco y se identifica con los datos del receptor y emisor (¿VENDEDOR O ENVÍO?).
* **Realizar la guía de despacho**: es resumir los despachos de mercancía que se enviara por transporte. Se coloca los datos de la empresa de trasporte, los datos del cliente y su factura. Esto con el fin de cumplir con la normativa de envío.
* **Control de envío y de recepción de mercancía con la empresa de transporte**: enviada la mercancía se debe monitorear la recepción de la misma con la finalidad que llegue al cliente y no haya ningún tipo de retrasos.

***Salidas:***

* Copia de factura.
* Guía de despacho
* Mercancía/Pedido

*Almacén*

***Objetivo:*** Controlar la entrada y salida de mercancía del almacén de la forma más precisa, transparente y eficiente posible

***Entradas:***

* *Formato de control de inventario*
* Mercancía

***Procesos:***

* **Llevar el control de entrada y salida de mercancía**: A través de un formato impreso se coloca cada producto que entra y sale del depósito con el propósito de evitar inconvenientes y pérdida de la misma. Se coloca el código y descripción del producto y el responsable.
* **Verificación de marcas y códigos**: Al momento de recepción de mercancía, para saber que nuevos productos están llegado al almacén, donde han de ubicarse y en qué departamento.
* **Realizar señalización de estantes y habladores para los productos**: Para que cada estante este identificado se realizaron etiquetas utilizando la cronología del alfabeto. Ejemplo: Estante A, Estante B, Estante C, y así sucesivamente. También a cada producto se le coloca su código de tal manera que sea más fácil conseguirlo dentro del depósito.
* **Llevar el control de mercancía dañada y/o extraviada:** Para poder generar las pérdidas de la mercancía, o realizarle el reclamo o devolución al proveedor, se lleva el control de la mercancía que se daña. También se realizan chequeos trimestrales con la finalidad de descartar posibles extravíos de mercancía.

***Salidas:***

* Código de producto
* *Formato de control de inventario*
* Control de mercancía dañada/extraviada
* Habladores/Señales
* Etiquetas
* Mercancía

**Cadena de valor de flujos de información:**

**Cadena de valor de flujos físicos:**