

Control y gestión| de documentos por medio de la plataforma Symado, Lactalis Colombia.

Hans Nicolás Neira Boada

Universidad Santo Tomás

Plan de mejora

Jorge Eliecer Gaitán Méndez

Mayo de 2022

Control y gestión de documentos por medio de la plataforma Symado, Lactalis Colombia

Hans Nicolás Neira Boada

Jorge Eliecer Gaitán Méndez

Universidad Santo Tomás

Área administración de ventas

Facultad de Negocios Internacionales

Opción de grado 2

Bogotá 2022

Resumen

En el presente plan de mejora se evaluará el proceso de facturación en el área de administración de ventas, donde se tiene como herramienta principal la plataforma de Symado la cual es utilizada para la gestión de documentación (facturas o notas). El enfoque se centra en las diferentes áreas de la empresa que se involucran en el proceso de facturación, ya que es allí donde se presentan las mayores debilidades y ventajas.

El plan de mejora tiene como estructura la descripción empresarial y sus aspectos generales en el mercado, el eje principal de la descripción se enfoca en el tipo de facturas y notas que realizan trámite por medio de la plataforma, adicionalmente se explican los convenios que la empresa ofrece como ventaja competitiva a sus clientes (3 NET) y como estos convenios regresan al área en forma de facturas para su respectiva gestión.

Agradecimientos

En primera instancia doy gracias a mi familia la cual me apoyo en todo mi proceso académico, es un logro de todos y no solo mío. A mis docentes que se esforzaron día a día, que me formaron para ser una persona con un futuro profesional ético, critico, moral y social como pilares fundamentales de la universidad.

A la Universidad Santo Tomás por brindarme la oportunidad de ser parte de tan prestigiosa institución, por los espacios académicos óptimos y la adaptación oportuna a las circunstancias sociales.

A mis compañeros y amigos de universidad por tantos logros obtenidos, por fijarnos objetivos y poder cumplirlos juntos, muchas gracias a todos lo que hicieron parte de este proceso.

Introducción

Los cierres empresariales son un aspecto fundamental para el debido control y gestión de datos, para mejorar este proceso la empresa Lactalis creo la plataforma Symado, la cual se puede definir como una plataforma de implementación nueva, ya que fue aplicada dentro del proceso de la empresa en el mes de mayo del 2021, por ende es un campo perfecto para la implementación de nuevas opciones después de un año de uso empresarial.

Para que la plataforma sea modificada de forma correcta se acudió a entrevistas a anteriores practicantes del área, donde sobresalen las siguientes debilidades como puntos críticos:

- Acumulación de trabajo en al áreas relacionadas con la plataforma por saturación de envíos de documentación a final del mes.
- Envío de documentación a área erróneas
- Errores en montos, visuales y escritura en las facturas.

Los aspectos mencionados anteriormente aumentan las labores de las áreas a fin de mes y retrasan los tiempos óptimos para que el área de administración de ventas pueda realizar el cierre general, retrasando a tal punto que no todos los documentos ingresado en la plataforma puedan ser aplicados en el mes de cierre si no que tienen que ser aplazados al mes siguiente.

Para mejorar este proceso se propone la integración de los clientes en Symado donde podrán subir sus facturas por medio de una serie de opciones las cuales estarán bloqueadas o desbloqueadas según el convenio que presenten, también reflejaran las áreas y de esta forma tendrán un orden y seguimiento en la subida del documentos, podrán visualizar en tiempo real en qué estado está la factura o si presenta alguna novedad para su corrección.

Índice

Resumen	3
Agradecimientos.....	4
Introducción	5
1. Lactalis.....	7
1.1. Aspectos generales	7
1.1.1. Misión	7
1.1.2. Visión.....	8
1.1.3. Ubicación geográfica	8
1.1.4. Estructura organizativa	8
1.1.5. Gestión control, administración de ventas	9
1.1.6. Análisis DOFA.....	9
2.1. Planteamiento central del informe.....	10
2.2. Importancia, limitaciones y alcance	11
2.3. Objetivo general	11
2.3.1. Objetivos específicos	11
3.1. Propuesta de mejora	12
3.2. Programación de actividades.....	12
3.2.1 Ciclo 1.....	12
3.2.2 Ciclo 2.....	13
3.2.3 Ciclo 3.....	13
3.2.4 Ciclo 4.....	13
3.3. Conclusiones	14
3.4. Bibliografía.....	15

1. Lactalis

1.1. Aspectos generales

El Grupo Lactalis, como líder mundial en productos lácteos, está presente en todas las categorías de este mercado con el objetivo de cumplir su misión y “ofrecer al mundo lo mejor de la leche”. Guiado por sus valores de ambición, compromiso y sencillez, el Grupo Lactalis se ha convertido en el primer productor de quesos del mundo y en el líder europeo de leche de consumo, mantequillas y natas. Además, es un actor importante en las categorías de productos lácteos refrigerados e ingredientes, así como en productos para restauración. El Grupo tiene una presencia cada vez mayor en los segmentos de alimentación infantil y nutrición clínica. (Grupo Lactalis, 2022)

1.1.1. Misión

Alcanzar y mantener un claro liderazgo en el campo de la calidad al tener en nuestra empresa Parmalat un equipo de trabajo calificado que brinde el soporte técnico y humano necesario con un alto nivel de compromiso y competencia para constituir los estándares requeridos que permitan garantizar el cumplimiento de nuestra producción y seguridad alimentaria con altos índices de calidad. Como una fuerza laboral sólida, nos planteamos metas y objetivos desafiantes a la calidad, los cuales se logran con éxito gracias al capital humano comprometido, competente y dedicado que posee la gerencia de aseguramiento alimenticio a nivel nacional. (Grupo Lactalis, 2022)

1.1.2. Visión

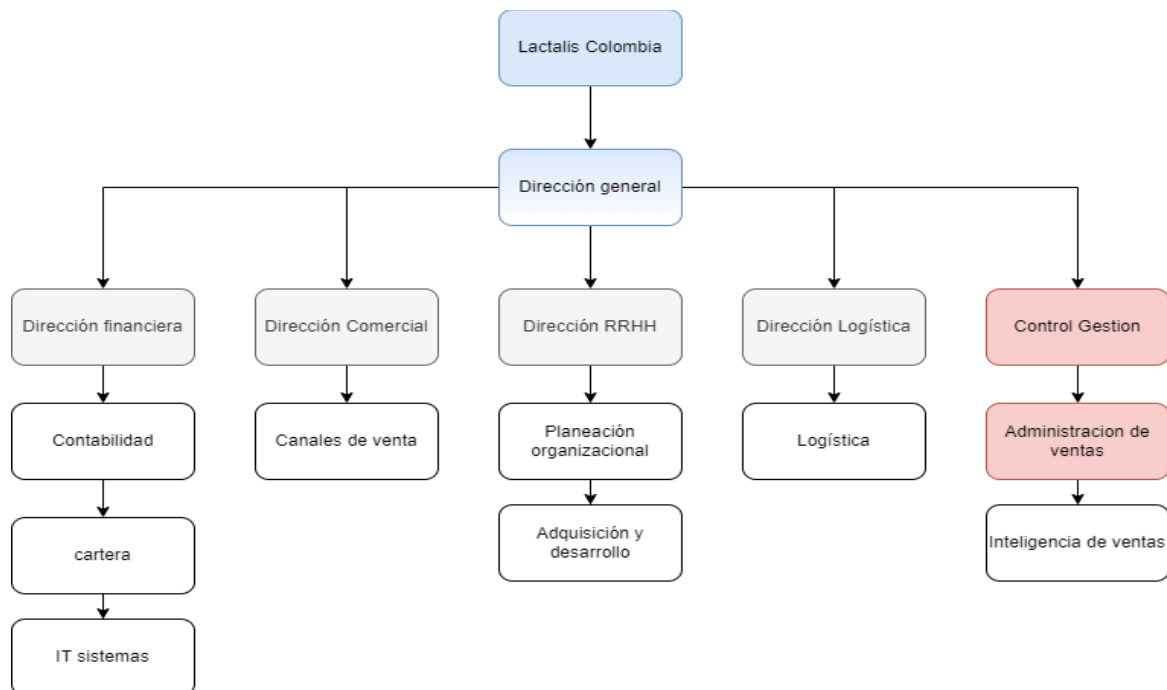
Fomentar un alto compromiso en todos nuestros colaboradores para que se resalte la calidad en nuestros procesos y productos, liderando los más exigentes procesos de calidad del mercado con un ambiente de equipo y crecimiento óptimo. (*Grupo Lactalis, 2022*)

1.1.3. Ubicación geográfica

Las oficinas principales de Lactalis Colombia están ubicadas en la ciudad de Bogotá, en la dirección: calle 182 #20-84 en la localidad de Usaquén. Cuenta con una planta industrial en Chía Cundinamarca y Cali, a nivel nacional la empresa tiene sedes en zona centro donde se encuentran las ciudades de Bogotá, Chía, Villavicencio, Ibagué y sus alrededores, zona costa donde se ubica Cartagena, Barranquilla y cerete, zona occidente se encuentra Cali y sus alrededores.

1.1.4. Estructura organizativa

Ilustración 1. Organigrama institucional, Lactalis Colombia



Nota. Organigrama Recursos Humanos, Lactalis Colombia

1.1.5. Gestión control, administración de ventas

El área de administración de ventas proyecta y gestiona el proceso comercial, tiene como principal pilar el análisis de precios y descuentos según los canales de venta, entregamos mensualmente conciliaciones de cierres las cuales son expuestas a Francia, País original de Lactalis. Todos los procesos expuestos anteriormente tienen como conclusión una mayor fuerza de ventas a nivel nacional.

1.1.6. Análisis DOFA

1.1.6.1. Fortalezas

- Lactalis cuenta con una plataforma ya desarrollada para la Gestión de documentación (Plataforma Symado).
- Programa Oracle como principal herramienta en el proceso de validación de datos actualizado en vivo.
- Comunicación directa con los comerciales y líderes de venta ante eventualidades.

1.1.6.2. Oportunidades

- Apertura de sucursales a nivel nacional, lo que permite un aumento de los acuerdos comerciales.
- Consolidación comercial en zonas con poca influencia de la marca, fidelización de clientes.
- Generación de alianzas comerciales para la exportación del producto local.

1.1.6.3. Debilidades

- Falta de comunicación entre las áreas.
- Saturación de las áreas en las tareas del día a día.
- Creación de clientes con pocas ventas o nulas.

1.1.6.4. Amenazas

- Cambio frecuente del dólar frente a los materiales de importación.
- Pérdida de clientes por insolvencia.
- De acuerdo a la normatividad de la DIAN se cuenta con 3 días para cumplir con los procesos de facturación electrónica.

2.1. Planteamiento central del informe

Desde el área de administración de ventas y el puesto de soporte comercial se da control y gestión a los proyectos y procesos desarrollados directamente por los comerciales, líderes de ventas, área logística y route to market. A partir de este control, se obtiene una gran responsabilidad como eje primario de la empresa en procesos y cierres mensuales.

En concordancia con lo escrito anteriormente, se refleja una saturación en el proceso de facturación finalizando los meses, donde la falta de descripción de los convenios en las mismas facturas, errores de facturación o falta de conocimiento en el proceso lleva a retrasos en la entrega hasta una semana después de finalizado el mes.

Por medio de este plan se busca la proyección del cierre dentro del mismo mes fijando fechas límites de subida de documento y de facturación, ajustando la descripción de las facturas y la integración con usuarios a la plataforma de Symado a los clientes para que sean los encargados de subir las facturas en un proceso fácil y ágil donde podrán seleccionar el aspecto al cual pertenece la factura y esta sea tramitada dentro de las primeras 48 horas como lo estipula la normatividad de la DIAN.

2.2. Importancia, limitaciones y alcance

El plan de mejora evalúa la gestión documental que se desarrolla por medio de la plataforma Symado, se encuentra una mejora efectiva para que este proceso no sufra retrasos y las áreas involucradas puedan realizar los cierres mensuales dentro de los parámetros y tiempo requerido, es importante recalcar que la plataforma involucra a todas las áreas de la empresa de forma directa o indirecta, por ende cualquier modificación en la plataforma debe ser gestionada e informada a las áreas con tiempo necesario para su respectivo plan de reacción y de esta forma no afectar el proceso diario de las áreas,

Modificando el proceso de ingreso de las facturas y ampliando la creación de usuarios a los clientes se lograra un mejor control de la documentación y como finalidad del plan un cierre efectivo.

2.3. Objetivo general

Estructurar el modelo de gestión documental de la empresa Lactalis Colombia en procesos de cierres dentro de los parámetros establecidos por la DIAN y la normativa interna de la empresa.

2.3.1. Objetivos específicos

- Identificar a nivel mensual los días con mayor demanda de facturas enviadas y gestionadas en la plataforma Symado.
- Capacitar a las áreas en el nuevo uso de la plataforma por medio del área de administración de ventas.
- Establecer un cronograma de aplicación del plan de mejora al área IT para el cálculo de tiempos e implementación del proyecto.

3.1. Propuesta de mejora

La propuesta en proceso se basa en una reestructuración de la plataforma Symado para el fácil ingreso de los clientes con usuarios únicos donde encontraran habilitados opciones para la subida de facturas o notas según el convenio que presenten con la empresa, todo esto será controlado y gestionado por los líderes de venta y comerciales, de esta forma el área de administración de ventas y el puesto de soporte comercial obtienen una mejora significativa en los procesos de cierre ya que cada factura registrada llegara con la descripción necesaria para que se realice el cruce de manera eficiente dentro de los 2 días estipulados por la DIAN y no afectar ni saturar las áreas de facturación.

3.2. Programación de actividades

En el puesto de analista de soporte comercial se desarrollan tareas de control y gestión, las cuales se evidencian en procesos como la tramitación de documentación y facturas; análisis de convenios de clientes, control de lista de precios según los canales de venta. También se realiza la creación de los clientes en dos horarios puntuales en el día a día, la primera creación se realiza a las 11:00am y como segunda hora de creación y cierre de esta tarea a las 4:00pm, en las tareas del día a día se aplican cambios de parte de los comerciales y diferentes áreas de la empresa, de las cuales un 80% provienen de la área logística y route to market, estas solicitudes se realizan por medio de la ERP SAP, donde aplicamos cambios rutas, zonas, vendedores, precios y jerarquía de los clientes, fuera de la toda la información que se presenta en la ERP para consultas de información.

3.2.1 Ciclo 1

Inicio de prácticas, charlas de inducción de las diferentes áreas de la empresa, aspectos históricos y proceso de aplicación al puesto de soporte comercial, entrenamiento de parte del

área de administración de ventas con temas de periferia como las plataforma utilizadas, entrega del equipo de trabajo y seguimiento de las actividades del día a día.

3.2.2 Ciclo 2

Manejado el tema general de la empresa y del área de ventas inicia el proceso de aplicación de las plataformas, las cuales son Symado, ERP SAP, Galeon, creación de clientes y Billing. Se realiza capacitación a los nuevos íntegros de la empresa a nivel nacional.

3.2.3 Ciclo 3

Se aplica procesos de cierres mensuales conciliando los datos con el área de contabilidad y facturación por las facturas gestionadas por medio de Symado, manejo de reportes con lo aprendido y explicado en el ciclo 1 y 2.

3.2.4 Ciclo 4

Inducción de nuevos procesos por medio de la ERP SAP como aplicación de precios y descuentos a nivel nacional, creación de nuevos materiales y aplicación de proyecto internos de la empresa.

3.3. Conclusiones

A nivel del conocimiento obtenido se valida la importancia de mejorar los métodos para que incluyan a más de un área, donde la falta de eficacia en el procedimiento satura los procesos y el cierre se ve aplazado. Al ser una multinacional es importante capacitar a todos los involucrados en la mejora para que todas las áreas estén alineadas en el proceso, ya que se implementará a nivel nacional.

Los cierres son de alta importancia para cualquier empresa, por ende al mejorar este proceso se estará ayudando también a los clientes de Lactalis en sus cierres, pero para lograrlo, se debe parametrizar a los clientes con fechas límites de subidas de documentos para el mes en transcurso, de lo contrario la documentación se reflejará en el cierre del próximo mes, de esta forma se garantiza un proceso optimo y ordenado.

3.4. Bibliografía

Álvarez Garzón, K., & Cifuentes López, J. C. (2021). *Análisis del mercado lácteo en Colombia en el periodo 2015 - 2020 según el índice de Herfindahl - Hirschman: ¿es un Oligopolio?* Obtenido de <https://repositorio.unicolmayor.edu.co>

Grupo Lactalis. (2022). *Grupo Lactalis*. Obtenido de <https://www.lactalis.es/>

Parmalat. (Marzo de 2019). Obtenido de <https://www.parmalat.com/en/>

Superintendencia de Industria y Comercio. (Diciembre de 2021). *Estudios económicos sectoriales*. Obtenido de Análisis del Sector Lácteo en Colombia: Evidencia para el periodo 2010 - 2020: <https://www.sic.gov.co>