

Informe Práctica Empresarial



Programa de Contaduría Pública

JEYSON DAVID RIOS GUEVARA

*IMPORTANCIA DE LA
IMPLEMENTACIÓN DE UN
PROCESO DE FACTURACIÓN Y
DATO REAL DE CARTERA*

25/10/18-25/03/19

Email institucional: Jeyson.rios@campusucc.edu.co

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	4
1.1 MISIÓN.....	4
1.2 VISIÓN.....	4
1.3 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4 ALCANCE.....	5
1.6 RESPONSABILIDADES.....	5
1.6.1 GERENCIAL.....	5
1.6.2 GESTIÓN TRANSPORTE.....	5
1.6.3 GESTIÓN HUMANA.....	5
1.7 POLÍTICA INTEGRAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, Y MEDIO AMBIENTE.....	5
1.8 ORGANIZACIÓN.....	6
1.9 UBICACIÓN.....	7
2. FORMULACION PROBLEMA.....	8
3. OBJETIVOS.....	8
3.1 GENERAL.....	8
3.2 OBJETIVO ESPECIFICO.....	8
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES Y/O ACCIONES DE MEJORA.....	9
4.1 INDUCCIÓN SOBRE EL TIPO DE ACTIVIDAD COMERCIAL.....	9
4.2 ELABORACIÓN DE FORMATO DE CONTROL DE FACTURAS.....	9
4.3 INFORMES Y ACTUALIZACIÓN DE CARTERA.....	10
4.4 ELEMENTOS CLAVES PARA LA REALIZACIÓN DE UNA CORRECTA ACTIVIDAD EN FACTURACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE CARTERA.....	11
4.4.1 SOPORTES.....	11
4.4.2 CONTROL DE LA INFORMACIÓN.....	11
4.4.3 HORARIOS DE FACTURACIÓN.....	11
4.4.4 HORARIOS COBRO DE CARTERA.....	11
4.4.5 CLASIFICACIÓN CARTERA.....	12
4.4.6 COBROS PERSUASIVOS – COACTIVOS.....	12
5. APORTES SIGNIFICATIVOS DE LA EXPERIENCIA A SU PROFESIÓN.....	13
CONCLUSIONES.....	15
RECOMENDACIONES.....	16

WEBGRAFIA	17
CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	18
ANEXOS	19

TABLA DE ILUSTRACIONES

IMAGEN 1 FUENTE: CONFORTEXPRESS S.A.S	6
IMAGEN 2FUENTE: Google Maps	7
IMAGEN 3FUNTE: CONFORTEXPRESS S.A.S.....	18
IMAGEN 4FUNETE: CONFORTEXPRESS	19
IMAGEN 5FUENTE: CONFORTEXPRESS S.A.S	19
IMAGEN 6FUENTE: CONFORTEXPRESS S.A.S	19
IMAGEN 7FUENTE: PROPIA	20

1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

1.1 Misión

Somos una empresa prestadora del servicio de transporte especial de pasajeros y turismo, orientada a estudiantes, empleados, turistas y particulares; que tiene como compromiso el crecimiento constante y la satisfacción de las partes interesadas, para lo cual contamos con un moderno parque automotor, infraestructura adecuada, talento humano idóneo, esta es la base que nos permite responder de forma eficiente a las necesidades del mercado y desarrollarnos a nivel organizacional.

1.2 Visión

Confort Express para el año 2023, buscará crecer en el mercado a nivel nacional como una empresa de calidad, innovación y seguridad en el servicio, ofreciendo a nuestros clientes un moderno parque automotor, paquetes turísticos que busquen el aprovechamiento sostenible de la diversidad colombiana, tarifas competitivas, optimización en los procesos, talento humano idóneo, orientando el uso de los recursos a la disminución de la contaminación ambiental y responsabilidad social integral.

1.3 Objetivo General

Incrementar la calidad de prestación de servicio de transporte empresarial de CONFORT EXPRESS., en todos sus aspectos.

Los objetivos generales y específicos de este Plan de Calidad parten de las líneas estratégicas de la propuesta de servicio entre las partes, colocando a disposición de nuestros clientes toda nuestra capacidad de trabajo para lograr una excelente prestación del servicio.

Los objetivos del presente Plan de Calidad se resumen en los siguientes puntos:

- Soportar la infraestructura y recursos suficientes para la prestación del servicio
- Demostrar la capacidad del personal que prestara el servicio.
- Identificar la metodología de trabajo y acompañamiento por parte de CONFORT EXPRESS.

- Presentar a la organización contratante el sistema de gestión de calidad documentado, implementado y certificado para la prestación del servicio.

1.4 Alcance

El plan de calidad estructurado aplica para la prestación del servicio de transporte especial de pasajeros.

1.6 Responsabilidades

1.6.1 Gerencial

La política de calidad así como sus objetivos; y el compromiso de CONFORT EXPRESS S.A.S., con la calidad del servicio, se evidencia en el desarrollo de los procesos implementados, personal idóneo y la asignación de los recursos necesarios para el control de calidad del servicio que prestamos. Nuestra política de calidad se convierte en la directriz gerencial para la administración de la empresa. Esta se relaciona a continuación:

1.6.2 Gestión transporte

Garantizar la eficacia y eficiencia de la prestación del servicio en todas sus modalidades.

1.6.3 Gestión humana

Garantizar la selección de un personal idóneo, que cumpla con el perfil establecido por la organización y efectos legales.

1.7 Política integral de calidad, seguridad y salud en el trabajo, y medio ambiente.

1.9 Ubicación

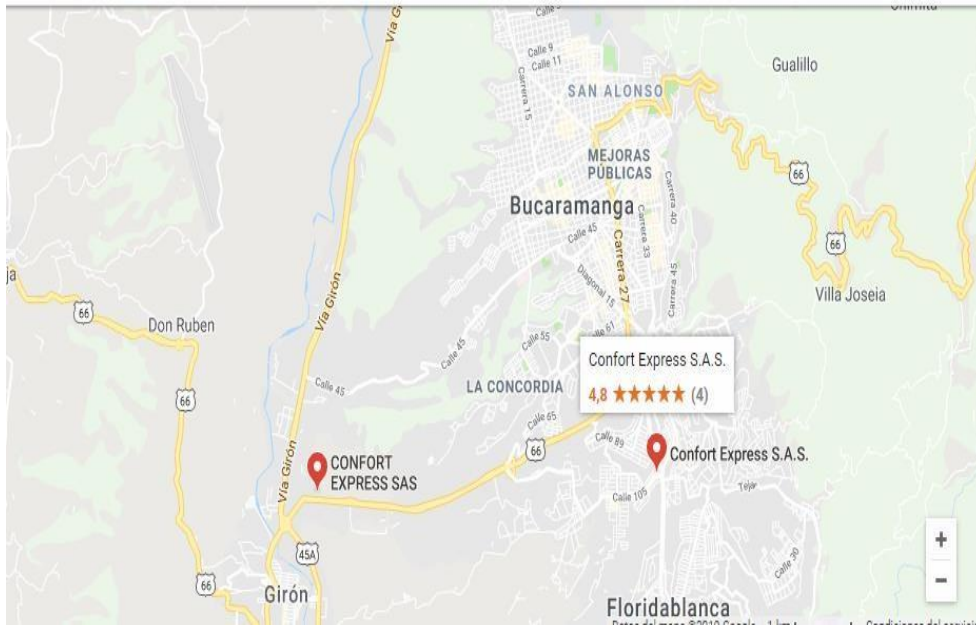


IMAGEN 2FUENTE: Google Maps

2. FORMULACION PROBLEMA

¿Consecuencias de no llevar control ni registro adecuado de la información contable?

Descripción de las principales falencias que se llevan a cabo en el proceso de facturación y el manejo inadecuado de la cartera. En CONFORT EXPRESS S.A.S no existe una dependencia de facturación ni política de recaudo de cartera, por tanto no existe un control ni seguimiento. Finalmente conlleva a no tener un dato real de información, siendo este uno de los elementos importantes en la presentación de informes financieros, pues la mayoría de las ventas se realizan a crédito.

3. OBJETIVOS

3.1 GENERAL

Implementar los procedimientos requeridos para garantizar una eficiente administración del proceso de facturación y cartera.

3.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- Definir los procedimientos de facturación y gestión de cartera, como base para asegurar su confiabilidad y oportuna gestión de cobranza.
- Actualizar el sistema contable a partir de la digitación de los soportes mensuales, con el fin de disponer de información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES Y/O ACCIONES DE MEJORA

4.1 Inducción sobre el tipo de actividad comercial.

En esta primera actividad la empresa CONFORT EXPRESS S.A.S, brindo acompañamiento y asesoramiento del tipo de actividad comercial que ejecuta, describió los servicios que allí se ofrecen, suministro información respecto al tipo de contratación que se lleva a cabo, que módulos debía trabajar estrictamente puesto que cualquier usuario del departamento contable tiene acceso a toda la información, la documentación se deben suministrar para la elaboración de las facturas, requisitos que deben tenerse al momento de la creación de un tercero, los tipos de consultas que arroja el sistema, las carpetas que se tienen en red y el contenido de ellas, como debe ir archivada la documentación, como descargar pago o abonos a cuentas, registro y contabilización de costos, generar informes por clientes y vehículos.

Las anteriores recomendaciones y apoyo que brindo la empresa fue con el propósito de mitigar aún más los errores que se vienen presentando al momento de la elaboración de los documentos, ya que no se tiene restricción para los usuarios y cualquiera del área contable puede ingresar registrar, modificar y en su efecto anular. Puesto que no existen restricciones al personal que labora en el área contable.

CONFORTEXPRESS S.A.S deberá crear un puesto de trabajo que sea el encargado de desarrollar las labores de facturación y recaudo de cartera, además revisión de las mismas de periodos anteriores puesto que no se cuenta con un dato real de la información, ni existe un control adecuado de la información, al igual que un manual de procedimientos que permita al personal nuevo seguir los lineamientos para un correcto desempeño en las labores.

4.2 Elaboración de formato de control de facturas.

Cuando se empezó a desarrollar el procedimiento de facturación se evidencio la falta de control existente por parte del personal contable que ejerce otras funciones dentro de la organización, y les era designado la elaboración de estos documentos, interrumpiendo sus actividades de momento, esto hace que se generan errores como:

- » La elaboración del documento pero sin recibido por parte del cliente
- » Registro del documento pero sin contabilización

- » Por otra parte algunos documentos no cuenta con el recibido del cliente
- » En algunos casos se anulaba la factura pero no su contabilización
- » Documentos que nunca habían sido enviados y estaban archivados
- » Soportes que permanecían en otros departamentos y no habían sido contabilizados

Por lo anterior surge la necesidad de diseñar e implementar un formato que controle el estado actual de los documentos, y designe el responsable del mismo, puesto que estos no siempre son entregados por el personal operativo (Mensajeros) interno y externo, sino también por el área comercial desconociendo la aceptación o devolución por parte del clientes, de esta forma se tendrá conocimiento del soporte, si ha sido entregado o en su efecto rechazado, y hacer seguimiento al mismo, al momento de anular o corregir.

4.3 Informes y actualización de cartera.

Dando continuidad a la elaboración de documentos y revisión de la información, se procedió a la exportación de la misma del segundo semestre del 2018 desde el sistema a Excel aplicando los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la formación profesional de esta herramienta que brinda Microsoft que permite una ejecución didáctica y eficiente para el análisis de información; Se identificó errores involuntarios generados en meses anteriores al momento de su registro, dando como resultado información errónea a la gerencia y finalmente a la Junta directiva acerca de sus cuentas por cobrar.

Dentro de las cuales se destacan las siguientes:

- » En el archivo no se encontraron documentos (Consecutivos)
- » Facturas Anuladas y Contabilizadas
- » Contabilización de documentos pero la factura NO
- » Facturación a otros terceros
- » Algunas facturas fueron devueltas por clientes
- » Facturas con IVA, las cuales no debían contener
- » Costos designados a otros usuarios
- » Pagos y abonos no descargados
- » Anticipos no cruzados a los asesores

En colaboración con el equipo de trabajo del departamento financiero se logró dar solución a los sucesos presentados durante el segundo semestre de 2018, generando preocupación al departamento y la gerencia con respecto a la información contenida en el primer semestre que por su volumen de información no se logró ejecutar.

4.4 Elementos claves para la realización de una correcta actividad en Facturación y actualización de la información de cartera:

Para llevar a cabo una correcta ejecución de las labores en el área de facturación y cartera CONFORTEXPRESS S.A.S, deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

4.4.1 Soportes:

- » Toda orden de servicio que suministre el departamento comercial deberá contener los documentos mínimos para la creación del cliente y/o proveedor, como: RUT – Documentos completos del vehículo y del conductor.

4.4.2 Control de la información:

- » Debido al volumen de información que se lleva a cabo, es conveniente realizar una revisión periódica en un lapso de tiempo de 3 días, a la documentación que se ha registrado y archivado

4.4.3 Horarios de facturación:

- » Determinar un horario que sea exclusivamente para la elaboración de facturas, debido a que los servicios prestados se realizan con anterioridad y son facturados finalmente cuando son concluidos

4.4.4 Horarios cobro de cartera:

- » Durante la semana realizar depuración de cartera de aquellos clientes, que a la fecha poseen obligaciones de años anterior (2015 – 2016 - 2017) y no han efectuado ningún pago o abono a sus obligaciones

4.4.5 Clasificación cartera

- » Detallar la información de las cuentas por cobrar o en su efecto castigar la cartera de difícil cobro

4.4.6 Cobros persuasivos – coactivos

- » Detallada e identificada la rotación de cartera, realizar notificaciones telefónicas, Email, de lo contrario notificaciones al departamento jurídico para la iniciación de cobros persuasivos, de lo contrario coactivos que ayuden a la gestión del cobro de aquellas cuentas de difícil recaudo

5. APORTES SIGNIFICATIVOS DE LA EXPERIENCIA A SU PROFESIÓN

La ejecución de las prácticas empresariales se acentuó conceptos importantes en la información contable y como se reflejan estas en la trazabilidad de la información, siendo son uno de los elementos claves al momento de tomar decisiones estratégicas a corto, mediano y largo plazo.

Cuando una organización deja a un lado un elemento del sistema contable, hace que todo el proceso deje de funcionar cabalmente, pues todo sistema debe ser completo, si esto no se cumple deja de funcionar de la forma correcta, en consecuencia el suministro de la información errada a los dueño, socios y la presentación de informes financieros engañosos.

En este proceso aprendí que existen diversos elementos que son relevantes al momento de desarrollar las tareas de facturación y actualización de la información contable. Lo importante de llevar un correcto registro y soportes de la misma.

Para las finanzas la cartera es uno indicadores significativo, como se define, (Gerencie.com, 2018), “La rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo”.

Para la administración financiera la información de cuentas por cobrar son datos relevantes que determinan gestión realizada por la gerencia, y poder tomar correctivos para la mejora a través de estrategias administrativas y jurídicas que permitan una mayor rotación.

El ahorro de un personal, o la no creación de un puesto de trabajo perjudican económicamente a una entidad, pues el avance de su información no es secuencial a la demás. Para cumplir con este objetivo esta debe ser homogénea.

Finalmente puedo señalar que adicional a los conocimientos adquiridos y mencionados anteriormente, dejo claro la importancia del trabajo en equipo, la comunicación, el respeto, para la toma de decisiones transmitiendo ideales para la solución de problemas.

CONCLUSIONES

No existe un personal responsable de ejecutar labores de facturación y una correcta información de cartera, si ocurre un error en la información por modificación, anulación no se tendría conocimiento del implicado en este suceso. El personal del área contable no tiene restricciones de acuerdo a las actividades que desarrolla, cualquier usuario del departamento puede hacer modificaciones de la información, generando incertidumbre en la misma, si se efectuara una auditoría la facturación y contabilización de la misma, consecuentemente se tendrían resultados equívocos de está.

❖ El sistema Contable es muy básico, pues este carece de informes que son relevantes para el desarrollo de estas actividades de facturación, Ejemplo: No discrimina la facturación digitada, no permite desarrollar restricciones a los usuarios.

❖ Al no contar con un responsable de esta labor, se generan errores en la información e incertidumbre de la misma, porque nadie está al tanto de las modificaciones que se efectúen.

Mejoras en el sistema contable, pues cualquiera individuo que tenga acceso al sistema puede manipular los documentos como: Notas Contables – Creación de Terceros – Notas Debito – Crédito – Creación de cuentas o modificación de las mismas, además favorecer a terceros.

RECOMENDACIONES

- Para mitigar las falencias encontradas en CONFORTEXPRESS S.A.S se recomienda restricción a los módulos contables de acuerdo a las actividades que sean designadas en su contrato.

- Crear un área de trabajo la cual ejerza como función principal la elaboración de documentos contables y la actualización de cartera.

- Restringir las actividades del software de acuerdo a las funciones que este desarrolle.

- Evitar disponer del trabajo de los demás colaboradores porque genera un retraso en las actividades de estos.

- Antes de culminar el mes, hacer una revisión a la información registrada en el software.

- Evaluación trimestral al proceso, por medio de indicadores de gestión; Comparativo lo facturado con lo recaudado.

- Solicitar al proveedor del sistema la generación del reporte de toda la facturación, debido a que no se puede generar un informe de todos los registros.

WEBGRAFIA

- https://www.google.com/search?q=confort+express&npsic=0&rflfq=1&rlha=0&rllag=7086517,-73136525,3053&tbm=lcl&ved=2ahUKEwiro_j9lqTiAhVurlkKHTjGAnUQtgN6BAgIEAQ&tbs=lrf:!2m1!1e2!3sIAE,lf:1,lf_ui:2&rldoc=1#rifi=hd:;si:;mv:!1m2!1d7.1285501!2d-73.1055447!2m2!1d7.0829383!2d-73.1675064!3m2!1m3!1d22105.391342704166!2d-73.13652554999999!3d7.1057442!2m3!1f0!2f0!3f0!3m2!1i361!2i268!4f13.1;tbs:lrf:!2m1!1e2!3sIAE,lf:1,lf_ui:2
- <http://www.confortexpress.co/>
- <https://www.gerencie.com/rotacion-de-cartera.html>
- <http://biblioteca.sena.edu.co/images/PDF/InstructivoAPA.pdf>

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO



Bucaramanga,
3 de abril de 2019

Señores,
Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables
Universidad Cooperativa de Colombia

ASUNTO: Certificación de práctica cursada.

En mi facultad de coordinadora de gestión humana de la empresa CONFORT EXPRESS S.A.S, certifico que el estudiante JEYSON DAVID RIOS GUEVARA vinculado en practica desde el día 25 de octubre del año 2018, finalizó satisfactoriamente su práctica profesional el día 25 de marzo del año en curso. Dicha práctica se desarrolló dando cumplimiento en un horario de 8:00 am a 1:00 pm y generando el apoyo esperado en el área contable de la empresa. Finalmente, agrego que el estudiante lleno satisfactoriamente las expectativas que se plantearon desde el inicio del convenio con la Universidad.

Atentamente,


MAGDIEL LUCÍA MORALES CONDE
Coordinadora de gestión humana
Confort Express S.A.S



IMAGEN 3FUENTE: CONFORTEXPRESS S.A.S

ANEXOS

- » Logotipo CONFORTEXPRESS S.A.S



IMAGEN 4FUENTE: CONFORTEXPRESS

- » Certificaciones de la entidad.



IMAGEN 5FUENTE: CONFORTEXPRESS S.A.S

- » Sistema contable de CONFORTEXPRESS S.A.S (KGM)



IMAGEN 6FUENTE: CONFORTEXPRESS S.A.S

- » Formato de control de documentos contables.

