

Sistematización proceso radicación de facturas para los proveedores internos y externos de Alsea
en Colombia SAS

Angie Carolayne Montealegre Castro

ID: 318824

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Facultad de ciencias Administrativas y Económicas
Programa Administración de Empresas
Soacha 2017

Sistematización proceso radicación de facturas para los proveedores internos y externos en Alsea
de Colombia SAS

Angie Carolayne Montealegre Castro
ID: 318824

Trabajo presentado como requisito parcial para obtener el título de Administradora de Empresas

Formadora: Paola Gómez Jiménez

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Programa Administración de Empresas

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma de jurado

Firma del jurado

Soacha, mayo de 2017

“Este trabajo está dedicado muy especialmente:

A Dios por ser quien ha estado a en todo momento brindándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se presenten. A mi familia quienes contribuyeron y animaron cada uno de mis pasos para la culminación de este proceso, permitiendo obtener un desarrollo a nivel personal y profesional.

Agradecimientos

La autora expresa agradecimientos a:

La facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Minuto de Dios Regional Soacha, por los conocimientos adquiridos durante el transcurso de cada semestre. A todo el cuerpo docente y administrativos pertenecientes a la Universidad, quienes hacen realidad los sueños de miles de jóvenes de realizar una carrera con el fin de obtener una mejor calidad de vida.

A mis compañeros de lucha, quienes decidieron iniciar esta aventura con optimismo y la mayor ilusión, comenzando un camino que se sabía desde el inicio no iba a ser fácil pero todos teníamos un objetivo en común que no nos permitió desfallecer. A mi madre Yamile Castro Guzmán, por su amor y valiosa aporte incondicional que me ha permitido culminar un ciclo más de mi vida.

Tabla de contenido

Introducción.....	11
Capítulo I. Entorno primario	12
Descripción de la realidad social.....	12
Problemáticas identificadas con el anterior proceso de radicación de facturas.....	17
Línea de investigación.....	20
Innovaciones Sociales y Productivas.....	20
Sublínea de investigación.....	20
Innovaciones Sociales.....	20
Perspectiva de la sistematización de experiencias.....	21
Preguntas problematizadoras o generadoras.....	22
Objetivos.....	22
Objetivo General.....	22
Objetivos Específicos.....	22
Capítulo II. Marco referencial estado del arte.....	23
Sistema de información para el manejo de facturación e inventario en la empresa E.C.A.R FEINT.....	23
Sistema de control de inventarios y facturación para la comercializadora de repuestos Silva S.A “ARTEMISA”.....	23
Desarrollo de un software para optimizar el proceso de facturación y de pedidos por cliente para la compañía Comervipc S.A.S.....	24
Marco Teórico.....	25
Teoría de la Reingeniería.....	25

Teoría Neoclásica	26
Características de la Teoría Neoclásica	27
Marco Institucional	27
Misión	28
Visión.....	28
Principios.....	29
Áreas Estratégicas	29
Modelo de Negocio.....	29
Marco Legal.....	30
Ley 1231 de 2008	30
Art. 617. Requisitos de la factura de venta.....	31
Art. 618. Obligación de exigir factura o documento equivalente.....	32
Decreto 2496.....	32
Art. 616-1. Factura o documento equivalente.....	33
Artículo 437- 1. Estatuto Tributario	34
Marco Histórico.....	35
Diseño metodológico de la sistematización GTZ	36
Descripción de la experiencia	36
Análisis Institucional	36
Estudio Técnico	36
Análisis Financiero	39
Evaluación de Impacto.....	39
Capítulo III. Proceso de interacción social y/o institucional.....	40
Actores y Georreferenciación	40

Instrumentos.....	40
Elementos de contexto	42
Capítulo IV. Situación final	43
Análisis e interpretación crítica de la realidad abordada	43
Producto o propuesta transformadora.....	43
Producto.....	44
Conclusiones	49
Anexos.....	50
Anexo A: Indicadores de cumplimiento entrega de facturas Julio - Noviembre 2016 vs Enero - Mayo 2017	50
Anexo B: Manual de procesos radicación de facturas	52
Bibliografía	57

Lista de Tablas

Tabla 1. Descripción del Anterior procedimiento de Radicación de Facturas.	13
Tabla 2. Datos del Volumen de facturas recibidas y número de días promedio para el pago a proveedores	14
Tabla 3. Datos del Volumen de facturas recibidas y número de días promedio para el pago a proveedores en el primer trimestre del 2017	19
Tabla 4. Análisis Financiero	39
Tabla 5. Análisis DOFA Alsea en Colombia S.A.S.	41

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Flujograma proceso inicial radicación de facturas.	16
Ilustración 2. Flujograma nuevo proceso de radicación de facturas.	18
Ilustración 3. Organigrama Alsea en Colombia S.A.S.	30
Ilustración 4. Anterior base de datos ingreso de facturas	44
Ilustración 5. Base de datos actual proceso radicación de facturas	46
Ilustración 6. Parametrización de información	47
Ilustración 7. Exportación de la información	48

Introducción

La investigación tiene como fin, diseñar una plataforma sistematizada que permita el mejoramiento del proceso de radicación de las facturas emitidas por parte de los proveedores de la empresa Alsea Colombia S.A.S, la implementación y ejecución del proyecto, permitirá que la empresa pueda optimizar los tiempos de respuestas en cuanto a los pagos y la fluidez en los trámites requeridos para la gestión.

La empresa presenta en la actualidad falencias con respecto al manejo administrativo de la facturación, debido a que no existe un procedimiento establecido y divulgado formalmente, permitiendo evidenciar las causas que hacen necesario la implementación del nuevo sistema de radicación.

Se presenta una descripción general de la situación actual de la organización con respecto a esa función, para luego exponer el desarrollo metodológico que se debe seguir para adquirir beneficios como lo son procesos más claros, mejor desempeño de los colaboradores, optimo clima laboral, competitividad e imagen de la empresa.

Es necesario presentar el costo-beneficio que se obtendrá al momento de aplicar el plan de mejoramiento del proceso de radicación, con el objetivo de ser sometido a evaluación por parte de los Directivos de Alsea y sus marcas, quienes avalaran si el proyecto es viable o no.

Capítulo I. Entorno primario

Descripción de la realidad social

Alsea es el operador de restaurantes líder en América Latina y España, con marcas de reconocimiento dentro de los segmentos de comida rápida, cafeterías, comida casual y restaurante familiar, cuenta con un portafolio multi marcas integrado por Dominos pizza, Starbucks, Burguer King, Chillis, California pizza Kitchen, PF Changs, Italianis, entre otras, la compañía opera más de 3.000 unidades y cuenta con más de 67.00 colaboradores en México, Argentina, Chile, Colombia, Brasil y España. Su modelo de negocio incluye el respaldo a todas sus unidades de negocio a través de un centro de soporte y servicios corporativos, brindando apoyo en procesos Administrativos, de Desarrollo y de Cadena de suministro. Cuenta con el distintivo “Empresa Socialmente Responsable”.

Alsea en Colombia, actualmente viene implementado un proceso de radicación de facturas de gastos y materias primas, las cuales llegan a la recepción del centro de operación de la empresa; las recepcionistas se encargan de ingresar factura por factura a una base de datos en Excel, con el fin de llevar un control interno sobre el mismo.

Una vez radicadas en este punto de control, las facturas de gastos son entregadas a las aéreas administrativas para su autorización y generación de orden de compra, cuando ya se ha realizado todo el proceso necesario las facturas se devuelven nuevamente a la recepción para un segundo ingreso en la base de datos, al finalizar el control es entregada al área contable para su contabilización y posterior pago.

Las facturas de materia prima son radicadas por el proveedor en las tiendas de cada una de las marcas de Alsea en Colombia S.A.S., el área operativa se encarga de realizar la Orden de Compra y enviar las facturas a la recepción del centro de operación de Alsea, quienes se encargan de

registrar cada factura en la base de datos de Excel, posteriormente entregan las facturas al área contable para su contabilización y pago.

El cierre contable en la compañía se divide en dos fases; la primera fase inicia con el cierre de gastos el cual se ejecuta entre el 20 y 23 de cada mes, esta fecha puede variar debido a que se rigen por el calendario que emite la casa matriz en México.

La segunda fase es el cierre contable de la materia prima, este se ejecuta el último día de cada mes lo cual indica que todas las áreas operativas deben enviar la información a tiempo con los procesos realizados para su contabilización. La tabla 1, muestra los tiempos acordados que tiene cada una de las marcas de Alsea en Colombia S.A.S., para las entregas de las facturas, sin embargo en la actualidad estos tiempos establecidos no se cumplen debido al volumen de facturas que maneja el área de recepción diariamente y a los reprocesos que genera el sistema de radicación implementado.

Tabla 1. Descripción del Anterior procedimiento de Radicación de Facturas.

Responsable	Proceso	Tiempo de entrega	Tiempo de radicación a recepción	Observaciones
Centro de Distribución Bogotá	El proveedor radica facturación de materia prima al área de Almacén, ellos entregan las facturas a planeación, quienes se encargan de validar la información de la factura con el pedido solicitado.	Almacén entrega a planeación el mismo día que recibe factura	Planeación debe radicar a recepción al día siguiente de haber recibido las facturas por parte de Almacén.	Facturas con notas créditos o cambios de facturación tienen un plazo de 7 días para ser radicadas a recepción, por trámites con el proveedor.
Centro de Distribución Cali	El proveedor radica facturación de materia prima al centro de distribución de Cali, quien realiza el proceso de orden de compra a la factura.	No aplica	El centro de distribución, tiene un plazo máximo de envío y radicación de las facturas a recepción, 5 días contados a partir de la fecha de radicado por el proveedor.	Facturas con notas créditos o cambios de facturación tienen un plazo de 7 días para ser radicadas a recepción, por trámites con el proveedor
Centro de Distribución Medellín	El proveedor radica facturación de materia prima al centro de distribución de Medellín, quien realiza el proceso de orden de compra a la factura.	No aplica	El centro de distribución, tiene un plazo máximo de envío y radicación de las facturas a recepción, 5 días contados a partir de la fecha de radicado por el proveedor.	Facturas con notas créditos o cambios de facturación tienen un plazo de 7 días para ser radicadas a recepción, por trámites con el proveedor.

Dominós Medellín	El mensajero pasa por los puntos de las tiendas todos los días y recoge la documentación que la tienda entrega. El a su vez entrega a Lina Graciano todo lo que recogió de las tiendas, quien realiza la orden de compra a la factura.	El mensajero entrega a diario todas las facturas	Administración Dominós, tiene un plazo máximo de envío y radicación de las facturas a recepción, 5 días contados a partir de la fecha de radicado por el proveedor.	Facturas con notas créditos o cambios de facturación tienen un plazo de 7 días para ser radicadas a recepción, por trámites con el proveedor.
Dominós Cali	El mensajero pasa por los puntos de las tiendas todos los días y recoge la documentación que la tienda entrega. El a su vez entrega a Mónica Collazos todo lo que recogió de las tiendas, quien realiza la orden de compra a la factura.	El mensajero entrega a diario todas las facturas	Administración Dominós, tiene un plazo máximo de envío y radicación de las facturas a recepción, 5 días contados a partir de la fecha de radicado por el proveedor.	Facturas con notas créditos o cambios de facturación tienen un plazo de 7 días para ser radicadas a recepción, por trámites con el proveedor.
Tiendas Bogotá	Las tiendas reciben la factura radicada por el proveedor en el momento de la entrega del pedido, quienes realizan su respectiva orden de compra a la factura. Después de haber realizado el proceso a la factura las entregan a los mensajeros.	De acuerdo a las rutas establecidas por mensajería	Las tiendas tienen un plazo máximo de entrega a recepción, 6 días después de haber recibido la factura en el punto de venta	Facturas con notas créditos o cambios de facturación tienen un plazo de 7 días para ser radicadas a recepción, por trámites con el proveedor.
Todas las aéreas responsa	El proveedor debe radicar la factura en las recepciones de Usaqué y Celta, quienes a su vez distribuirán las facturas a las áreas responsables de cada proceso según sea el concepto.	Recepción debe realizar la entrega a las áreas, al día siguiente del radicado por el proveedor	Las áreas deben realizar la devolución del documento al área de recepción en un término máximo de 5 días contados a partir de la entrega por recepción.	Facturas que generen demora por un cambio, tendrán un plazo máximo de 7 días, por trámites con el proveedor.

Fuente: Elaboración propia

El gran volumen de facturas generadas mensualmente por la empresa permitió identificar que el control de radicación de facturas no es el indicado ya que genera varios reprocesos y al ser un trabajo manual la información ingresada no es 100% confiable, adicional a esto las demoras en las entregas de la documentación a Contabilidad aumenta los tiempos en los procesos, generando un incremento significativo en los plazos de pago pactado con los proveedores. Lo anterior se puede evidenciar en la Tabla 2.

Tabla 2. Datos del Volumen de facturas recibidas y número de días promedio para el pago a proveedores

Año	Cantidad de facturas recibidas mensualmente	Cantidad de facturas recibidas anualmente	Áreas encargadas en la compañía del manejo de las facturas	Numero de días promedio para el pago de las facturas
2016	7.000	84.000	11	70 días

Fuente: Elaboración propia

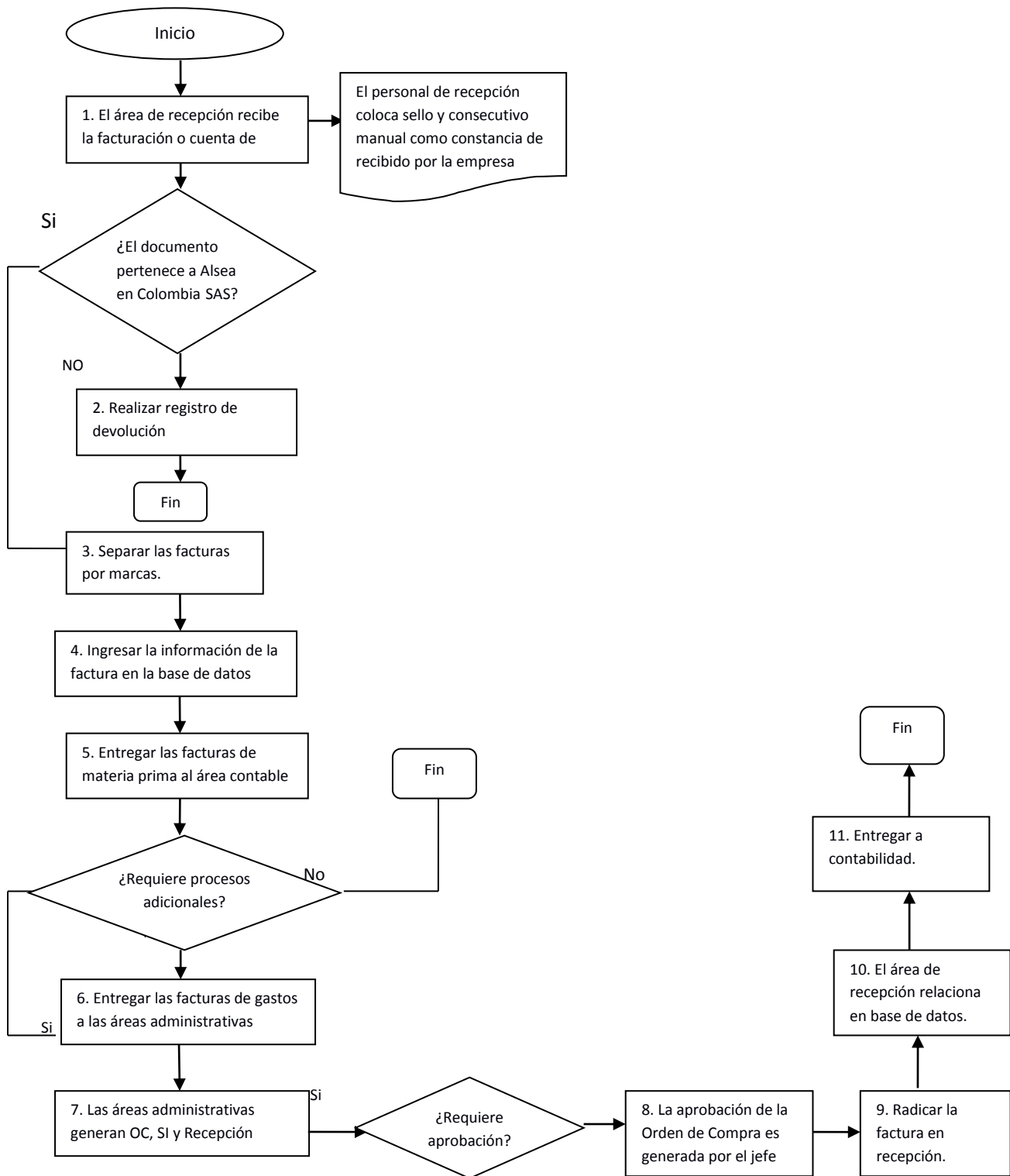
La información suministrada en la Tabla 2, permite identificar la cantidad de facturas recibidas mensualmente en la empresa Alsea en Colombia S.A.S, los pagos generados no están cumpliendo con las políticas de cartera establecidas, esto debido a los reprocesos que se generan, las aéreas (Recursos Humanos, Tesorería, Finanzas, Compras, Planeación, Comercio Exterior, Salud Ocupacional, Mercadeo, Inmobiliario, Contabilidad y Tecnología) involucradas en el trámite de las factura no están cumpliendo con los tiempos de entrega establecidos al área contable generando demoras en los pagos a los proveedores.

Debido al crecimiento que ha tenido la compañía Alsea en Colombia SAS, a finales del año 2014 es donde se puede evidenciar las falencias que genera el anterior proceso de radicación de facturas, esta problemática se ve acrecentada a futuro, debido a que la organización tenía proyectado un crecimiento aun mayor para los años 2016 y 2017. Al identificar las falencias que ocasionaba el proceso de radicación de facturas surge la oportunidad de realizar un plan de mejora que inicia desde principios del año 2015, con el fin de que la empresa Alsea en Colombia S.A.S., implementara un nuevo proceso de control en la radicación de facturas emitidas por parte de los proveedores, sin embargo dicho proceso de cambio solo se pudo empezar a desarrollar a mediados del año 2016 debido a la falta de importancia que se le dio a este tema por el desconocimiento de la problemática.

En la ilustra¹ción 1. podremos identificar el proceso de radicación que manejaba la empresa Alsea Colombia S.A.S., permitiendo evidenciar los cuellos de botella que están generando los reprocesos y las demoras en las entregas al área contable, adicional del incumplimiento a los acuerdos de pago con todos los proveedores, tanto de materia prima como de gasto.

¹ **Flujograma:** También denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado es decir, el flujograma consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos.

Ilustración 1. Flujograma proceso inicial radicación de facturas.



Fuente: Elaboración propia

Problemáticas identificadas con el anterior proceso de radicación de facturas

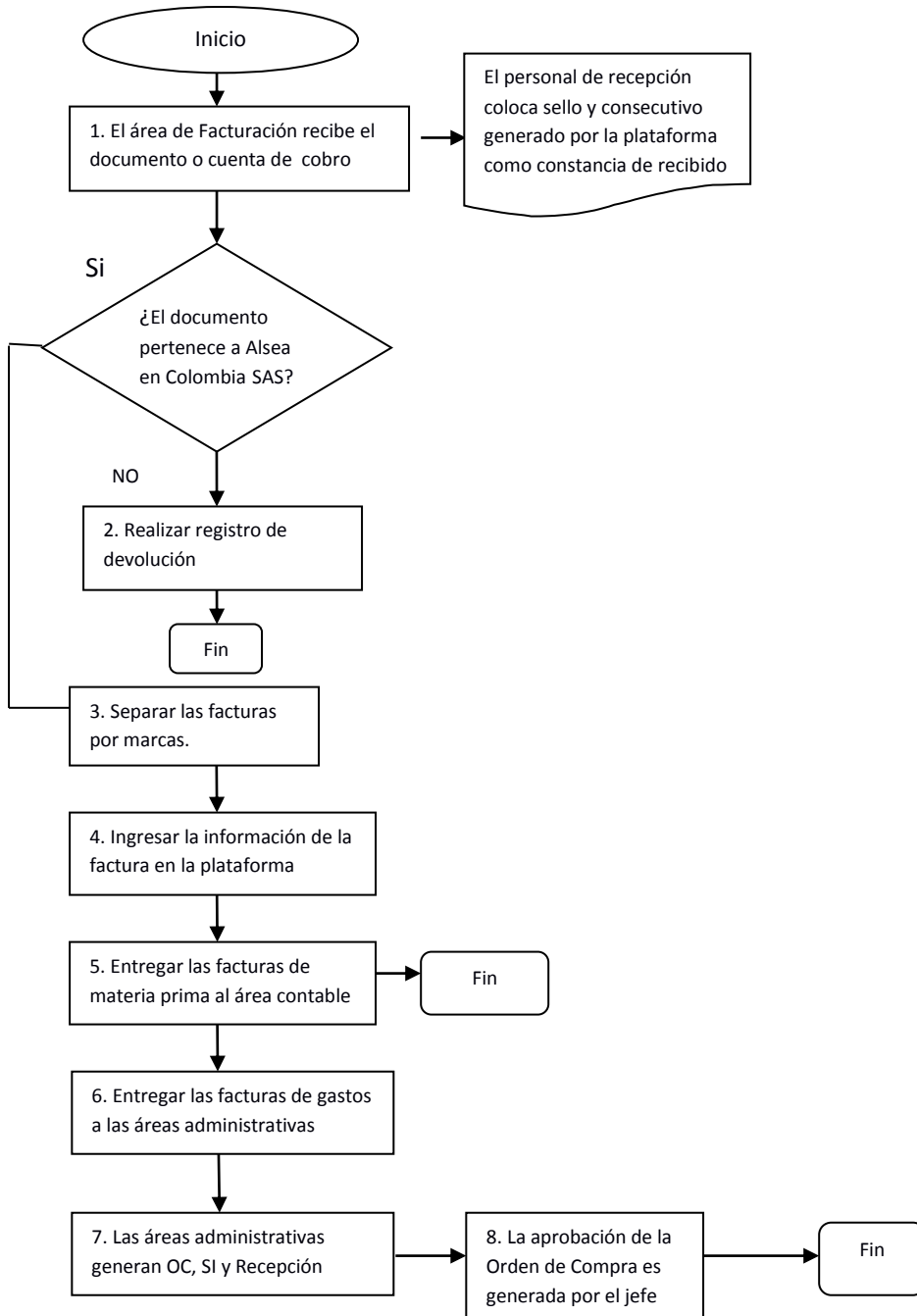
- Errores en la información ingresada a la base de datos.
- Demoras en tiempos de entrega de los requerimientos.
- Incumplimiento en los pagos a los proveedores.
- Carencia Manual de procesos.

Teniendo en cuenta las problemáticas mencionadas anterior mente, surge la necesidad de implementar una plataforma digital que permita el control de la información suministrada por facturación que muestre los siguientes resultados.

- Reducir los tiempos de entrega de los requerimientos solicitados por el proveedor
- Información confiable en el proceso
- Seguimiento continuo al proceso de facturación
- Generación de indicadores que mida el cumplimiento en la entrega de la factura al área contable
- Maximizar los recurso
- Contribuir con el medio ambiente evitando la re facturación

En la Ilustración 2, se podrá evidenciar el cambio que se genera con el nuevo procedimiento de radicación de facturas el cual permite una rápida evacuación de la documentación y un mayor control de la información en tiempo real

Ilustración 2. Flujograma nuevo proceso de radicación de facturas.



Fuente: Elaboración propia

Mediante la implementación de la plataforma se genera una oportunidad de mejora y crecimiento, esto debido a que nace la necesidad de crear un área de radicación de facturas lo que genera mayor organización dentro de los procedimientos establecidos por la compañía, mostrando crecimiento y evolución, debido a que las personas encargadas de esta nueva área podrán estar enfocadas al 100% en el manejo de la documentación, los plazos de entrega de la facturación para el área contable se realizaran en los tiempos establecidos debido a que con el nuevo proceso se omiten 1 paso que se realizaba en la Ilustración 1, el cual consistía en devolver las facturas de gastos a la recepción generando un segundo ingreso de información para la misma factura.

Tabla 3. Datos del Volumen de facturas recibidas y número de días promedio para el pago a proveedores en el primer trimestre del 2017

Año	Cantidad de facturas recibidas mensualmente	Cantidad de facturas recibidas anualmente	Áreas encargadas en la compañía del manejo de las facturas	Numero de días promedio para el pago de las facturas
2017	7.000	28.000	11	35 días

Fuente: Elaboración propia

Realizando un análisis de la información suministrada en la Tabla 3, se puede identificar que la implementación de la plataforma y la creación del área de facturación, han generado una mejora en cuanto a la respuesta de los pagos hacia los proveedores, permitiendo crear una imagen de cumplimiento, además de incentivar al continuo desarrollo de métodos estratégicos que permitan mejorar los procesos establecidos y que a su vez creen innovación y cambios oportunos para la organización.

Línea de investigación

Innovaciones Sociales y Productivas

Según Uniminuto (2016):

Las apuestas productivas de las regiones y de cualquier sector de la producción del país necesitan de apuestas de conocimiento críticas. En esta relación, entre apuestas productivas y apuestas de conocimiento, es clave la innovación, entendida como la incorporación de conocimiento a la producción de bienes y servicios. Pero es claro que el cambio técnico, demanda de aprendizajes e innovaciones organizacionales y sociales.

Sublínea de investigación

Innovaciones Sociales.

Esta línea de investigación permite que las diversas economías tanto públicas, privadas o mixtas generen un esfuerzo de creatividad a elementos ya existentes en su organización. Para el plan de mejora del proceso de radicación y control de facturas en la empresa Alsea en Colombia, se implemento la sublínea de investigación de Innovación social ya que de manera creativa e innovadora se realiza una reestructuración al proceso ya establecido generando un valor agregado por medio de la implementación de la tecnología.

Los factores relevantes que se evidenciaron de manera negativa al momento de implementar la plataforma fueron:

- Identificación del tema a desarrollar
- Procedimientos en la confidencialidad interna de los procesos por parte del área de sistemas y el área operativa
- Des actualización en el uso de herramientas tecnológicas.

Gracias a los conocimientos adquiridos en la academia se pudo implementar un plan de mejora que generara un valor agregado a un proceso ya existente en la empresa, incentivando con esto la investigación, la creatividad y la innovación, al fusionar la teoría con la práctica se pudieron brindar aportes que permitieron un desarrollo adecuado de las actividades de la organización.

Perspectiva de la sistematización de experiencias

El proceso de sistematización brinda la oportunidad de enriquecer los conocimientos adquiridos por parte del fortalecimiento empresarial, permitiendo la adquisición de experiencia profesional ligadas a las mejoras continuas de las actividades de la organización, las vivencias, destrezas y nuevos conocimientos, generan un valor agregado que incentiva la innovación e investigación de procesos que ayuden a las empresas en su crecimiento continuo.

Razón económica

La implementación de la sistematización permitió la disminución de tiempos, mejora en los procesos los cuales se ven reflejados en la productividad de la empresa Alsea en Colombia S.A.S, satisfacción del cliente.

Razón educativa

Posibilidad de poner en práctica los conocimientos en un sector real, permitiendo obtener ventajas para la empresa Alsea en Colombia S.A.S., para la vida personal y profesional, ya que se enriquece el conocimiento, se mejoran los procesos de la organización y ese obtiene una mejor calidad de vida. La implementación de las herramientas tecnológicas permiten suplir las necesidades identificadas, permitiendo realizar un plan de mejora con los conocimientos ya adquiridos y los procesos establecidos.

Preguntas problematizadoras o generadoras

- ¿La carencia de un manual de procesos genera demoras al momento de realizar la radicación de la factura?
- ¿Al implementar un manual de funciones en las áreas involucradas, este permitirá tener claridad en la responsabilidad de cada uno de los miembros que intervienen en el proceso?
- ¿Existen políticas de cartera que Qué tipo de políticas de cartera se deben establecer para los tiempos de pagos?
- ¿Al elaborar un mapa crítico diagrama de Gantt se podrán establecer los tiempos de entrega al área contable?

Objetivos

Objetivo General

Identificar los factores que intervienen en el proceso de radicación de las facturas emitidas por parte de los proveedores de Alsea en Colombia S.A.S, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta, brindando agilidad en los procesos contables y dando cumplimiento a las políticas de cartera establecidas.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico para identificar las necesidades internas y los factores que intervienen en el proceso de radicación de facturas de la empresa Alsea Colombia S.A.S, con el fin de diseñar el plan de mejora a implementar.
- Diseñar e implementar una plataforma que genere calidad en el proceso de radicación y control de facturas.
- Diseñar un indicador que mida los tiempos de ejecución de cada actividad y los plazos acordados por cada responsable.

Capítulo II. Marco referencial estado del arte

Sistema de información para el manejo de facturación e inventario en la empresa E.C.A.R FEINT

(Rodríguez & Castiblanco, 2009) argumentan que:

El actual sistema de información de la empresa ECAR, presenta diversas dificultades, porque desarrolla el control de sus cuentas mediante facturas e inventario en papel y cuadernos, tanto de entrada como de salida, lo cual después de un tiempo se ha vuelto tedioso en cuanto al manejo de dichas cuentas, ya que la cantidad de papel va en constante aumento y esto hace que sea más difícil el acceso a las cuentas en las fechas correspondientes a un periodo contable determinado, sobre el cual el usuario quiera obtener información. Para hacer más fácil el acceso a dichos periodos contables, se ha tomado la decisión de crear un sistema de información, logrando a su vez manejar con mayor facilidad y precisión la facturación e inventario general de la empresa, evitando que tenga dificultades en pérdida de información y permitir tener un manejo adecuado de la misma, ayudando de esta manera en el progreso tecnológico, ya que el manejo de la tecnología, por estos días, es necesaria para el buen avance de cualquier empresa.

Sistema de control de inventarios y facturación para la comercializadora de repuestos Silva S.A “ARTEMISA”

(Camacho Carrero & Silva Espinosa, 2014)

La comercializadora de repuestos Silva S.A trabaja en la compra y venta de repuestos para motocicletas. La falta de registrar y controlar la información de las facturas, cotizaciones y remisiones de una manera más sencilla y precisa es alta, existen falencias al momento de procesar la información referente a la facturación anual, facturación por clientes, cotizaciones generadas al cliente. Otro inconveniente encontrado fue la dificultad que tienen al generar una factura, se basan en diferentes formatos de facturas

preestablecidas. También se encontraron fallas en procesos como el manejo de los clientes: buscar un teléfono, dirección de un cliente, o llevar las estadísticas de los productos más vendidos, ya que los propietarios son los únicos que tienen acceso a esta información y por lo general estos datos se encuentran en un documento físico al cual es difícil acceder, por esta razón es necesario crear una instancia que permita almacenar esta información y así agilizar los tiempos de consulta. Es importante que la información de los productos, servicios y documentos generados al cliente queden almacenados en un repositorio al cual se pueda acceder y ubicar de manera efectiva. Otra falla del proceso actual radica en el manejo de los documentos mercantiles (facturas, remisiones y cotizaciones), ya que a medida que se ingresa nueva información se va acumulando en un archivo y se hace más dispendiosa la ubicación de cada documento específico.

Desarrollo de un software para optimizar el proceso de facturación y de pedidos por cliente para la compañía Comervipc S.A.S

(Diaz Mesa, 2013)

Debido a que los pedidos y facturación de la compañía se diligenciaban en la herramienta de Microsoft Excel y a las operadoras que digitan les toma un poco más de tiempo, se planteó la idea de desarrollar un software que optimizará el tiempo de registro, permitirá consultas de las listas de precios según el cliente y la lista de productos, la tomar de pedidos, tendrá la información de los clientes, una agenda para llevar las fechas de entrega de pedidos, generará facturas por tiempo y cantidad según la petición del cliente, entre otras. Para registrar los pedidos y generar las facturas del cliente, la recepción de tal pedido se hace vía telefónica o por correo electrónico. Si es por correo, los clientes redactan un archivo en Excel con la información del pedido que necesitan; Allí establecen la descripción del producto y la cantidad que necesitan de éste (Unidades, Libras o Kilos) y la fecha para la cual necesitan el envío. Debido a que no hay una plantilla específica para diligenciar la información, en ocasiones el producto no está bien detallado, o alguna información no es 100% completa, por ende se está en contacto permanente con el cliente durante el proceso de envío y recepción.

Marco Teórico

El objetivo de la sistematización es mejorar el proceso del manejo de facturas de proveedores mediante la implementación de un sistema que permitirá llevar un adecuado control en la información de la factura y los tiempos de pago estipulados para todos los proveedores, esta plataforma permite realizar una mejora en los tiempos, movimientos, actividades y requisitos que presentaban inconvenientes como: tiempos extemporáneos de pago, demoras en el trámite de gestión, pérdida de documentos y devoluciones de facturas por parte del departamento contable, llevando a inconformismos entre las áreas, mal ambiente laboral, desgaste de tiempo y de dinero, mala imagen con el proveedor, negación por parte del proveedor en la entrega de productos o servicios contratados por moras en pagos. Las teorías Administrativas en las cuales base mi análisis fue:

Teoría de la Reingeniería

Alsea busca modelos de organización que permitan inventar nuevos enfoques de la estructura del proceso que tienen poca semejanza con los de épocas anteriores y que actualmente se manejan. La reingeniería se ubica en un concepto de innovación, modernismo y tecnología; “Es la revisión fundamental y nuevo diseño radical de procesos para realizar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.” (Hammer, 1993).

Al combinar la implementación de la plataforma de radicación y control de facturas mediante la teoría de la reingeniería, esta permite generar competitividad frente a la globalización, la cual está en constante crecimiento debido a que la implementación de procesos genera una evolución rápida y eficiente en las áreas pertenecientes a la organización.

La Reingeniería necesita 6 parámetros básicos para que los nuevos procesos se realicen con éxito, (Teoría de la Reingeniería, 2012).

- Habilidad para orientar el proceso de reingeniería de acuerdo con una metodología sistemática y amplia.
- Administración coordinada del cambio para las funciones del negocio que se vean afectadas.
- Habilidad para evaluar, planear e implementar el cambio sobre una base continua.
- Habilidad para analizar el impacto total de los cambios propuestos.
- Habilidad para visualizar y simular los cambios propuestos.
- Habilidad para utilizar estos modelos sobre una base continua.
- Habilidad para asociar entre sí todos los parámetros administrativos de la compañía.

Implementar las 6 habilidades que trae consigo la reingeniería en la empresa Alsea Colombia SAS, permite fortalecer su estructura organizacional y los sistemas actuales de la compañía en un corto periodo de tiempo como el que se tomó para el desarrollo de la plataforma.

Teoría Neoclásica

(Teoría Neoclásica, 2012) argumenta que:

Se enfoca en los aspectos prácticos de la administración por el pragmatismo y por la búsqueda de resultados concretos y palpables, con el fin de buscar la eficiencia para poder llegar a los resultados esperados.

La finalidad de la teoría neoclásica es orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de personas que tienen un fin en común, aplicando un mínimo de recursos y de esfuerzo, la idea es establecer unas normas administrativas.

Uniendo el concepto de la Teoría de la Reingeniería y aplicando el método de la Teoría neoclásica se generó el desarrollo y evolución del proceso de radicación de facturas ya que la teoría neoclásica afianzó el proceso permitiendo orientar, dirigir y controlar a todas

las áreas de la organización involucrándolas en los cambios realizados a fin de construir nuevos procesos y normas.

Características de la Teoría Neoclásica

- Énfasis en la práctica de la administración.
- Reafirmaciones positivas de los postulados clásicos.
- Énfasis en los principios generales de la administración.
- Énfasis en los objetivos y los resultados.
- Eclecticismo de la teoría neoclásica.

Los neoclásicos se preocuparon por establecer normas de comportamiento administrativo, los principios de la administración que los clásicos utilizaban como leyes científicas son retomados por los neoclásicos como criterios más o menos clásicos en la búsqueda de soluciones administrativas prácticas.

Las teorías mencionadas anterior mente sirvieron como base principal para que se pudiera realizar un diagnostico frente a las falencias en las que se incurrían con el proceso de radicación de facturas anteriormente estipulado, ya que con la teoría de la reingeniería se permitió generar nuevos procesos con el apoyo de la tecnología, mientras que con la teoría neoclásica se genero un análisis permitiendo dar crear una idea de la problemática, orientando un plan de mejora y construyendo políticas de crecimiento y evolución.

Marco Institucional

La información suministrada en el marco institucional fue abstraída por (Alesa en Colombia S.A.S., 2008), quienes argumentan que la empresa rigen bajo los siguientes parametros y modelos de negocio:

Alsea es el operador de restaurante líder en América latina y España con marcas de reconocimiento dentro de los segmentos de comida rápida, cafeterías, comida casual y restaurante familiar, cuenta con un portafolio multimarcas, integrado por las marcas de:

- Domino`s Pizza
- Starbucks
- Burguer King
- P.F. Changs
- Archies

Entre otras marcas que les permite posicionarse en el mercado como uno de los operadores más importantes. La compañía opera más de 3.000 unidades de negocio y cuenta con más de 67.000 colaboradores en México, Argentina, Chile, Colombia, Brasil y España, su modelo de negocio incluye el respaldo a todas sus Unidades de Negocio a través de un Centro de Soporte y Servicios Compartidos, brindando apoyo en procesos Administrativos, de Desarrollo y de Cadena de Suministro.

Misión

Equipo comprometido con superar las expectativas de los clientes “Contigo enriqueciendo tus momentos”.

Visión

Contribuir activamente al mejoramiento económico, laboral, social y ambiental de los lugares en los que operamos, brindando momentos enriquecedores de vida a nuestros clientes, colaboradores y comunidad. La Responsabilidad Social, es una de nuestras cinco áreas estratégicas y representa un valor fundamental del negocio.

Principios

- **El cliente es primero:** Atender a los clientes con respeto y pasión por la excelencia del servicio
- **Respeto y lealtad a nuestros compañeros y con la empresa:** Crear un ambiente de trabajo, con unidad, con cercanía a la operación, respetuoso y sin preferencias.
- **Excelencia personal y compromiso:** Actuar siempre de manera honesta, austera y justa sin anteponer los intereses personales
- **Orientación a Resultados:** Tomar decisiones siempre orientadas al bien de la compañía para mejorar los resultados.

Áreas Estratégicas

- **Cliente:** Superar las expectativas de nuestros clientes a través de una experiencia inigualable en producto, servicio e imagen.
- **Gente:** Impulsar el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores.
- **Sinergia:** Garantizar sinergia maximizando la masa crítica y en colaboración con los socios estratégicos.
- **Resultados:** Asegurar el crecimiento rentable y sostenimiento de la compañía.
- **Responsabilidad Social:** Ser reconocidas por los clientes y colaboradores como empresa socialmente responsable.

Modelo de Negocio

Las unidades de negocio de Alsea son respaldadas por 5 áreas de soporte, que incluyen la Cadena de Suministro, Finanzas, Recursos Humanos, Tecnología, Bienes Inmuebles y Desarrollo, y también por un estructurado gobierno corporativo, en donde además del consejo de la Administración, se cuenta con los Comités de Auditoría, y Prácticas Societarias.

En Colombia Asea tiene presencia con 143 Unidades de Negocio, representada con las marcas de Dominos Pizza, Burguer King, Starbucks, Archies, PF. Changs y Dia.

Ilustración 3. Organigrama Asea en Colombia S.A.S.



Fuente: Gestión Documental empresa Asea en Colombia S.A.S.

Marco Legal

Ley 1231 de 2008

(El congreso de la República, 2008)

Reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 4270 de 2008 y 3327 de 2009
 Por la cual se unifica la factura como título valor como mecanismo de financiación para el micro, pequeño y mediano empresario, y se dictan otras disposiciones.

DECRETA: Artículo 1°. El artículo 772 del Decreto 410 de 1971, Código de Comercio, quedará así: Factura es un título valor que el vendedor o prestador del servicio podrá librar y entregar o remitir al comprador o beneficiario del servicio.
No podrá librarse factura alguna que no corresponda a bienes entregados real y materialmente o a servicios efectivamente prestados en virtud de un contrato verbal o escrito.

Parágrafo. La factura podrá transferirse después de haber sido aceptada por el comprador o beneficiario del bien o servicio. Tres (3) días antes de su vencimiento para el pago, el legítimo tenedor de la factura informará de su tenencia al comprador o beneficiario del bien o servicio.

Artículo 3°. El artículo 774 del Decreto 410 de 1971, Código de Comercio, quedará así: *Requisitos de la factura.* La factura deberá reunir, además de los requisitos señalados en los artículos 621 del presente Código, y 617 del Estatuto Tributario Nacional o las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, los siguientes:

La fecha de vencimiento, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 673. En ausencia de mención expresa en la factura de la fecha de vencimiento, se entenderá que debe ser pagada dentro de los treinta días calendario siguiente a la emisión.

Art. 617. Requisitos de la factura de venta

(Estatuto Tributario Nacional, 2005)

Para efectos tributarios, la expedición de factura a que se refiere el artículo 615 consiste en entregar el original de la misma, con el lleno de los siguientes requisitos:

- a. Estar denominada expresamente como factura de venta.
- b. Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio.

- c. Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquirente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado.
- d. Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta.
- e. Fecha de su expedición.
- f. Descripción específica o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados.
- g. Valor total de la operación.
- h. El nombre o razón social y el NIT del impresor de la factura.
- i. Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas.
- j. Declarado Inexequible Corte Constitucional.

Al momento de la expedición de la factura los requisitos de los literales a), b), d) y h), deberán estar previamente impresos a través de medios litográficos, tipográficos o de técnicas industriales de carácter similar. Cuando el contribuyente utilice un sistema de facturación por computador o máquinas registradoras, con la impresión efectuada por tales medios se entienden cumplidos los requisitos de impresión previa. El sistema de facturación deberá numerar en forma consecutiva las facturas y se deberán proveer los medios necesarios para su verificación y auditoría.

Art. 618. Obligación de exigir factura o documento equivalente

(Estatuto Tributario, 2002)

A partir de la vigencia de la presente ley los adquirentes de bienes corporales muebles o servicios están obligados a exigir las facturas o documentos equivalentes que establezcan las normas legales, al igual que a exhibirlos cuando los funcionarios de la administración tributaria debidamente comisionados para el efecto así lo exijan.

Decreto 2496

(Constitucion Politica de Colombia, 2015)

Por medio del cual se modifica el Decreto 2420 de 2015 Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, y en desarrollo de la Ley 1314 de 2009, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 1314 de 2009, regula los principios y las normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información aceptadas en Colombia, señala las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento. Que con base en lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1314 de 2009, bajo la Dirección del Presidente de la República y con respecto de las facultades regulatorias en materia de contabilidad pública a cargo de la Contaduría General de la Nación, los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y de Comercio, Industria y Turismo, obrando conjuntamente, deben expedir las normas, con fundamento en las propuestas que deben ser presentadas por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública, como organismo de normalización técnica de normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información.

Art. 616-1. Factura o documento equivalente.

(Estatuto Tributario , 2016)

Modificado: La factura de venta o documento equivalente e expedirá, en las operaciones que se realicen con comerciantes, importadores o prestadores de servicios o en las ventas a consumidores finales.

Son sistemas de facturación, la factura de venta y los documentos equivalentes. La factura de talonario o de papel y la factura electrónica se consideran para todos los efectos como una factura de venta. Los documentos equivalentes a la factura de venta, corresponderán a aquellos que señale el Gobierno Nacional.

Parágrafo 1. Todas las facturas electrónicas para su reconocimiento tributario deberán ser validadas previas a su expedición, por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales o por un proveedor autorizado por ésta.

La factura electrónica sólo se entenderá expedida cuando sea validada y entregada al adquirente. En todos los casos, la responsabilidad de la entrega de la factura electrónica para su validación y la entrega al adquirente una vez validada, corresponde al obligado a facturar.

Los proveedores autorizados deberán transmitir a la Administración Tributaria, las facturas electrónicas que validen; cuando las facturas electrónicas sean validadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, las mismas se entenderán transmitidas. La validación de las facturas electrónicas de que trata éste parágrafo no excluye las amplias facultades de fiscalización y control de la Administración Tributaria.

Artículo 437- 1. Estatuto Tributario

(Estatuto Tributario, 2012)

Modificado- Con el fin de facilitar, acelerar y asegurar el recaudo del impuesto sobre las ventas, se establece la retención en la fuente en este impuesto, la cual deberá practicarse en el momento en que se realice el pago o abono en cuenta, lo que ocurra primero. La retención será equivalente al quince por ciento (15%) del valor del impuesto. Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, el Gobierno Nacional podrá disminuir la tarifa de retención en la fuente del impuesto sobre las ventas, para aquellos

responsables que en los últimos seis (6) períodos consecutivos hayan arrojado saldos a favor en sus declaraciones de ventas.

Modificado- PARÁGRAFO 1°. En el caso de las prestaciones de servicios gravados a que se refiere los numerales 3 y 8 del artículo 437-2 de este Estatuto, la retención será equivalente al ciento por ciento (100%) del valor del impuesto.

Par 2. En el caso de los bienes a que se refieren los artículos 437-4 y 437-5 de este Estatuto, la retención equivaldrá al ciento por ciento (100%) del valor del impuesto.

Marco Histórico

Las empresas que están en un constante crecimiento y globalización han tenido la necesidad de implementar mejoras en sus procesos administrativos a fin de obtener mayor calidad a un menor costo.

En la actualidad varias de las empresas han visto la necesidad de mejorar los tiempos de pagos realizados a sus proveedores, diagnosticando las falencias en los procesos de entrega de facturación, es allí donde las herramientas Tecnológicas suelen ser un aliado para suplir las necesidades.

En Colombia, como parte del Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018, el gobierno está impulsando la masificación del uso de la facturación electrónica, con el fin de aumentar la eficiencia y competitividad de las empresas colombianas.

Para esto, el gobierno tiene proyectado implementar la obligatoriedad del uso de la factura electrónica para el 2016. De acuerdo a las definiciones realizadas por la DIAN, lo que generara un mayor control de la documentación y una solidaridad con el ambiente.

Diseño metodológico de la sistematización GTZ

Descripción de la experiencia

Al identificar la dificultad que presentaba la empresa Alsea en Colombia S.A.S., en cumplimiento con los pagos a sus proveedores, se evidencia que la raíz del problema se basa en la forma de establecer su proceso de radicación y control de la facturación, lo que permite iniciar un proyecto que brinde una oportunidad de mejora a la organización, dejando una huella de reconocimiento a la labor realizada.

La implementación del sistema permitió un creciente desarrollo laboral y conocimiento de los procesos implementados en la compañía, la experiencia fue enriquecedora debido a los conocimientos adquiridos con el diseño e implementación de la plataforma sistematizada.

Análisis Institucional

El alcance del proyecto permitirá obtener un aprendizaje continuo acerca de la necesidad de establecer procesos claros que oriente un crecimiento, control y manejo adecuado de la información, a fin de satisfacer las necesidades de la organización y de los proveedores en general.

El sistema de radicación y control de facturas pretender brindar un cumplimiento a los proveedores con respecto a sus pagos, este es el principal alcance que desea obtener el proyecto, con el fin brindar seguridad a sus proveedores y posicionar a la empresa como cumplidora de sus obligaciones.

Estudio Técnico

Para la identificación del problema, es necesario diagnosticar la situación actual del proceso de radicación de facturas, estableciendo las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, para poder implantar las posibles estrategias que guiaran la propuesta de mejora.

1. **Identificación del problema:** Se realizaron seguimientos con ayuda del área de recepción, contabilidad y tesorería, para definir las posibles falencias que generaban la demora en los pagos.
2. **Posibles soluciones:** Implementar una plataforma para el control de las facturas, entregar las facturas directamente al área contable, contabilizar la factura y después general la OC
3. **Reuniones:** Se realizaron las reuniones informando la problemática y la necesidad de implementar un control adecuado para la radicación de facturas.
4. **Informes mesa de trabajo:** Se realizaron informes de cada una de las reuniones donde se implementaron labores para cada una de las áreas involucradas
5. **Creación boceto página para ingresar facturas:** Con el apoyo del área de Tecnología se realizó un boceto del formato para el control de facturas.
6. **Diseño del manual de procedimiento para radicación de facturas:** Se generó un manual de radicación de facturas, para que todas las áreas tuvieran conocimiento de los procesos que se debían tener en cuenta para la radicación y posterior pago de las facturas, a fin de que fueran transmitida la información a los proveedores.
7. **Aprobación proyecto Reunión Country Manager, Tecnología, Gerencia Administrativa y Financiera (Presentación programa):** Se realiza la reunión con el Director general de la compañía en Colombia, con el fin de presentar la propuesta del sistema de control de factura y así obtener su aval.

- 8. Reunión con Directores de Marca y Gerentes de zona, solicitud apoyo con proyecto:**
Se presenta la propuesta a las áreas operativas, para que transmitan la información a sus operadores y de esa manera puedan contribuir al diligenciamiento de la plataforma.
- 9. Creación base de datos proveedores actualizados:** Parametrizar algunos campos de la plataforma como el nombre de la empresa, NIT, nombre del proveedor, y concepto de la factura fue necesario construir una base de datos actualizada de la información requerida para alimentar la plataforma.
- 10. Creación base de datos tiendas activas por todas las marcas incluyendo ciudades:**
Para generar los usuarios de las tiendas se genero una base de datos con los centros de costos de las tiendas activas a nivel nacional.
- 11. Implementación proyecto en tiendas y recepción de facturas:** Se realizan pruebas pilotos en algunas tiendas para identificar la forma en que se manejaría la plataforma y a su vez identificar la mejoras.
- 12. Elaboración de indicadores:** La plataforma generara indicadores que permitirán identificar el cumplimiento de las áreas con las entregas de las facturas.
- 13. Capacitación manejo del sistema:** Se capacita a todas las personas encargadas del manejo de la plataforma, para no entorpecer el proceso.
- 14. Mejoras al sistema:** Al realizar las pruebas pilotos se identifico las falencias que tenía la plataforma y la necesidad de realizar mejoras en la misma.

Análisis Financiero

De acuerdo a valores suministrados por los responsables de la información financiera de la empresa Alsea en Colombia S.A.S., se realiza la identificación de los costos que se requieren para la implementación de la plataforma en 117 tiendas adscritas a la organización. Las facturas soportes del análisis no son anexadas al trabajo de la sistematización debido a que la empresa toma la información como privada y no está disponible para el público.

Tabla 4. Análisis Financiero

Costo Implementación Proyecto	
Descripción	Costo
Diseño del sistema a implementar	00
Instalación de la plataforma	\$ 3.500.000,00
Computadores Tiendas	\$ 15.000.000,00
Capacitación	00
Total	\$ 18.500.000,00

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de Impacto

¿Cómo impacto el programa a la empresa Alsea en Colombia S.A.S.?

El proyecto de sistematización realizado en la organización permitió generar un Fortalecimiento Empresarial, brindando ventajas positivas a las áreas involucradas, permitiendo evidenciar las necesidades de establecer procesos que generen cambios reales en la empresa, incentivando la creatividad y la evolución constante de la organización, creando en sus colaboradores una visión de emprendimiento y confianza en si mismo y en su crecimiento profesional y laboral.

² Análisis Financiero: Podemos definir el **Análisis Financiero** como el conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa. El fin fundamental del **análisis financiero** es poder tomar decisiones adecuadas en el ámbito de la empresa

Capítulo III. Proceso de interacción social y/o institucional

Actores y Georreferenciación

El contexto social de la implementación de este proceso se realiza en las oficinas administrativas de Alsea en Colombia S.A.S., la cual se encuentran ubicada en la ciudad de Bogotá D.C., en la localidad de chapinero barrio el chico, hacia el norte colinda con la calle 100 Cantón Norte, hacia el sur con la calle 88 barrios la Cabrera y el Lago, hacia el oriente con los Cerros Orientales y hacia el occidente con la Autopista Norte barrio la Castellana, posee diversos parques, cuenta con vías de acceso en buen estado tanto como para particulares como para servicio público.

En su contexto social la empresa se encuentra ubicada estratégicamente, la cercanía a zonas bancarias permite un control financiero y un adecuado cumplimiento con las obligaciones fiscales y de orden legal. La ubicación en la que se encuentra la empresa es de fácil para sus proveedores; sin embargo aunque la empresa cuenta con varias vías de acceso, para los empleados es bastante difícil llegar ya que el transporte público es muy escaso.

Instrumentos

Para recocer la problemática se utilizan fuentes primarias, la presencia y la experiencia de la persona que realiza las tareas involucradas en el proceso, permiten conocer las falencias en el proceso de radicación facturas emitidas por los proveedores; esta información fue validada mediante la aplicación de una encuesta individual estructurada realizada a los asistentes de las aéreas (Recurso Humanos, Finanzas, Inmobiliario, Tecnología, Planeación, Compras, Comercio Exterior, Salud Ocupacional, Gestión Documental, Tesorería y Mercadeo), quienes por medio de sus respuesta corroboran la necesidad de implementar una plataforma que permita el control adecuado y trazabilidad de los documentos allí radicados.

La tabulación de las encuestas no se presenta como soporte de la sistematización, debido a que la empresa Alsea en Colombia S.A.S, toma esta información como privada y no está disponible al público.

Con la información obtenida de las encuestas se realizó un análisis D³OFA permitiendo evidenciar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que generaba el proceso, permitiendo implementar estrategias que intervienen en la elaboración del plan de mejora.

Tabla 5. Análisis DOFA Alsea en Colombia S.A.S.

	<p>Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Generación de pagos reales de las facturas de los proveedores 2. Personal con el que cuenta la empresa 3. Proceso de certificación gestión de calidad 4. Aceptación de cambios 5. Capacitación al personal en mejoras 	<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demora en el trámite de las facturas de los proveedores, desde que se radican en recepción hasta su pago 2. Desconocimiento en los trámites de la factura antes de ser contabilizada 3. Falta de soportes de la factura 4. Demora en la aprobación de la OC o Capex 5. Incumpliendo al proveedor en cuanto a los tiempos de pagos estipulados
<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento de la compañía 2. Aplicación de Software especializado 3. Políticas de gestión de calidad 4. Medios eléctricos para pago 5. Respaldo de la empresa 	<p>Estrategia FO</p> <p>F101: Desarrollo de políticas para mejora de servicio al cliente.</p> <p>F202: Desarrollar un sistema que sea aplicado en toda la empresa enfocada en el procesos de facturación de proveedores a partir de las cualidades del personal que labora para la compañía.</p> <p>F303: Implementación de la norma de gestión de calidad</p>	<p>Estrategia DO</p> <p>D201: Elaborar un manual que describa cada uno de los procesos y trámites para identificar los principales requisitos legales y financieros.</p> <p>D102: Generar la plataforma para el control adecuado de la facturación, evitando la demora en los procesos.</p> <p>D303: Con la implementación del sistema de gestión de calidad permitirá exigir los soportes de la factura</p>

³ DOFA: También conocido como análisis FODA o **DOFA**, es una herramienta de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA
1. Demandas por incumplimiento de pagos	F1A1: Mantener una comunicación constante con el proveedor e informarle el respaldo que siempre va a tener por trabajar con la empresa	D1A1: Garantizar una contratación aplicando las normas de la ley vigentes
2. Negación entrega de materia prima y despachos	F2A5: Capacitar al personal para que siempre brinde el mejor servicio y este a disposición del cliente	D2A1: Desarrollar un método que minimice los tiempo de trámite de facturas de proveedores para garantizar el pago
3. Mala imagen de la compañía	F4A2: Implementación de una herramienta que permita al proveedor conocer el estado de su cartera	D3A3: Entregar un manual a los proveedores donde se informe el instructivo sobre los procesos y requisitos.

Fuente: Elaboración propia

Elementos de contexto

La implementación de la plataforma para el control del proceso de facturación permite el desarrollo de la organización, generando productividad y eficiencia en sus procesos; sin embargo la propuesta de cambio en el flujo de operación del proceso presento las dificultades:

- **Identificación del tema a desarrollar:** Las aéreas operativas y algunas aéreas administrativas no tenían conocimiento de la falta de control que había en el proceso de radicación de las facturas, lo cual generaba demoras en los pagos.
- **Procedimientos en la confidencialidad interna de los procesos por parte del área de sistemas y el área operativa:** Al momento de iniciar con la implementación de la plataforma el área de sistemas no tenía el tiempo disponible para trabajar en el proyecto, generando una demora en la implementación, en cuanto a las áreas operativas no querían manejar el sistema ya que decían que iba a consumirles más tiempo.

- **Des actualización en el uso de herramientas tecnológicas:** El personal de las áreas operativas no tenían conocimiento del manejo de las herramientas ofimáticas por ende el cambio a un sistema les generaba inconformismo.

Capítulo IV. Situación final

Análisis e interpretación crítica de la realidad abordada

Los aportes obtenidos mediante el proceso e implementación de la sistematización generaron crecimiento intelectual debido a la articulación del quehacer profesional con el ámbito laboral, permitiendo realizar un fortalecimiento empresarial en las actividades de la organización.

El aprendizaje académico fue una de las herramientas utilizadas en el desarrollo e implementación de la plataforma ya que por medio de los conocimientos adquiridos se identifica el problema, las estrategias y el plan de mejora.

La necesidad de cambio del proceso de radicación de facturas era necesaria para el crecimiento y evolución de la empresa Alsea en Colombia S.A.S., debido al enfoque de globalización que ha generado el mercado y la economía.

Producto o propuesta transformadora

Con la implementación del proyecto se alcanzo un logro significativo dentro de la compañía, una nueva experiencia laboral y adquisición de conocimientos, los cuales contribuyeron al crecimiento del negocio por medio del mejoramiento continuo y la implementación de herramientas que mejoraron los procesos de la organización, permitiendo tener una visión globalizada, se demostró la importancia de un proceso de calidad para combatir las problemáticas de la compañía.

Lo que se busco al inicio fue dejar una huella positiva dentro de la compañía, al ver la necesidad de cambio del proceso que se estaba manejando, se busco darle una solución lo que

genero un trabajo arduo ya que se debía empezar desde cero, el producto final fue satisfactorio y con el llegaron los reconocimientos un ascenso laboral.

El aporte del conocimiento adquirido durante estos años de preparación permitieron implementar el proyecto con mayor facilidad, generando valor agregado en la compañía, permitiendo innovar y crear, incentivando la investigación y el analices de las situaciones.

Lo más satisfactorio es saber que se puede agrupar la teoría con la práctica e identificar que más allá del conocimiento adquirido hay realidades que se viven día a día y que permite que se vea un crecimiento continuo como persona y como profesional.

Las ideas que permiten el buen desarrollo de las actividades empresariales y el mejoramiento de la productividad y crecimiento económico de una organización con una visión global, siempre estarán sujetas a conocimientos adquiridos y a la preparación de cada persona involucrada en la problemática y a su vez en la solución.

Producto

Ilustración 4. Anterior base de datos ingreso de facturas

CONTROL INTERNO DE FACTURAS

FECHA DE ENTREGA:

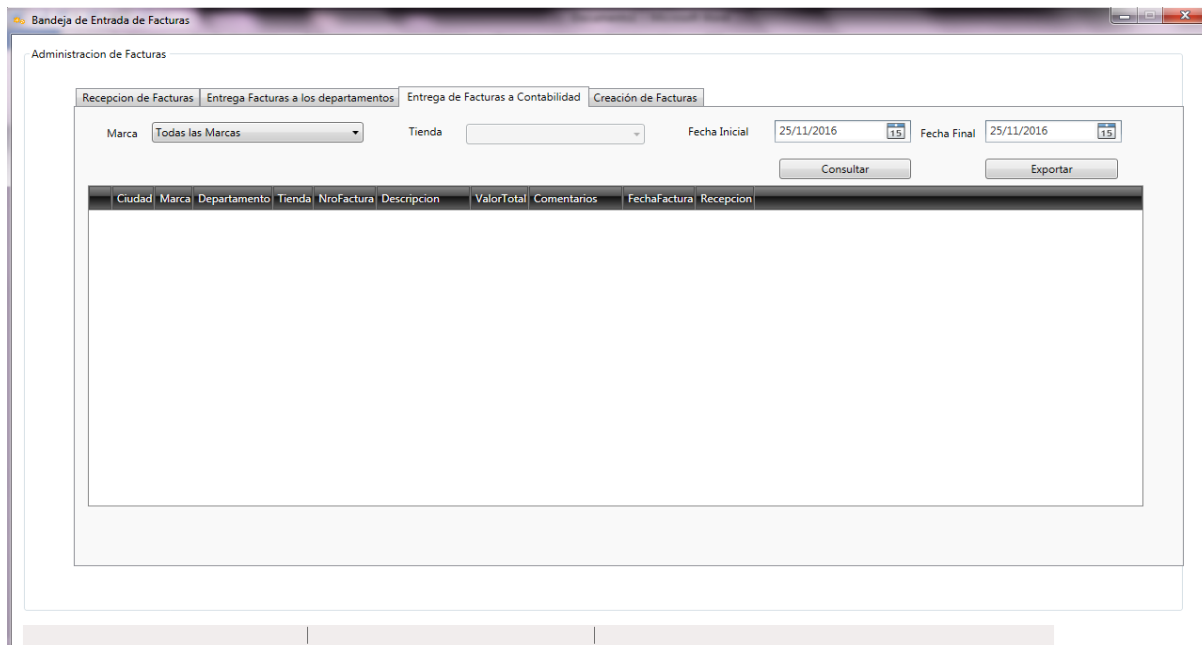
№.	EMPRESA	CENTRO DE COSTOS RESPONSABLE DE LA FACTURA	F. EMISION FACTURA	F. ENTREGA DE LA FACT. A TENDR O C. DISTRIBUCION	F. RADICADA RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS ENTRE RECEPCION FACTY RECEPCION	CORRE CUITIVO	PROVEEDOR O CLIENTE	NIT	CONCEPTO	DEPARTAMENTO	№ FACTURA	SUBTOTAL	IVA	VALOR	GRABER ACCIONES	FIRMA
9	1	ASIAN BISTRO	FF EL PETRIF	09/09/2016	09/09/2016	14/09/2016	-5	39763	COMERCIALIZADORA GLOBAL DE A	830.079.518	MATERIA PRIMA	CONTABILIDAD	283258	251.490	251.490		
10	2	ASIAN BISTRO	FF EL PETRIF	09/09/2016	09/09/2016	14/09/2016	-5	39760	JUANBE S.A	860.038.540	MATERIA PRIMA	CONTABILIDAD	10897	333.000	333.000		
11	3	ASIAN BISTRO	FF EL PETRIF	07/09/2016	08/09/2016	14/09/2016	-6	39761	INFINITEA TES FINOS SAS	900.795.029	MATERIA PRIMA	CONTABILIDAD	01-1082	186.336	186.336		
12	4	OPALCOL	FLORESTA	10/09/2016	10/09/2016	14/09/2016	-4	39762	LA RECETA SOLUCIONES GASTRON	900.213.793	MATERIA PRIMA	CONTABILIDAD	57-02095608	186.204	186.204		
13	5	OPALCOL	CHICO	09/09/2016	09/09/2016	14/09/2016	-5	39763	LA RECETA SOLUCIONES GASTRON	900.213.793	MATERIA PRIMA	CONTABILIDAD	57-02093967	186.204	186.204		
14	6	OPALCOL	USAGUEN	09/09/2016	09/09/2016	14/09/2016	-5	39764	LA RECETA SOLUCIONES GASTRON	900.213.793	MATERIA PRIMA	CONTABILIDAD	57-02093962	186.204	186.204		
15	7	OPALCOL	CALLE 300	09/09/2016	09/09/2016	14/09/2016	-6	39765	SANTA REYES S.A	860.023.445	MATERIA PRIMA	CONTABILIDAD	FE-932059	12.932	12.932		
16	8	OPALCOL	CALLE 300	09/09/2016	09/09/2016	14/09/2016	-6	39766	CITY CAKES DE COLOMBIA SAS	900.344.176	MATERIA PRIMA	CONTABILIDAD	27384	8.770	8.770		
17	9	OPALCOL	CHICO	09/09/2016	09/09/2016	14/09/2016	-5	39767	CITY CAKES DE COLOMBIA SAS	900.344.176	MATERIA PRIMA	CONTABILIDAD	27421	8.770	8.770		
18	10	DIA	COMPRIAS	13/09/2016	13/09/2016	14/09/2016	-1		TEKNO LIDESMA SAS	900.038.396	AZUCAR BLANCA		6391	56.385	56.385		
19	11	DOMINALCO	NOMINA	15/09/2016	13/09/2016	14/09/2016	-1		COORDSEPPARK S.A.S.	800.285.065	PLAN GERENCIA PRESIDEN	NOMINA	BO-300111	936.831	936.831		
20	12	DOMINALCO	CONTABILIDAD	05/09/2016	13/09/2016	14/09/2016	-1		DELOITTE ASESORES Y CONSULTOR	860.519.656	HONORARIOS ASISTENCIA E	CONTABILIDAD	601061145	1.860.000	1.860.000		
21	13	DOMINALCO	CONTABILIDAD	05/09/2016	13/09/2016	14/09/2016	-1		DIRECTV COLOMBIA LTDA	805.006.014	PROGRAMACION BASICA	CONTABILIDAD	47858592	79.900	79.900		
22	14	DOMINALCO	CONTABILIDAD	09/09/2016	14/09/2016	14/09/2016	0		VICTOR H.HERBERTO MARTINEZ VAS	3.325.663	APRENDIZAMIENTO	CONTABILIDAD	628	9.006.867	9.006.867		
23	15	DOMINALCO	NO INFORMAS	09/09/2016	NO INFORMA	14/09/2016	-6		CENTROAGUAS	821.002.195	SERVICIO PUBLICO	CONTABILIDAD	8475219	937.937	937.937		
24	16	DOMINALCO	NO INFORMAS	02/09/2016	NO INFORMA	14/09/2016	-12		TELMEX COLOMBIA S.A.	830.053.800	SERVICIOS CLARO	CONTABILIDAD	430555258	323.397	323.397		
25	17	DOMINALCO	KENEDDY	09/09/2016	NO INFORMA	14/09/2016	-6		CODENSA S.A ESP	830.037.248	SERVICIO PUBLICO	CONTABILIDAD	44110616	1.948.700	1.948.700		
26	18	OPALCOL	JAVERIANA	11/09/2016	11/09/2016	14/09/2016	-3		LUIS PEREZ	82.535.614	REEMBOLSO	CONTABILIDAD	SOLICITUD	238.398	238.398		
27	19	DOMINALCO	TECNOLOGIA	07/09/2016	09/09/2016	14/09/2016	-5		GIS TECHNOLOGY COLOMBIA S.A	800.285.227	MANO DE OBRA	CONTABILIDAD	FEB-67614	1.512.338	1.512.338		
28	20	OPALCOL	LA VERDE	13/09/2016	13/09/2016	14/09/2016	-1		OSAI ESTIM. JOSE WILLIAM	19.467.961	MATERIA PRIMA	CONTABILIDAD	1338261	236.500	236.500		

Fue
n
te:
Elab
oraci
ón

propia

La ilustración 4, es la base de datos que se generaba en el Excel donde se diligenciaba los datos de las facturas que llegaban al área de recepción, esta base de datos se obtenía manejando un libro semanal que contenía hojas por día, al final de la semana se generaba un indicador que permitía saber la cantidad de facturas que habían llegado y cuáles de esas facturas se encontraban ya en el área contable, como se puede ver el trabajo era bastante manual lo que estaba ocasionando reprocesos, demoras en los pagos y adicional enfermedades laborales por el volumen de digitación diaria.

Ilustración 5. Base de datos actual proceso radicación de facturas



La ilustración 5, es la plataforma que se diseño e implemento, la plataforma cuenta con 4 pestañas o secciones denominadas de la siguiente manera:

- **Recepción de facturas:** En esta pestaña el área de Facturación realiza un check list de las facturas que llegan desde las tiendas, es decir solo se encargan de verificar que la factura se encuentre ingresada en el sistema, ya que las tiendas tienen sus usuarios para ingresar la información.
- **Entrega de Facturas a los departamentos:** En esta pestaña cuando la factura es entregada en físico a los departamentos, estos a su vez ingresan allí y dan un visto que significa el recibido de la factura.
- **Entrega de Facturas a Contabilidad:** En esta pestaña cuando las facturas han terminado todo su proceso de revisión por el área de facturación en el caso de materia prima y por los demás departamentos para el caso de facturas de gastos, lo que realiza Contabilidad es

un chequeo colocando un visto bueno que significa la aceptación de la factura para su posterior contabilización.

Ilustración 6. Parametrización de información

The screenshot displays the 'Administración de Facturas' application window. The 'Creación de Facturas' tab is active. The form is divided into several sections: 'Información a quien esta Dirigida la Factura' with dropdowns for 'Marca', 'Tienda' (set to '2-Bogota-kennedy'), and 'Estado' (set to 'Registrada'); 'Departamento a Area que Recibe' with a dropdown menu open showing a list of departments including 'CADENA DE SUMINISTRO', 'CONTABILIDAD', 'CONTROL INTERNO', 'COSTOS', 'DIA', 'GESTION HUMANA', 'MANTENIMIENTO', 'MERCADERO', 'OPERACIONES', 'TECNOLOGIA', and 'TESORERIA'; 'Información de La Factura' with input fields for 'Numero Factura', 'Valor Factura', and 'Descripcion del Bien o servicio'; and 'Fecha', 'Proveedor', and 'Observaciones' sections. A 'Guardar' button is located at the bottom left.

En la Ilustración 6, se puede identificar la cuarta pestaña que se refiere a la creación de la factura, es decir al ingreso de la información por primera vez, la ventaja de esta pestaña es que algunos campos ya se encuentran parametrizados, lo que genera agilidad a la hora de ingresar la información y minimiza el margen de error, debido a que la razón social y Nit de todos los proveedores se encuentra registrado en la base de datos como lista desplegable, la fecha es automática, la marca, punto de venta y los departamentos de la organización también se encuentran como lista desplegable.

Bandeja de Entrada de Facturas

Administración de Facturas

Recepción de Facturas | Entrega Facturas a los departamentos | Entrega de Facturas a Contabilidad | Creación de Facturas

Marca: BURGER KING | Tienda: BK AEROPUERTO | Fecha Inicial: 10/11/2016 | Fecha Final: 24/11/2016

Consultar | Exportar

Ciudad	Marca	Departamento	Tienda	NroFactura	Descripción	ValorTotal	Comentarios	FechaFactura	Recepcion
Bogota	Burger King	PENDIENTE DE ASIGNACION EN RECEPCION	BK AEROPUERTO	743913	OC 52769 SEMANA 47	46200	ENTREGADO EL DIA 24/11/2016	11/16/2016 12:00:00 AM	<input type="checkbox"/>
Bogota	Burger King	PENDIENTE DE ASIGNACION EN RECEPCION	BK AEROPUERTO	2647	SI 55258 OC 52774 SEMANA 47	13448	SE ENVIARÁ EL DIA 24/11/16	11/17/2016 12:00:00 AM	<input type="checkbox"/>
Bogota	Burger King	PENDIENTE DE ASIGNACION EN RECEPCION	BK AEROPUERTO	6421	SI 55261 OC 52775 SEMANA 47	13448	SE ENVIARÁ EL DIA 24/11/16	11/19/2016 12:00:00 AM	<input type="checkbox"/>
Bogota	Burger King	PENDIENTE DE ASIGNACION EN RECEPCION	BK AEROPUERTO	6420	SI 55260 OC 52773 SEMANA 47	40755	SE ENVIARÁ EL DIA 24/11/16	11/19/2016 12:00:00 AM	<input type="checkbox"/>
Bogota	Burger King	PENDIENTE DE ASIGNACION EN RECEPCION	BK AEROPUERTO	2646	SI 55251 OC 52765 SEMANA 47	1131274	SERÁ ENTREGADA EL DIA 24/11/16	11/17/2016 12:00:00 AM	<input type="checkbox"/>
Bogota	Burger King	PENDIENTE DE ASIGNACION EN RECEPCION	BK AEROPUERTO	177664	SI 55262 OC 52776 SEMANA 47	117000	SE ENVIARÁ EL DIA 24/11/16	11/23/2016 12:00:00 AM	<input type="checkbox"/>
Bogota	Burger King	PENDIENTE DE ASIGNACION EN RECEPCION	BK AEROPUERTO	177477	SI 55087 OC 52619 SEMANA 47	150000	SE ENTREGARÁ JUEVES 24/11/16	11/14/2016 12:00:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/>

En la Ilustración 7, muestra de que manera queda ingresada la información de la factura, todos los campos se encuentran totalmente diligenciados, cuando ya se ha terminado de ingresar las factura el paso siguiente es exportar la información a una plantilla en Excel, la cual permite entregar la factura en físico a los colaboradores encargados y estos a su vez firman el soporte de entrega.

Una de las ventajas de esta plataforma es que permite consultar la información y el estado actual de la factura, adicional de que va guardando un histórico el cual permite generar indicadores a fin de mes, estos indicadores generan un control a cada departamento incluyendo al de facturación ya que mide los tiempos de respuesta y entrega de la factura al área contable.

Conclusiones

Con el siguiente trabajo se puede concluir que la manera más adecuada de realizar un fortalecimiento empresarial es realizar mejoras o cambios en los procesos que presentan alguna falencia dentro de una organización, adicional de la necesidad de concientizar a todos los colaboradores de generar innovación y creatividad para facilitar la vida laboral.

Gracias a la unión de la teoría y de la practica se pudo realizar el proyecto que genero cambios radicales dentro de la organización, permitiendo evolucionar y brindando una solución oportuna a las necesidades de la compañía.

Anexos

Anexo A: Indicadores de cumplimiento entrega de facturas Julio - Noviembre 2016 vs Enero - Mayo 2017

Indicador de Cumplimiento Recepción de Facturas Julio 2016

	Facturas Dentro del Rango de Fecha		Facturas Fuera del Rango de Fecha		Total Facturas	
		%		%		%
SBUX	332	37%	560	63%	892	100%
DO	180	20%	705	80%	885	100%
BK	140	15%	822	85%	962	100%
PFC	144	22%	515	78%	659	100%
DIA	129	24%	408	76%	537	100%

Total Facturas	925	24%	3010	76%	3935	100%
-----------------------	------------	------------	-------------	------------	-------------	-------------

Indicador de Cumplimiento Recepción de Facturas Enero 2017

	Facturas Dentro del Rango de Fecha		Facturas Fuera del Rango de Fecha		Total Facturas	
		%		%		%
SBUX	1234	89%	160	11%	1394	100%
DO	991	89%	123	11%	1114	100%
BK	975	90%	114	10%	1089	100%
PFC	531	87%	80	13%	611	100%
DIA	879	88%	121	12%	1000	100%

Total Facturas	4610	89%	598	11%	5208	100%
-----------------------	-------------	------------	------------	------------	-------------	-------------

Indicador de Cumplimiento Recepción de Facturas Agosto 2016

	Facturas Dentro del Rango de Fecha		Facturas Fuera del Rango de Fecha		Total Facturas	
		%		%		%
SBUX	410	37%	702	63%	1112	100%
DO	220	22%	794	78%	1014	100%
BK	180	17%	882	83%	1062	100%
PFC	200	27%	531	73%	731	100%
DIA	150	20%	610	80%	760	100%

Total Facturas	1160	25%	3519	75%	4679	100%
-----------------------	-------------	------------	-------------	------------	-------------	-------------

Indicador de Cumplimiento Recepción de Facturas Febrero 2017

	Facturas Dentro del Rango de Fecha		Facturas Fuera del Rango de Fecha		Total Facturas	
		%		%		%
SBUX	1156	90%	123	10%	1279	100%
DO	985	91%	99	9%	1084	100%
BK	980	92%	87	8%	1067	100%
PFC	529	88%	71	12%	600	100%
DIA	819	89%	103	11%	922	100%

Total Facturas	4469	90%	483	10%	4952	100%
-----------------------	-------------	------------	------------	------------	-------------	-------------

	Facturas Dentro del Rango de Fecha		Facturas Fuera del Rango de Fecha		Total Facturas	
		%		%		%
SBUX	445	35%	814	65%	1259	100%
DO	215	20%	834	80%	1049	100%
BK	220	20%	876	80%	1096	100%
PFC	253	30%	602	70%	855	100%
DIA	209	24%	675	76%	884	100%

Total Facturas	1342	26%	3801	74%	5143	100%
-----------------------	-------------	------------	-------------	------------	-------------	-------------

	Facturas Dentro del Rango de Fecha		Facturas Fuera del Rango de Fecha		Total Facturas	
		%		%		%
SBUX	1167	92%	95	8%	1262	100%
DO	991	90%	114	10%	1105	100%
BK	956	91%	95	9%	1051	100%
PFC	605	87%	89	13%	694	100%
DIA	798	90%	93	10%	891	100%

Total Facturas	4517	90%	486	10%	5003	100%
-----------------------	-------------	------------	------------	------------	-------------	-------------

Indicador de Cumplimiento Recepción de Facturas Octubre 2016

	Facturas Dentro del Rango de Fecha		Facturas Fuera del Rango de Fecha		Total Facturas	
		%		%		%
SBUX	534	36%	968	64%	1502	100%
DO	349	29%	867	71%	1216	100%
BK	331	27%	894	73%	1225	100%
PFC	234	25%	721	75%	955	100%
DIA	287	27%	779	73%	1066	100%

Total Facturas	1735	29%	4229	71%	5964	100%
-----------------------	-------------	------------	-------------	------------	-------------	-------------

Indicador de Cumplimiento Recepción de Facturas Noviembre 2016

	Facturas Dentro del Rango de Fecha		Facturas Fuera del Rango de Fecha		Total Facturas	
		%		%		%
SBUX	566	37%	964	63%	1530	100%
DO	360	29%	862	71%	1222	100%
BK	330	27%	876	73%	1206	100%
PFC	243	25%	735	75%	978	100%
DIA	274	26%	765	74%	1039	100%

Total Facturas	1773	30%	4202	70%	5975	100%
-----------------------	-------------	------------	-------------	------------	-------------	-------------

Indicador de Cumplimiento Recepción de Facturas Abril 2017

	Facturas Dentro del Rango de Fecha		Facturas Fuera del Rango de Fecha		Total Facturas	
		%		%		%
SBUX	1300	92%	107	8%	1407	100%
DO	1118	90%	128	10%	1246	100%
BK	940	87%	135	13%	1075	100%
PFC	684	86%	111	14%	795	100%
DIA	996	89%	118	11%	1114	100%


Total Facturas	5038	89%	599	11%	5637	100%
-----------------------	-------------	------------	------------	------------	-------------	-------------

Indicador de Cumplimiento Recepción de Facturas Mayo 2017

	Facturas Dentro del Rango de Fecha		Facturas Fuera del Rango de Fecha		Total Facturas	
		%		%		%
SBUX	1315	91%	125	9%	1440	100%
DO	1178	92%	101	8%	1279	100%
BK	932	88%	124	12%	1056	100%
PFC	645	88%	92	12%	737	100%
DIA	935	88%	127	12%	1062	100%

Total Facturas	5005	90%	569	10%	5574	100%
-----------------------	-------------	------------	------------	------------	-------------	-------------

Anexo B: Manual de procesos radicación de facturas

	MANUAL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y RADICACION DE FACTURAS
	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

1. Objetivo

Estandarizar los lineamientos y parámetros necesarios para la radicación de facturas, cuentas de cobro, notas crédito y/o cualquier documento que genere validez para gestionar cobro, involucrando a las áreas responsables que intervienen en los procesos, logrando con ello una gestión eficaz y efectiva de las mismas.

2. Alcance

El presente manual, está diseñado para la utilización por parte de todas las áreas involucradas en el proceso de radicación de los documentos mencionados en el objetivo y su respectivo seguimiento, con el fin de implementar acciones de mejora orientadas a optimizar los procesos de radicación y pago oportuno a nuestros proveedores.

_____	_____ REVISADO Y	_____ FECHA DE
REALIZADO POR AUX. ADMINISTRATIVA	APROBADO POR DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	APROBACION



3. Consideraciones Generales

- ✓ La única instancia para radicar formalmente una factura o documento de cobro, es mediante las recepciones de las oficinas de Usaqué y Celta, los funcionarios que reciban facturas en oficinas administrativas, de planta y puntos de venta, lo harán bajo su responsabilidad y deberán garantizar el envío y seguimiento a su correspondiente radicación.
- ✓ Todas las áreas de la empresa tienen la responsabilidad de asegurar que los proveedores radiquen sus facturas, de acuerdo a las fechas en que fue prestado el servicio, y en los tiempos estipulados para su radicación.
- ✓ El área contable no debe recibir ninguna factura que no tenga el recibido por recepción.
- ✓ Se debe garantizar que todas las facturas tengan los soportes completos para la radicación.
- ✓ Se debe garantizar que toda factura radicada sea en original, no se aceptaran copias, de igual manera los soportes de dicha factura o documento que tenga validez para generar cobro.
- ✓ No se acepta ningún tipo de correcciones a mano en ningún documento ni soporte, es necesario realizar las anotaciones pertinentes a la parte de atrás de los documentos, por normatividad.

_____	_____	_____
REALIZADO POR AUX. ADMINISTRATIVA	REVISADO Y APROBADO POR DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FECHA DE APROBACION



MANUAL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y RADICACION DE FACTURAS

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

- ✓ Se debe garantizar la entrega oportuna de las facturas que requieran algún procedimiento por parte de las diferentes áreas, a las recepciones de Celta y Usaquén, en los tiempos establecidos para cada proceso.
- ✓ Todas las facturas deberán tener su respectivo soporte según lo requiera, para el caso de las orden de compra en las facturas de gastos, se deberá generar la orden por medio del sistema de Oracle, en la factura tendrán que anexar el recibo y comprobante que arroja el mismo sistema, esto rige a partir del 01 de Noviembre de 2015.
- ✓ Es deber de la persona responsable de la factura hacer seguimiento a la misma hasta su respectivo pago.
- ✓ Los mensajeros deben garantizar la entrega de la documentación a las recepciones en los tiempos establecidos por las rutas de mensajería.
- ✓ Se debe cumplir con el cronograma semanal, teniendo en cuentas los horarios de radicación y las fechas de cierre establecidas según calendario Aalsea.

_____	_____ REVISADO Y	_____ FECHA DE
REALIZADO POR AUX. ADMINISTRATIVA	APROBADO POR DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	APROBACION



4. Proceso radicación de facturas

Materia Prima: Todas las facturas correspondientes a materia prima que sean radicadas en la tienda deben ser procesadas de la siguiente manera:

- La persona encargada de recibir la factura debe verificar que esta lleve fecha del mes vigente
- La factura debe ser ingresada a la plataforma (ingresar usuario y contraseña)
- Diligenciar todos los campos solicitados por la plataforma
- Enviar la factura ya ingresada a la oficina administrativa área de facturación
- La factura debe ser ingresada a la plataforma y enviada al área de radicación de facturas en un tiempo máximo de dos días en el horario de oficina
- Cuando la factura sea radicada por el proveedor el día sábado o domingo debe ser entregada al área de facturación entre el día lunes y martes.
- El área de facturación debe verificar que la factura que ha sido enviada en físico por la tienda se encuentre ingresada en la plataforma.
- El área de facturación debe entregar la factura al área contable en un tiempo no superior a un día.

Gastos: Todas las facturas correspondientes a gastos que sean radicadas en las oficinas administrativas deben de ser procesadas de la siguiente manera:

- El área de facturación recibe la factura y verifica que esta tenga fecha de emisión del mes vigente
- La factura debe ser ingresada a la plataforma
- El área de facturación debe entregar la factura a las áreas encargadas de realizar la Orden de compra y solicitud interna (Recursos Humanos, Tecnología, Compras, Comercio Exterior, Planeación, Nomina, Inmobiliario, Finanzas, Tesorería, Transportes, Almacén, Calidad y Servicio al cliente) en un tiempo máximo de un día.
- Las áreas encargadas de generar la Orden de Compra y solicitud interna deben verificar que la información de la factura se encuentre en la

_____ REALIZADO POR: ALIX. ADMINISTRATIVA	_____ REVISADO Y APROBADO POR: DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	_____ FECHA DE APROBACION
---	--	---------------------------

plataforma, a su vez deben generar el check list de la misma para dar aceptación de recibido.

- Las áreas encargadas del proceso de la factura (Recursos Humanos, Tecnología, Compras, Comercio Exterior, Planeación, Nomina, Inmobiliario, Finanzas, Tesorería, Transportes, Almacén, Calidad y Servicio al cliente), deben entregar la factura al área contable en un tiempo máximo de dos días.

Todas las facturas radicadas por el proveedor, deben tener fecha de emisión, de la misma semana de radicación.

5. Indicador

Nombre Indicador	Responsable	Formula Calculo	Fuente de Información	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición
Cumplimiento Recepcion de Facturas	Recepcion Cefta-Usaquén	Se toma las facturas que sean >=6 / por el total	Base de datos	%	Semanal

El indicador de Cumplimiento, se generara semanal y se tomara de viernes a viernes, el resultado se compartirá todos los lunes a los gerentes responsables de cada marca.

Es deber de cada gerente informar los resultados a su equipo de trabajo y cada semana trabajar en mejorar los resultados del indicador.

_____	_____	_____
REALIZADO POR ALIX ADMINISTRATIVA	REVISADO Y APROBADO POR DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FECHA DE APROBACION

Bibliografía

Alesea en Colombia S.A.S. (2008). *Alesea*. Recuperado el 01 de 04 de 2017, de <http://www.alsea.net/alsea/historia>

Camacho Carrero, M. A., & Silva Espinosa, B. A. (2014). *Sistema de control de inventarios y facturación para la comercializadora de repuestos Silva S.A. "Artemisa"*. Recuperado el 24 de 04 de 2017, de http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/2989/TTI_CamachoCarreroMonica_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Constitucion Politica de Colombia. (23 de 12 de 2015). *Decreto 2496 del 23 de Diciembre del 2015*. Recuperado el 08 de 04 de 2017, de http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/decretos/2015/Decretos2015/DECRETO%202496%20DEL%2023%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202015.pdf?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=excepcion_al_tratamiento_bajo_niif_de_la_cartera_de_creditos_y_de_los_a

Diaz Mesa, N. (2013). *Desarrollo de un software para contabilidad y facturación*. Recuperado el 24 de 04 de 2017, de <http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/handle/10656/2985>

El congreso de la República. (17 de 07 de 2008). *Unificación de la factura como título valor como mecanismo de financiación para el micro, pequeño y mediano empresario, y se dictan otras disposiciones*. Recuperado el 01 de 04 de 2017, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31593>

Estatuto Tributario . (2016). *Factura o Documento Equivalente*. Recuperado el 08 de 04 de 2'017, de <http://estatuto.co/?e=439>

Estatuto Tributario. (2012). *Artículo 437-1*. Recuperado el 08 de 04 de 2017, de <http://estatuto.co/?e=685>

Estatuto Tributario Nacional. (2005). *Ley 962 Artículo 617*. Recuperado el 08 de 04 de 2017, de <http://estatuto.co/?e=436>

Estatuto Tributario. (2002). *Obligación de Expedir Factura o Documento equivalente*. Recuperado el 08 de 04 de 2017, de <http://estatuto.co/?e=434>

Hammer. (1993). *Reingeniería de procesos (I): Características, Principios y Herramientas de aplicación*. Recuperado el 18 de 04 de 2017, de http://dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/5%20-Reingenier%EDa%20_I_.pdf

Rodriguez, J. C., & Castiblanco, A. (2009). *Sistema de información para el manejo de facturación e inventarios en la empresa E.C.A.R. FEINT*. Recuperado el 24 de 04 de 2017, de http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/2615/TTI_RodriguezJuanCarlos_2009.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Teoria de la Reingenieria. (20 de 05 de 2012). *Teoria de la Reingenieria*. Recuperado el 18 de 04 de 2017, de <http://teoriasldj.blogspot.com.co/2012/05/teoria-de-la-reingenieria.html>

Teoria Neoclasica. (02 de 2012). *Teoria Neoclasica*. Recuperado el 01 de 2014 de 2017, de <http://teoriasadministrativass.blogspot.com.co/p/teoria-neoclasica.html>