**UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL**

**“LISANDRO ALVARADO”**

**DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA**

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA**

****

**INFORME I**

**Integrantes:**

* **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 en gran parte del 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 de las que recibe pasantes, como la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.

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

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

* **Ley Orgánica de Aduanas:** Establece el marco normativo para la regulación y control de las actividades aduaneras, de manera que proteja la economía nacional y facilite el comercio externo definiendo las atribuciones de la administración aduanera como la supervisión, fiscalización y control de las operaciones de importación y exportación y agentes aduanales; así como los derechos y obligaciones de los importadores y exportadores.
* **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 un proveedor principal: un fabricante de repuestos de China, de quienes obtienen la mercancía por encargo.

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, Fospuca, la empresa de internet Corporación Telemic (Inter) y el servicio de transporte para los envíos en todo el país a excepción de Delta Amacuro y Amazonas.

Sus competidores son otros distribuidores e importadores de repuestos, como Consorcio JA-NA C.A., empresa localizada en el Estado Carabobo dedicada a la venta de repuestos y accesorios para motocicletas.

**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.

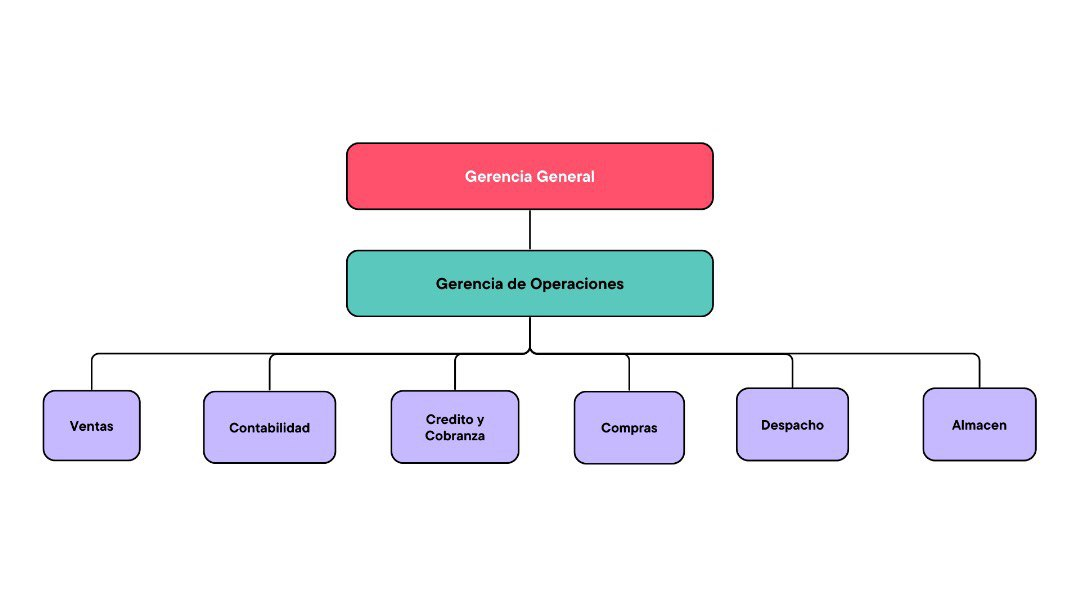
**Objetivo general:**

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:** Decidir aspectos fundamentales de la empresa, especialmente dentro del ámbito financiero, para el cumplimiento de su objetivo general velando por los intereses de los miembros de la empresa y su integridad legal.
* **Gerencia de operaciones:** Monitorear y optimizar los procesos operativos a fin mantener el buen funcionamiento de la empresa que facilite alcance de sus objetivos.
* **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 cumpliendo todas las normas que exige la legislación venezolana.
* **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*** Decidir aspectos fundamentales de la empresa, especialmente dentro del ámbito financiero, para el cumplimiento de su objetivo general velando por los intereses de los miembros de la empresa y su integridad legal.

***Entradas:***

* Resumen de cuentas por pagar
* Estados financieros
* ISLR
* Impuestos por pagar
* Aranceles
* Solicitud de empleo
* Currículo
* Préstamos
* Financiamiento

***Procesos:***

* **Toma de decisiones:** De acuerdo a las consultas que hagan desde algún área de la empresa se toman decisiones basadas en el análisis de los estados financieros.
* **Solicitud de préstamos:**
* **Inversión en infraestructura:**
* **Pago de impuestos:**
* **Captación de personal:**

***Salidas:***

* Comunicados
* Contrato
* Pagos de servicios
* Sueldos y salarios
* Título de propiedad

***Gerencia operativa***

***Objetivo:***Monitorear y optimizar los procesos operativos a fin mantener el buen funcionamiento de la empresa que facilite alcance de sus objetivos.

***Entradas:***

* Orden de venta
* Control de inventario
* *Inventario de mercancía*
* Procedimientos actuales
* Retroalimentación del personal
* Informes de fallas

***Procesos:***

* **Organizar la toma de inventario:** Coordina con los departamentos la toma de inventario anual para identificar discrepancias entre las cantidades registradas en sistema, las registradas en libros y las existencias actuales. De existir alguna, se inicia un proceso de investigación para corregirla
* **Aprobar los pedidos grandes:** Aquellos pedidos de cantidades grandes que exijan a su vez largos períodos de crédito requieren ser aprobados por la gerencia operativa. Una vez evaluada la disponibilidad en el inventario y el crédito del cliente, se aprueba o se rechaza la solicitud y se envía la autorización a ventas.
* **Optimizar los procesos:** Se evalúan constantemente los procesos de la empresa, identificando puntos a mejorar según las sugerencias de los departamentos, la estructura actual de los procesos y la tecnología disponible; se discuten las mejoras y se implementan a través de nuevas instrucciones.
* **Supervisar los procesos administrativos:**
* **Capacitación de personal:**

***Salidas:***

* Nuevo procedimientos (instrucciones).

***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:***

* Orden de venta
* Lista de productos (Sistema)
* *Lista de precios*
* Quejas (devoluciones, errores de facturación, entre otros.)
* Reporte de pedido
* Historial del cliente

***Procesos:***

* **Procesar órdenes de ventas (pedidos) en el sistema**: El vendedor hace una relación de pedidos con los datos de los clientes y sus respectivas órdenes y se la envía al departamento de pedidos y facturación, donde se procesan formalmente en sistema y se da entrada a la petición del cliente.
* **Emitir facturas de ventas**: Procesado y preparado el pedido del cliente, se emite la factura y se genera mediante el sistema informático Profit.
* **Emitir Notas de Crédito por devolución y por descuentos:** Utilizando el sistema 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 devoluciones**: 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 a través de un formato devoluciones de vendedor.
* **Llevar el control de mercancía pendiente por facturar**: Se registra la mercancía que está preparada para despacharse pero no tiene aún una factura asociada.
* **Mantener contacto con el vendedor y clientes**: 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 o cada vez que los vendedores ubican clientes nuevos.
* **Verificar credibilidad de la empresa**: Pedidos verifica los datos suministrados por los clientes nuevos llamando a las referencias comerciales e investigan su historial de crédito. De acuerdo al nivel de confianza que determinen se le permitirá realizar un pedido mínimo para iniciar su historial de cliente.
* **Actualizar precios en el sistema**: Se revisan constantemente los costos y precios de los productos de acuerdo a la última compra para actualizar los precios en el sistema y respetando el margen de ganancia establecido por la ley a fin de elaborar las listas de precios y hacer la facturación con los precios actualizados. 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 y se personaliza para mejorar su presentación incluyendo el logo de la empresa. La lista contiene los siguientes elementos del producto: código, descripción, marca y precio.
* **Enviar por correo listas de precio a los vendedores y clientes**: Se distribuyen primeramente a los vendedores vía correo electrónico y WhatsApp en formato PDF, seguidamente a los vendedores que se encuentran en Barquisimeto se le facilita impresa. A los clientes que se tiene registrado en base de datos se les envía por correo y a cualquier cliente que solicite la lista. Así como promociones y otras informaciones pertinentes.
* **Negociar créditos**: De acuerdo a los datos de la historial del cliente, se le asigna un monto máximo de crédito y un plazo máximo a cada cliente, el cual se va extendiendo, reduciendo o manteniendo conforme el cliente cumpla con las condiciones del plazo.
* **Actualizar la base de datos en el sistema**: Continuamente se está actualizando los datos de los clientes y vendedores para tener información acertada y concisa cuando se necesite. A todo cliente nuevo se le solicitan datos como la ubicación, el RIF y referencias comerciales para determinar su estatus.
* **Llevar un control 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)
* Formato de devoluciones
* Precios actualizados
* *Lista de precios*
* *Base de clientes*
* *Nota de queja*

***Contabilidad***

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

***Entradas:***

* Facturas de compra
* Facturas de servicios
* Facturas de venta
* Factura deberes formales
* Solvencia de pagos
* Cuentas por cobrar
* Cuentas por pagar
* Ley Orgánica de Aduanas
* VEN-NIF
* NIC
* Retenciones

***Procesos:***.

* **Elaborar los libros contables:** 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).
* **Cálculo de impuestos:**
* **Emitir *constancias* de trabajo, autorizaciones, comunicados, memorándum, referencias comerciales, entre****otros** **documentos**: 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.
* **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.
* **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 a través de Sistema, regido por las normativas legales actuales, con las respectivas deducciones y se emiten los recibos que son entregados al trabajador.

***Salidas:***

* Estados financieros
* Retenciones de IVA y ISLR
* Libros contables
* Documentos mercantiles
* Constancias
* Comunicados
* Recibos de nómina
* Cartelera Fiscal

***Crédito y cobranza***

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

***Entradas:***

* *Base de cuentas por pagar*
* Resumen de transacciones bancarias (datos de transferencia)
* Recibos de cobranza
* Facturas
* *Historial de cliente*

***Procesos:***

* **Verificar cuentas por pagar proveedores**: El sistema emite un reporte de cuentas por pagar, 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.
* **Actualizar el registro de cuentas por cobrar**: Se registran en una tabla los clientes y los días de crédito que se le asignan a cada uno. Cada 20 días se actualiza la tabla para determinar cuáles plazos se han vencido y cuáles han sido cancelados.
* **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.
* **Cancelar deudas**: Luego de verificado el pago se registra el recibo en el sistema y se cruza con la deuda pendiente, quedando saldada y permitiendo que el cliente solicite otro pedido. Dependiendo de los días de crédito que solicitó se indica si pagó al día o con retraso
* **Generar tablas de comisiones vendedor**: Dependiendo la zona y el despacho de mercancía de cada vendedor, se le otorga respectivamente cierto porcentaje de comisión por ventas cobradas. Las tablas contienen los datos de la factura y datos del pago, y se elaboran semanalmente otorgando un porcentaje de 8% de comisión por pagos retardados y 10% por cobro al día o pagos anticipados.

***Salidas:***

* *Banco de facturas*
* Tabla de comisiones
* *Base de cuentas pendientes*
* Reporte de cuentas por pagar
* *Historial de cliente*

***Compras***

***Objetivo:*** Adquirir mercancía a través de los proveedores para la venta.

***Entradas:***

* Control de inventario
* Control de fallas de pedidos
* Lista de precios proveedores
* Información de mercado
* Control de mercancía dañada/extraviada

***Procesos:***

* **Llevar el control de fallas de pedidos**: Cuando alguno de los productos se agota, se lleva un control mediante un formato donde se vacían los códigos de mercancía con stock cero para que luego almacén envíe 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 almacén 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, ingresando igualmente todos los costos asociados a la importación de la mercancía.
* **Informar proveedores**: Se establece conexión directa con el proveedor, con la finalidad de informarles sobre pago de facturas, errores de despacho o facturación, solicitud de lista de precios, devoluciones, etc.
* **Realizar estudios de mercado**: El jefe de compras con mecánicos y distribuidores para conocer los productos más solicitados en el mercado y solicitar al fabricante una dotación de productos proporcional a la demanda.

***Salidas:***

* Orden de compra
* Formato mercancía recién llegada
* Pago de factura
* Nota de error
* Solicitud lista de precios
* Solicitud de devolución
* Control de inventario
* Mercancía

***Despacho***

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

***Entradas:***

* Factura de venta
* Relación de pedidos
* Mercancía/Pedido

***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 para garantizar que todo se haya procesado correctamente.
* **Preparar los sobres de envío:** Se hace una copia de la factura de ventas con la mercancía para el cliente, se coloca en un sobre blanco y se identifica con los datos del cliente para ser enviados junto con el pedido.
* **Realizar la guía de despacho**: Consiste en un resumen de los despachos de mercancía que se enviara por transporte. Se colocan los datos de la empresa de trasporte, los datos del cliente y su factura.
* **Monitoreo 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. Una vez verificada la entrega, se inicia el plazo del crédito de la venta.

***Salidas:***

* Sobre de envío (factura de venta).
* 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*
* Formato de mercancía recién llegada
* Relación de pedidos
* Mercancía

***Procesos:***

* **Preparar pedidos:** Se recibe la relación de pedidos de ventas y se procuran los productos solicitados para satisfacer la orden. Una vez reunidos todos los artículos del pedido, se embalan los productos y se envía a ventas un reporte de pedido indicando la cantidad de artículos encontrados y listos para despachar y los que faltan.
* **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.
* **Chequear mercancía**: Se recibe la mercancía y se hace una inspección para saber que nuevos productos están llegado al almacén, donde han de ubicarse y en qué departamento. Se compara con el formato de mercancía recién llegada a fin de comparar los productos recibidos con la información de las facturas; de existir alguna discrepancia se señala a compras a través del control de mercancía dañada o extraviada
* **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 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
* Reporte de pedido
* Habladores/Señales
* Etiquetas
* Mercancía

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

**Cadena de valor de flujos físicos:**