



**SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ**

**ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA
LA FACTURACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LOS
CLIENTES AUDI Y VOLKSWAGEN DE LA EMPRESA NOVARES**

INFORME TÉCNICO DE RESIDENCIA PROFESIONAL

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Presenta:

Diana Vázquez Grajales

Asesor interno:

Mtro. Alfredo Gómez Meoño

Asesor externo:

Ricardo Aguilar Amado

Periodo:

Junio - Diciembre 2018

CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN.....	4
2. OBJETIVOS	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos	5
3. ÁREA DE MEJORA.....	6
4. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	7
Recopilación de información.....	7
Investigación documental.....	7
Investigación de campo.....	7
Diagnóstico sobre el actual proceso de facturación de las cuentas por cobrar de los clientes Volkswagen y AUDI.....	8
Identificación de las necesidades del proceso actual de facturación de cuentas por cobrar de los clientes Volkswagen y AUDI.....	8
Modelo propuesto de facturación de las cuentas por cobrar de los clientes Volkswagen y AUDI en el área de finanzas de la empresa novares	13
Fundamentación estratégica del modelo propuesto	15
Alcance del modelo propuesto	15
Estrategia para la aplicación del manual de procedimientos	16
Proceso de facturación SAP y facturación electrónica de cuentas por cobrar Novares Puebla	17
Cliente: Volkswagen de México	17
Cliente: AUDI.....	20
Formulación de manual de procedimientos para la facturación de las cuentas por cobrar de los clientes Volkswagen y AUDI	22
5. RESULTADOS OBTENIDOS	23
Diagramas de los resultados de la implementación del manual.....	24
Diagramas de flujo de proceso de enseñanza actual de Facturación Concentrados Volkswagen Falcon México	24
Diagramas de flujo de proceso de enseñanza actual de Facturación AUDI México ...	25
Diagramas de flujo de proceso de enseñanza con implementación de manual de Facturación Concentrados Volkswagen Falcon México.....	26

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	28
7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS	30
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES	32

INFORME TÉCNICO

1. JUSTIFICACIÓN

Contar con un manual de procedimientos en una empresa, garantiza una mejor inducción a nuevos trabajadores, en el cual acredita que la empresa cumple con una normativa. Se creará el manual para obtener la información detallada y ordenada que contendrá todas las instrucciones de cómo crear las facturas fiscales electrónicas para los clientes Audi Y Volkswagen, usar el sistema SAP y la funcionalidad de cada transacción. Al ingresar a una empresa, el empleado más que buscar un empleo, busca aprender más, y con un manual de procedimientos este proceso se facilitaría y agilizaría.

2. OBJETIVOS

Objetivo general

Crear un manual de procedimientos para la facturación de cuentas por cobrar de los clientes Audi y Volkswagen. Profundizando en un 90% en las actividades que se ejecutan en el sistema para dar una mejor inducción a nuevos trabajadores.

Objetivos específicos

- Elaborar diagramas de flujo para las facturaciones de los clientes Volkswagen y Audi.
- Ayudar a los trabajadores a tener conocimiento de los procedimientos de facturación de las cuentas por cobrar de los clientes Volkswagen y Audi.
- Agilizar el proceso de aprendizaje de los procedimientos para la facturación de las cuentas por cobrar de los clientes Volkswagen y Audi.

3. ÁREA DE MEJORA

En el departamento de Finanzas, específicamente en el área de cuentas por cobrar, no se cuenta con un manual de procedimientos para la facturación electrónica especificando para qué sirve cada función del sistema que utilizan, ni el procedimiento de cada transacción que se realiza. Es por ello que cuando se integran nuevos empleados les es un poco complicado entenderlo y tedioso por parte de los más experimentados el tener que explicar el funcionamiento y los pasos a seguir. En Novares se desea proporcionar las herramientas necesarias para facilitar y agilizar las tareas que cada puesto demanda. Es por ello que es necesario contar un manual de procedimientos de facturación electrónica en el área de cuentas por cobrar del departamento de Finanzas.

4. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Este apartado se basa en las actividades que se realizaron durante el desarrollo del manual de procedimientos, se describen cada una de sus etapas que hicieron posible la redacción del manual para el área de Cuentas Por Cobrar del departamento de finanzas de la empresa NOVARES.

Recopilación de información

Para esta fase fue necesario contar con técnicas de investigación que permitan recopilar un conjunto de información para obtener el conocimiento acerca de los pasos a seguir para el proceso de facturación electrónica de las cuentas por cobrar de los clientes Volkswagen y AUDI, las cuales se mencionan a continuación:

Investigación documental

El empleo de esta técnica permitió captar la teoría e importancia que tiene la facturación electrónica en las empresas, pudiendo observar las deficiencias, necesidades y áreas de oportunidades para poder trabajar, esto a través del análisis de manuales antiguos, documentos sobre las diferentes formas de facturación, actividades a realizar, entre otras cosas.

Investigación de campo

El empleo de esta técnica permite conocer las actividades diarias de la facturación electrónica de cuentas por cobrar, conociendo a fondo los pasos necesarios así como los conocimientos que se deben de tener para que estas puedan realizarse satisfactoriamente.

Diagnóstico sobre el actual proceso de facturación de las cuentas por cobrar de los clientes Volkswagen y AUDI

El diagnóstico administrativo del proceso de facturación es un análisis sistemático que tiene como propósito fundamental conocer sus etapas, con la finalidad de detectar las necesidades de cambio y proponer alternativas viables de solución enfocadas al mejoramiento del proceso para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, con el fin de convertir esta herramienta en una ventaja competitiva en el contexto empresarial.

Se fundamenta en que todas las organizaciones deben adecuar y modernizar la estructura y aplicación de los manuales de procedimientos para enfrentar y estar acorde con la administración de horas hombre para enfrentar y estar acorde con la evolución de los procesos administrativos actuales, de ello resulta que deben adaptar su mentalidad y acciones a los cambios que se le presentan, aceptar y enfrentar como un reto y encontrar soluciones a los problemas particulares generales en cualquier momento.

Identificación de las necesidades del proceso actual de facturación de cuentas por cobrar de los clientes Volkswagen y AUDI

La identificación de necesidades lo constituyen el análisis y descripción de pasos a seguir, esto equivale a hacer un estudio previo indispensable para conocer la importancia, énfasis y pasos a seguir, así como también las posibles variaciones que el proceso puede tener.

Respecto a los procesos de facturación, una vez que se recibe la requisición por medio de correo electrónico o directamente en el sistema SAP que la empresa utiliza, el equipo de cuentas por cobrar verifica que la información sea correcta y procede a facturar la cantidad que demandan los clientes.

En algunos casos la factura debe quedar en espera de algunos de sus componentes fiscales y estos tienen alrededor de 7 días hábiles para llegar, de lo contrario se procede a contactar al ejecutivo de cuentas del cliente en cuestión para así poder saber qué fue lo que ha pasado con el estado de esos respaldos.

Los respaldos son documentos que el cliente (en este caso Volkswagen o AUDI) expide al momento de hacer el pedimento de piezas que necesita, al llegar a los puertos de embarque de NOVARES el encargado de transportar dicho material debe dejar ese documento con la persona que le autorice llevarse las piezas. Esto es principalmente para tener evidencia física de los pedimentos que han hecho y comprobar en caso de auditoría las cifras monetarias que se están manejando.

La gestión de la facturación es una de las tareas más importantes para el buen funcionamiento de cualquier proyecto empresarial, puesto que una mala organización de los documentos contables de las operaciones mercantiles puede ocasionar serios problemas a la empresa.

La ley de facturación es estricta en el desarrollo de su articulado y de su cumplimiento se derivan las obligaciones fiscales de las personas físicas o jurídicas en lo referente a toda actividad profesional y empresarial. El precio del producto, por mínimo que sea, debe reflejarse y registrarse con la misma rigurosidad en la facturación. La emisión y el cobro de las facturas, no solo implica el recibo de una compraventa o la prestación de un determinado servicio, sino que además, crea una obligación del emisor ante el consumidor. Una factura se convierte en la garantía del producto objeto de la transacción.

El contador del área de cuentas por cobrar es el encargado de recibir, verificar, crear y dar seguimiento a las facturas electrónicas de los requerimientos de los diversos clientes, por medio de un programa llamado SAP que va de la mano con otro llamado COFIDI.

SAP es un programa informático de gestión empresarial que nació en Alemania. En la versión inglesa significa "Systems, Applications, Products in Data

Processing" lo que, traducido al español, sería: "Sistemas, Aplicaciones y Productos para el procesamiento de datos".

Su utilidad radica en que permite recopilar todo tipo de datos de la empresa y procesarlos para proporcionar a las diferentes áreas de la organización, información útil para tomar decisiones. Su sistema modular facilita que pueda llegar a actuar en un departamento muy concreto de la empresa o bien a nivel global y estratégico si se le suman más módulos al software.

Se podría definir entonces que SAP es un software ERP (Enterprise Resource Planning), que permite planificar y gestionar los recursos de todas las áreas de la empresa: desde logística a contabilidad, pasando por el departamento comercial y de marketing, finanzas, producción, gestión de proyectos, de la calidad, mantenimiento o dirección y administración general.

Pero, ¿Para qué sirve SAP?

Su estructura modular permite trabajar por áreas organizacionales, pero también interactuar entre ellas. La información se comparte entre áreas. Por lo tanto, SAP sirve para obtener información de la manera más eficiente posible.

De hecho, es en la información que SAP tiene su punto fuerte porque ayuda a la Business Intelligence. Es decir, ayuda a transformar los datos en información y la información en conocimiento. Y el conocimiento es básico para maximizar el acierto en las decisiones empresariales, sean operativas o estratégicas.

Además permite tener la información en tiempo real por lo que sus usuarios pueden usar dicha información para tomar decisiones estratégicas a tiempo o, incluso, anticipándose a los cambios, lo cual siempre reporta ventajas competitivas en el mercado.

Por otro lado COFIDI es un software que facilita la gestión y envío de comprobantes fiscales digitales.

Es el primer servicio en México que permite intercambiar Comprobantes Fiscales Digitales de una manera rápida y segura entre los integrantes de la red. También es una opción para recibir y validar los Comprobantes Fiscales Digitales (no importando su versión o procedencia) de todos aquellos Socios de Negocio que deseen enviarle Comprobantes Fiscales Digitales.

La red COFIDI solo entregará aquellos comprobantes CFDI que cumplan con los requerimientos del SAT y en caso de no cumplir con las especificaciones del SAT para la emisión de Comprobantes Fiscales Digitales generará un aviso de error al emisor del comprobante.

En la facturación digital se tiene en cuenta el precio de las piezas, el cual es acordado cada 3 meses en el caso de AUDI y cada año en el caso de Volkswagen entre ambas empresas y NOVARES.

Cuando existe alguna variación o cambio, las empresas deben mandar un correo al departamento de Finanzas y a cualquier parte interesada, ya que sin una buena comunicación entre todas las involucradas se podría tener un problema al momento de efectuar y recibir pagos, así como en la facturación y declaración ante las autoridades correspondientes.

Una vez efectuada la facturación se procede a archivar los documentos que sean necesarios para avalar la transacción hecha, ya que, el artículo 29.2, letra e) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, establece para los empresarios y profesionales la obligación de expedir y entregar facturas o documentos sustitutivos y conservar las facturas, documentos y justificantes que tengan relación con sus obligaciones tributarias.

El artículo 165.Uno de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre del Impuesto sobre el Valor Añadido, establece que dichos documentos deberán conservarse durante el plazo de prescripción del impuesto.

Asimismo, el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, establece que deberán conservarse con su contenido original, ordenadamente y

durante el plazo que establece la Ley General Tributaria los siguientes documentos:

- Facturas recibidas.
- Copias o matrices de las facturas expedidas.
- Los justificantes contables en las operaciones en las que sea de aplicación la inversión del sujeto pasivo cuando el proveedor no esté establecido en la Comunidad.
- Los recibos justificativos del reintegro de la compensación del Régimen especial de la Agricultura, Ganadería y Pesca, tanto el original de aquél, por parte de su expedidor, como la copia, por parte del titular de la explotación.
- Los documentos acreditativos del pago del impuesto a la Importación.

Los diferentes documentos, en papel o formato electrónico, se deberán conservar por cualquier medio que permita garantizar al obligado a su conservación la autenticidad de su origen, la integridad de su contenido y su legibilidad, así como el acceso a ellos por parte de la Administración tributaria sin demora, salvo causa debidamente justificada, pudiendo cumplirse esta obligación mediante la utilización de medios electrónicos.

Para que la conservación de las facturas por medios electrónicos en un país tercero con el que no exista un instrumento jurídico relativo a la asistencia mutua se considere válida, deberá haberse comunicado con carácter previo a la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Cuando las facturas recibidas o expedidas se refieran a adquisiciones por las cuales se hayan soportado cuotas del IVA cuya deducción esté sometida a un período de regularización, deberán conservarse durante su correspondiente período de regularización y los cuatro años siguientes.

Modelo propuesto de facturación de las cuentas por cobrar de los clientes Volkswagen y AUDI en el área de finanzas de la empresa novares

La aplicación del manual de procedimientos para la facturación de las cuentas por cobrar de los clientes AUDI y Volkswagen, junto a la capacitación que la empresa NOVARES otorga al inicio de las actividades dentro de la empresa contribuye a lograr que el personal de nuevo ingreso tenga las herramientas y la información que necesita para cumplir sus metas, roles, responsabilidades en la forma requerida para desarrollar las estrategias de la organización.

Se enfoca en la integración de tres componentes básicos: integración al equipo de trabajo de manera óptima, optimización del tiempo invertido en la enseñanza de los métodos de facturación electrónica de cuentas por cobrar y la administración de procesos, la cual hace coherente el planeamiento con el trabajo pro procesos ejecutados por un talento humano competente.

Consta de una serie de etapas decisionales y una predicción de adaptación y desempeño laboral, referida a la adecuación de una personal dada con respeto a las exigencias preestablecidas de un cargo. El manual fue diseñado teniendo en cuenta las actividades y pasos a seguir establecidos por la empresa. El proceso a seguir para la facturación de las cuentas por cobrar para los clientes AUDI y Volkswagen serán dirigidos, verificados y autorizados dentro de la organización por el contador de cuentas por cobrar Ricardo Aguilar Amado, apoyado del practicante de dicha área.

Cada uno posee diferentes funciones, a saber:

Contador de Cuentas por Cobrar

- Creación de Facturas de Maquilas
 - Plastindus
 - Somatics
 - Autoplastec

- AKSYS
- Daranjo
- Lunketec
- OTT
- Creación de Facturas Tooling
- Facturación de manera manual de pedimentos especiales de los clientes
 - Volkswagen
 - AUDI
 - General Motors Silao
 - General Motors San Luis Potosí
 - General Motors Estados Unidos
 - FCA Brasil
 - FCA México
 - FCA US
 - SAS
 - Nissan mexicana
 - Nissan Estados Unidos
- Verificar que las cuentas por cierre de mes cuadren
- Seguimiento y archivo de manera cronológica las facturas efectuadas en el mes
- Seguimiento de proyectos de clientes
- Entre otras.

Practicante de Cuentas por Cobrar

- Facturación de las cuentas por cobrar de los clientes:
 - Volkswagen
 - AUDI
 - General Motors Silao
 - General Motors San Luis Potosí
 - General Motors Estados Unidos
 - FCA Brasil

- FCA México
 - FCA US
 - SAS
 - Nissan mexicana
 - Nissan Estados Unidos
-
- Recepción de soportes sellados de facturas
 - Seguimiento y archivo de manera cronológica las facturas efectuadas en el mes
 - Entre otras

Fundamentación estratégica del modelo propuesto

Alcance del modelo propuesto

Está dirigido a los puestos del Área de Cuentas por Cobrar los cuales son los siguientes:

- Contador de Cuentas por Cobrar

Habilidades Asociadas: Actitud de servicio, control de procesos de administración, control de procesos en su ejecución, manejo de conflictos, liderazgo, enfoque a resultados y logro de objetivos, poder de decisión, comunicación gerencial.

- Practicante de Recursos Humanos

Habilidades Asociadas: Actitud de servicio, compromiso y asumir responsabilidades, negociación, enfoque a resultados con orientación a la tarea e iniciativa, proactividad.

Estrategia para la aplicación del manual de procedimientos

Para poder poner en funcionamiento un manual de procedimientos, la organización debe hacer explícita la voluntad de la dirección y con una clara especificación de los pasos a seguir y las necesidades que se tienen, en suma, el orientador del proceso de facturación deberá estar de acuerdo con lo diseñado y lo que en el manual se especifica.

Proceso de facturación SAP y facturación electrónica de cuentas por cobrar Novares Puebla

Cliente: Volkswagen de México

Diagrama de flujo del proceso de Facturación Concentrados VW Falcon México

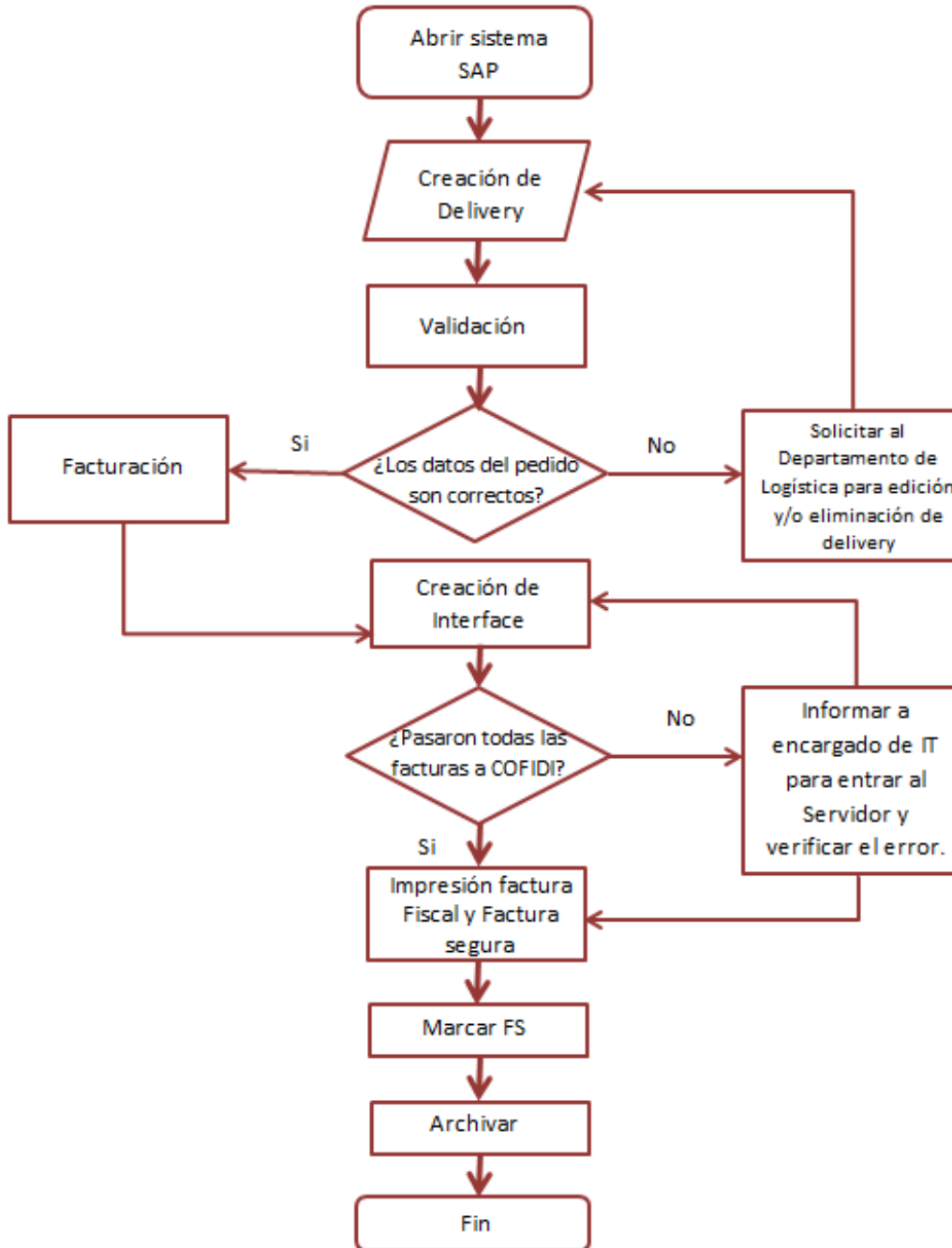


Figura 1. Proceso de facturación Volkswagen. Fuente: Elaboración propia

Creación de un delivery. Consiste principalmente en la captura en el sistema SAP del pedimento del cliente.

El área de embarques crea un concentrado en el que viene detalladamente las piezas que han salido de la empresa, en este concentrado se especifican en número de orden de compra, la descripción, la cantidad y el folio del documento, entre otras cosas.

En el apartado VL10E del sistema SAP se capturan los datos del pedimento y se crea un número de delivery.

Una vez creado el delivery se entra a este para capturar el número de folio del concentrado y así el cliente pueda saber qué pedido estará pagando.

Validación. Una vez creado el delivery en un 100% se procede a validarlo. Este paso se hace en el apartado VL02N del sistema SAP.

Ahí se inserta en número de delivery, se revisa y se contabiliza, para así poder pasar a la facturación.

Facturación. En el apartado VF04 del sistema SAP se encuentran las facturas creadas y próximas a facturar.

Como primer paso se deben ordenar los deliveries para poder localizarlos más rápido y así evitar errores.

Una vez que se han encontrado los números de deliveries que se han creado se procede a facturar.

Para ello se selecciona el delivery y se da clic en la opción de facturación. De nueva cuenta se vuelve a revisar para evitar algún error, ya que después de esto no se podrá hacer ningún cambio y se guarda.

Justo al terminar de guardar los cambios en el delivery, el sistema arroja el número de factura, el cual se debe escribir en el concentrado.

Este proceso se debe hacer con cada uno de los deliveries creados.

Creación de Interface. Cuando se ha terminado el proceso de facturación, se procede a crear una interface entre los sistemas SAP y COFIDI para así poder mandar la información que se ha capturado al cliente que lo necesite.

Este proceso se da gracias a la transacción VF31 del sistema SAP.

Se procede a borrar cualquier tipo de filtro que se maneje y una vez hecho esto se ejecuta la interface.

Para saber que la transacción ha sido exitosa, cada una de las facturas deberá apareces sombreada en color verde.

Impresión y Archivo. Después de haber generado la interface de manera correcta, las facturas ya deberían aparecer en el sistema COFIDI, específicamente en el apartado de INTERFACE.

Cuando ya hayan pasado todas facturas se procede a imprimirlas, ya que actuarán como facturas fiscales.

Al terminar de imprimir las facturas fiscales se procede a buscar en el apartado de FACTURACIÓN SEGURA las mismas facturas pero esta vez buscadas con el número de folio.

Cuando se tienen los 3 documentos (el concentrado, la factura fiscal y la factura segura) se agrupan y se archivan en recopiladores destinados para guardar durante 5 años, según marca la ley.

Cliente: AUDI

Diagrama de flujo del proceso de Facturación AUDI México

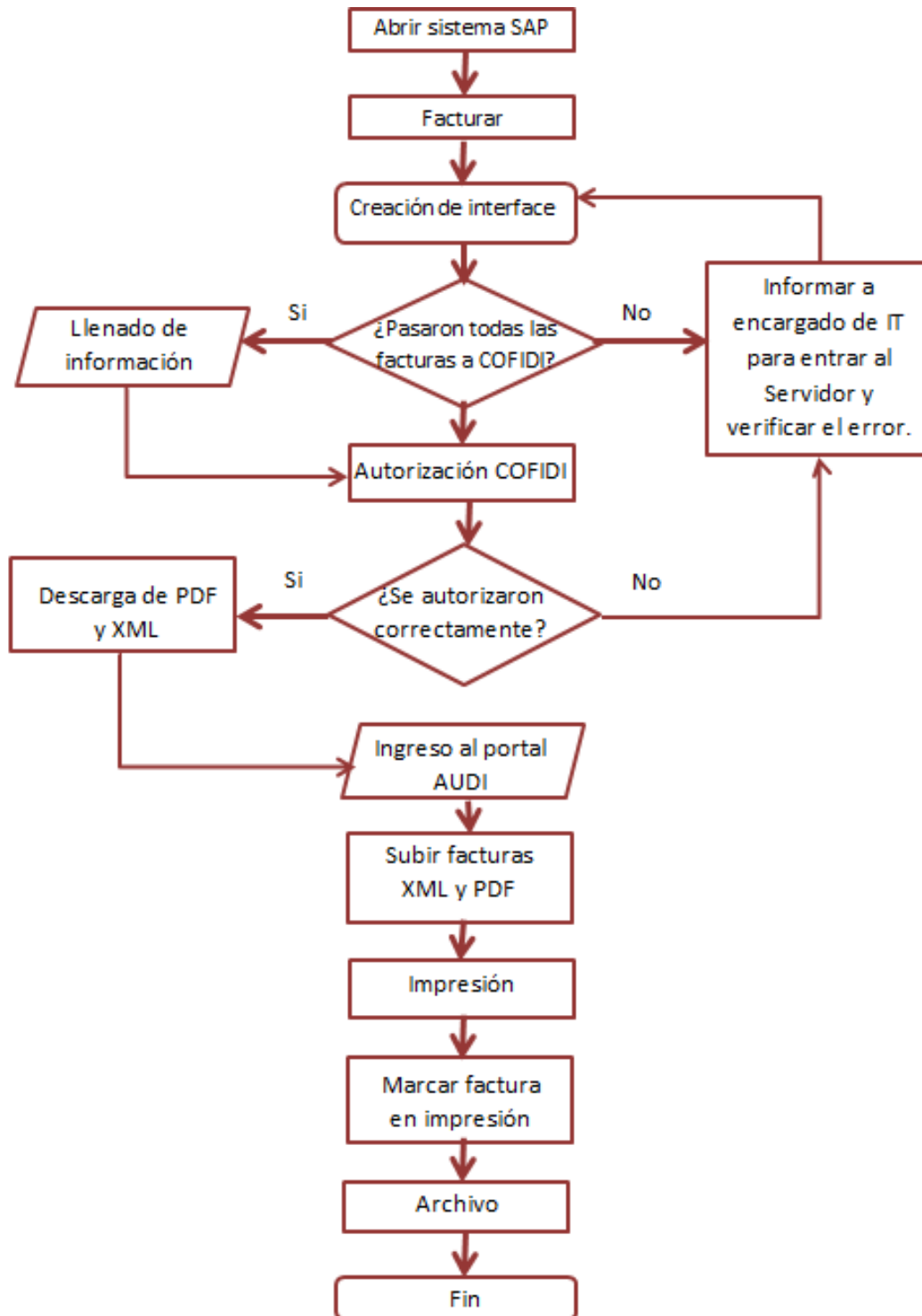


Figura 2. Proceso de facturación AUDI. Fuente: Elaboración propia

Creación de Interface. Para facturar los pedimentos de la empresa AUDI no se necesita crear un delivery, ya que el sistema que ellos manejan ya manda directamente el pedimento, lo único que se debe hacer para poder tener la factura en el sistema COFIDI es crear la interface.

Llenado de información. A diferencia de las facturas de Volkswagen, las facturas del cliente AUDI deben ser llenadas con complementos que facilitarán a la empresa saber qué piezas están pagando y cuándo fue que las solicitaron. Al momento de tenerlas en el sistema COFIDI se deben abrir para poder poner los complementos de los que se hablaron anteriormente. Los cuales son el número de referencia, el número de parte de cada uno de las piezas que se van a facturar, pegar la posición PSV que tiene esta pieza en la tabla que AUDI maneja y el tipo de documento que se está mandando.

Autorización. Al terminar el llenado de la información necesaria se revisa que la información que se ha puesto sea la correcta y se autoriza.

Descarga. Una factura debe pasar por 4 fases:

Autorizada

Adenda generada

CFD Exportado

Entregado/Recibido

Cuando la factura llega al estatus de Entregado/Recibido automáticamente llega al correo la factura en formato PDF y XML, los cuales se deberán descargar y ser guardada en una carpeta especialmente creada para las facturas AUDI que se crearon en el día.

Ingreso de facturas al Portal de AUDI. Cuando se tengan todas las facturas descargadas en formato PDF y XML se deberán cambiar de nombre, poniendo como tal el número de factura correspondiente. Al finalizar esto se deben subir al portal de la empresa AUDI. Estos documentos ayudarán a la empresa a llevar un control interno de los pedimentos y las facturas que deberá pagar en los próximos 30 días.

Dentro del portal hay un apartado llamado “Enviar documentos” ahí se deberán insertar de manera ordenada el documento en formato PDF y XML y enviarlo.

Al finalizar esta acción, se deberá ir al apartado “Documentos enviados” y esperar que la factura se haya enviado.

Posteriormente se deberá imprimir la pantalla en la que se demuestre haber subido las facturas.

Impresión y archivo. Una vez que se haya impreso la pantalla se deberá ir al sistema COFIDI e imprimir la factura fiscal de cada una de las facturas creadas. Asimismo en el apartado VF03 del sistema SAP se ingresa el número de factura y se imprime una factura del mismo pedimento.

A estas dos facturas se le deberá adjuntar la impresión de pantalla del portal y posteriormente se archivarán en el recopilador que corresponde y guardar por al menos 5 años, según marca la ley.

Formulación de manual de procedimientos para la facturación de las cuentas por cobrar de los clientes Volkswagen y AUDI

Como resultado de la investigación documental y aplicada en la residencia se tiene como producto el Manual de Procedimientos para la Facturación de Cuentas por Cobrar de los clientes Volkswagen y AUDI, el cual establece los lineamientos necesarios para el desarrollo del proceso.

5. RESULTADOS OBTENIDOS

De acuerdo al análisis que se llevó a cabo en el área de Cuentas por Cobrar del departamento de Finanzas de la empresa Novares con la finalidad de detectar posibles deficiencias en el sistema o algún área de oportunidad para mejora del mismo, se pudo observar que el tiempo que se le invierte a la enseñanza de las actividades que se realizan en el área son bastante extensos a consecuencia de no manejar un manual que permita la optimización del tiempo y el conocimiento de las actividades a desarrollar las cuales toman como prioridad las competencias laborales que un colaborador puede tener para pertenecer al equipo de trabajo.

Es por esto que se formula como resultado de la investigación documental así como de la aplicada un manual que permita tener como resultados la disminución del tiempo invertido en capacitación y maximizando el entendimiento de las actividades y tareas a realizar.

El manual estipula los clientes que se deben facturar de manera electrónica, proporciona los conceptos clave, diagramas de flujo de los procesos y pasos de manera teórica para realizar todo proceso, agilizando la parte práctica, dando como resultado final un ahorro del 50% del tiempo total invertido en la enseñanza de los procesos teóricos y prácticos. Cumpliendo así con los objetivos principales de este proyecto.

Diagramas de los resultados de la implementación del manual

Diagramas de flujo de proceso de enseñanza actual de Facturación Concentrados Volkswagen Falcon México

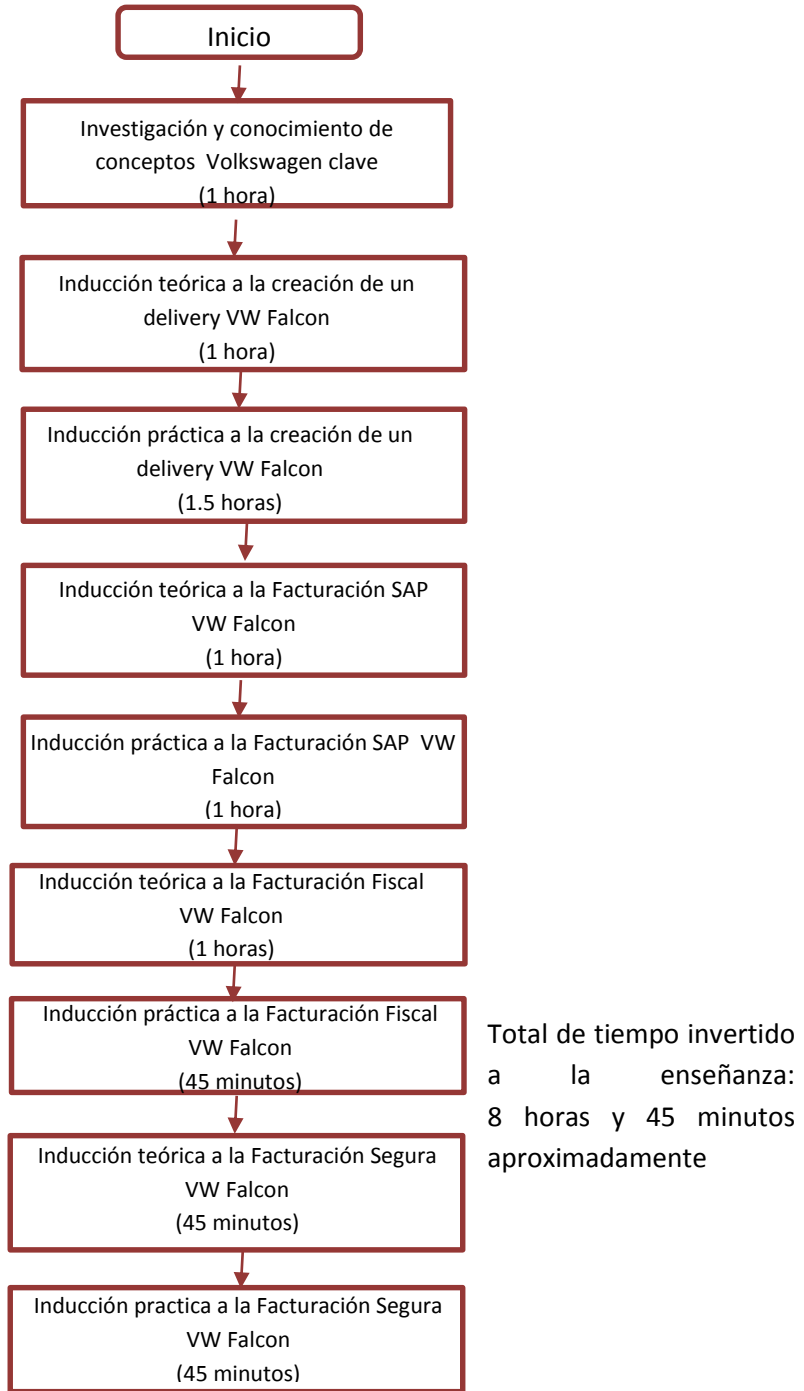


Figura 3. Proceso de enseñanza actual de Facturación Concentrados Volkswagen Falcon México

Fuente: Elaboración propia

Diagramas de flujo de proceso de enseñanza actual de Facturación AUDI México

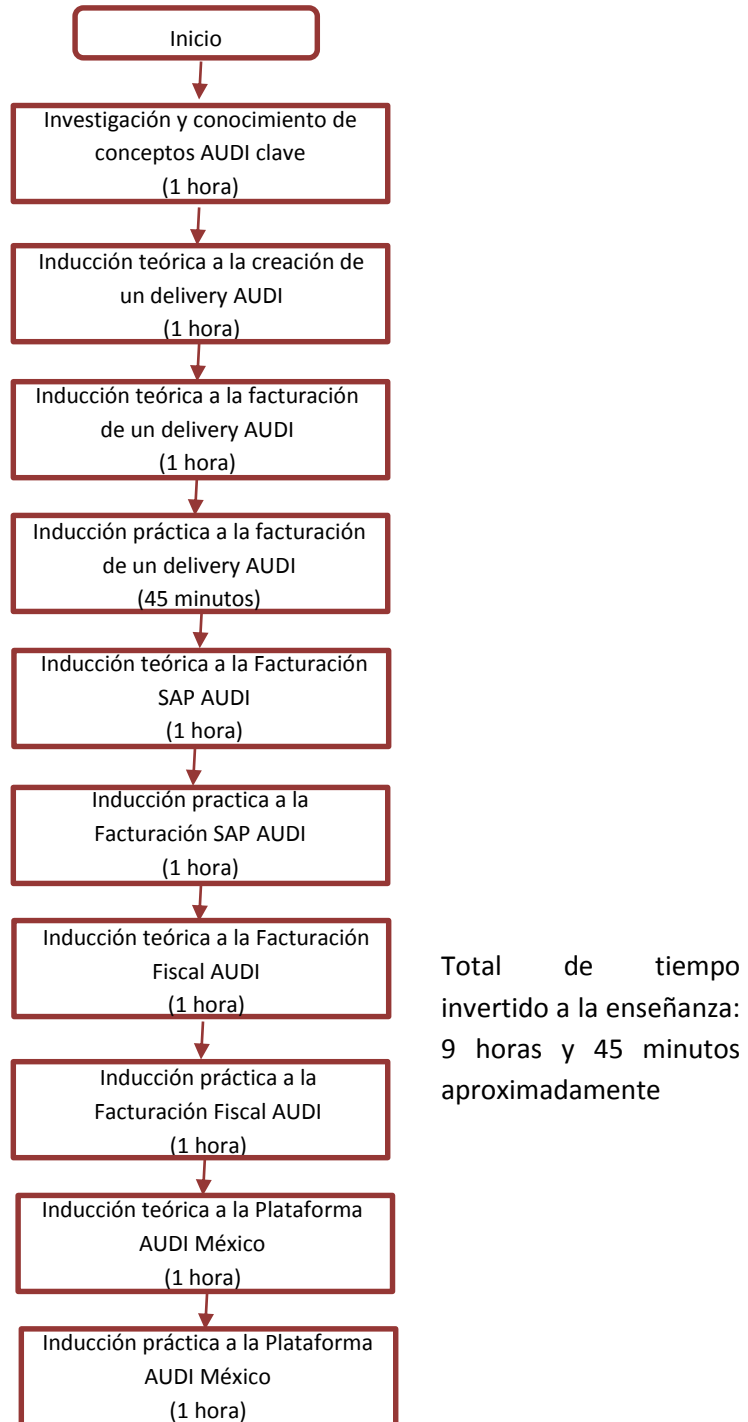


Figura 4. Proceso de enseñanza actual de Facturación AUDI México. Fuente: Elaboración propia

Diagramas de flujo de proceso de enseñanza con implementación de manual de Facturación Concentrados Volkswagen Falcon México

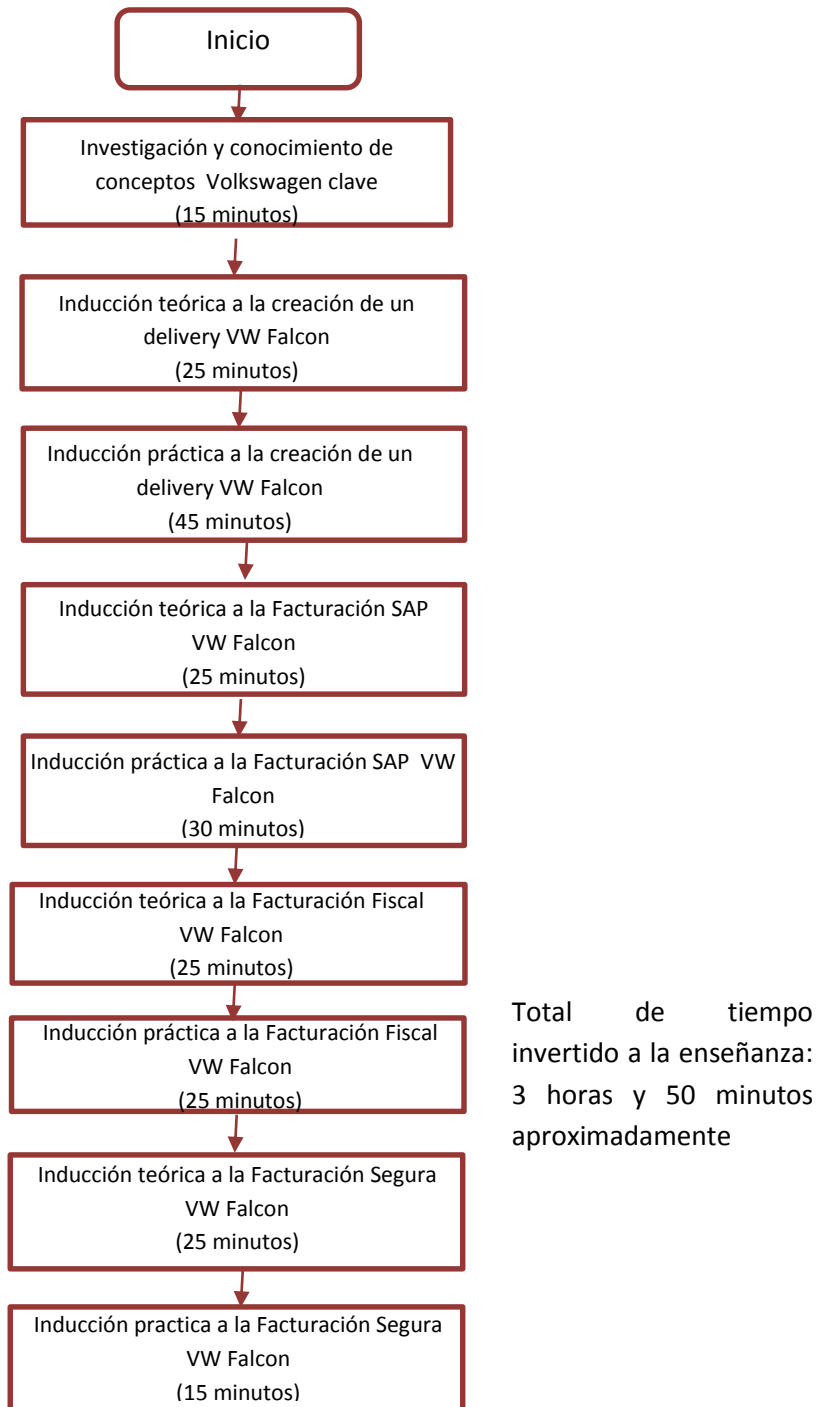


Figura 5. Proceso de enseñanza con implementación de manual de Facturación Concentrados Volkswagen Falcon México Fuente: Elaboración propia

Diagramas de flujo de proceso de enseñanza con implementación de manual de procedimientos de Facturación AUDI México

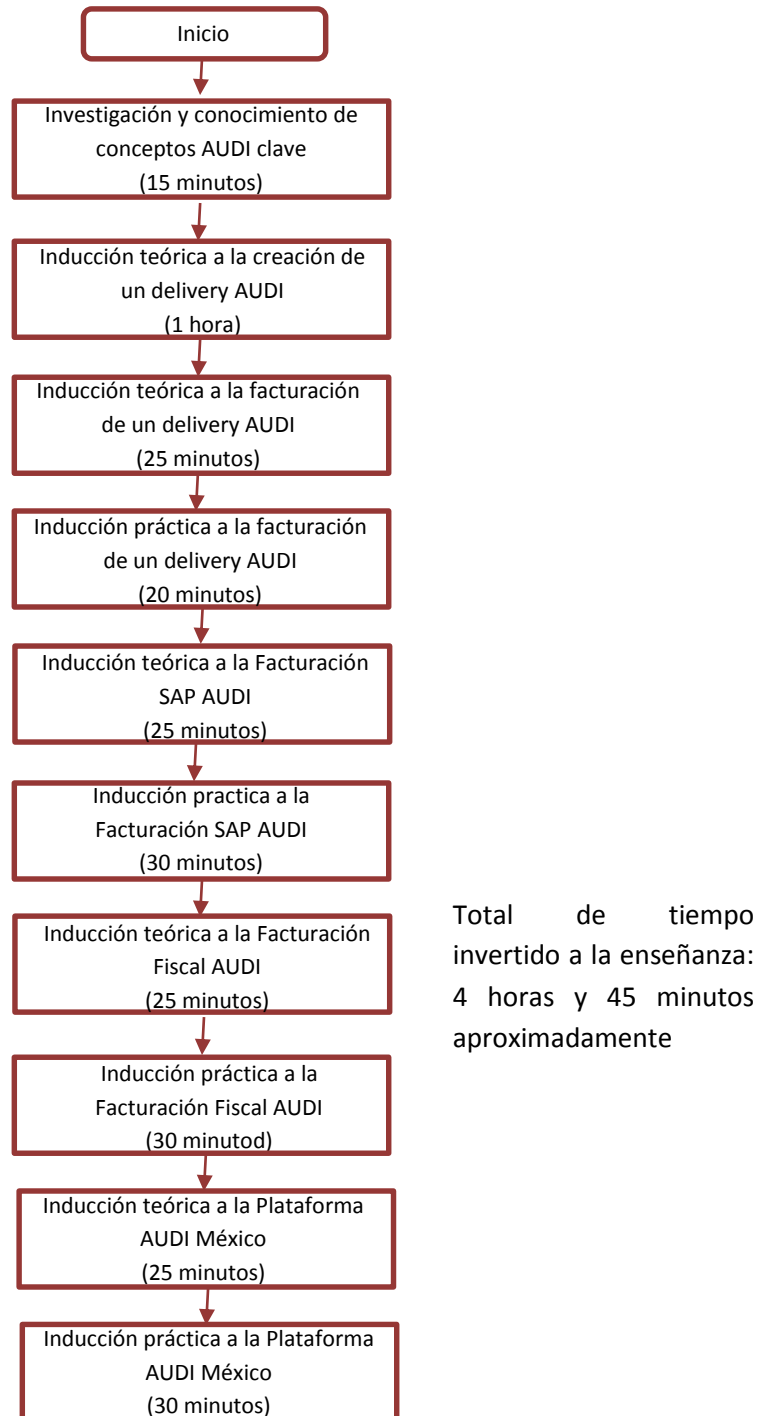


Figura 6. Proceso de enseñanza con implementación del manual de Facturación Concentrados Volkswagen Falcon México Fuente: Elaboración propia

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A lo largo de esta investigación se llegó a la conclusión de que los manuales de procedimientos resultan indispensables para cualquier organización, ya que, gracias a ellos se logra la mayor eficiencia y eficacia de los recursos, tanto humanos como financieros, puesto que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización.

Por otra parte se puede concluir que sin un establecimiento adecuado de los procedimientos y el uso de las TIC's que se emplean en la organización, el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la empresa. Una organización será eficiente si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades.

Mientras más clara sea la definición de un puesto, las actividades a realizar y las relaciones informales con otros puestos fluyan de buena manera, se evitarán conflictos y la productividad de las personas aumentará.

El objetivo principal de la residencia profesional es realizar una propuesta del Manual de procedimientos para la facturación de cuentas por cobrar, que permita documentar sus procedimientos, para hacer tangibles y transferibles sus conocimientos y procedimientos; dicho manual se encuentra en el apartado No. 5 del proyecto.

Con todo lo anterior se recomienda a la empresa Novares que tome en consideración la propuesta del manual de procedimientos y lo proporcione a toda aquella persona que así lo necesite, para que de esta manera se puedan estandarizar las operaciones y se agilice el proceso de enseñanza de estas.

La clara definición de las responsabilidades generaría una reducción en el tiempo de ejecución de las mismas al ser realizadas por una persona capacitada para ello. También disminuiría el trabajo de la persona encargada de la capacitación, otorgando mayor tiempo para realizar las actividades específicas de su puesto.

Es necesario que se realicen actualizaciones necesarias al mismo como resultado de la mejora o cambios que puedan ocurrir en el proceso, cabe aclarar que las organizaciones son entes vivos, los cuales se encuentran en constante cambio, por lo que cuando se requiera realizar los mismos es necesario que se reflejen en el manual.

También se recomienda a la organización que siga con las propuestas de convivencia e integración de los empleados aunque esta acción implique un costo, debe verse como una inversión, ya que traerá beneficios al generar un ambiente amigable e incluyente, porque así los empleados se sienten cómodos y en confianza, esto tiene como repercusión que la información fluya de manera idónea y se agilizan los procesos.

7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

En la realización de la residencia en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Novares, me desarrollé en el área de cuentas por cobrar, permitiendo generar el Manual De Procedimientos Para La Facturación De Cuentas Por Cobrar De La Empresa Volkswagen Y Audi para dicho departamento.

En el desarrollo de mis actividades diarias desarrolle las siguientes competencias:

- Manejo del software corporativo SAP, el cual es un recopilador y procesador de todo tipo de datos de la empresa, el cual permite proporcionar a las diferentes áreas de la organización información útil para tomar decisiones.
- Manejo del software corporativo COFIDI, el cual es un software que facilita la gestión y envío de comprobantes fiscales digitales.
- Apoyo en cursos de inducción a personal de nuevo ingreso.
- Facturación de las cuentas por cobrar de los clientes:
 - Volkswagen
 - AUDI
 - General Motors Silao
 - General Motors San Luis Potosí
 - General Motors Estados Unidos
 - FCA Brasil
 - FCA México
 - FCA US
 - SAS
 - Nissan mexicana
 - Nissan Estados Unidos
- Recepción de soportes sellados de facturas
- Seguimiento y archivo de manera cronológica las facturas efectuadas
- Elaboración de herramientas que faciliten el desarrollo del puesto.

- Organización de eventos de convivencia e integración para colaboradores del área.
- Elaboración y revisión de cheques de pagos de empleados y finiquitos.
- Mantener contacto con diversos clientes para aclaración y resolución de diversos inconvenientes.
- Entre otras.

Competencias profesionales

1. Desarrollar y aplicar habilidades directivas.
2. Aplicar métodos cuantitativos y cualitativos.
3. Detectar oportunidades de mejora.
4. Aplicar de conocimientos de contabilidad
5. Aplicar conocimientos de ámbito legal
5. Aplicar diversas técnicas y métodos de investigación
6. Uso de tecnologías de la información.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES

Chamorro, S. (17 de 11 de 2016). *DEUSTO Formación*. Recuperado el 22 de 10 de 2018, de Planeta Formación y Universidades: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-sap-para-que-sirve>

Duhalt Krauss, M. (1977). *Los manuales de procedimientos en las oficinas*. Programa Editorial de la Coordinación de Humanidades.

Martínez, O. R. (1202 de 2011). *Gestiopolis*. Recuperado el 20 de 10 de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/erp-planificacion-de-recursos-empresariales/>

Red COFIDI v2.0. (s.f.). Recuperado el 22 de 10 de 2018, de <https://red.cofidi.com.mx/>

Rosenberg, J. (1989). *DICCIONARIO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS*. Barcelona: Oceano.