

Digitalización para Expedición de Certificados Tributarios

Nombre del estudiante:

Sebastián Camilo García Rodríguez

Dirigido por:

Yesid Alberto Ochoa Hernández

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad Negocios Internacionales

Bogotá DC, 2023

Resumen

La expedición y envío de certificados tributarios es un proceso tanto fundamental como obligatorio dentro de cualquier organización, debido a que todo tema de impuestos, a nivel mundial, debe mantener la suficiente atención al detalle, como de ser cuidadosos al momento de expedir estos documentos, tanto como en los reportes y declaraciones, y en la información que se brinda a cada cliente o proveedor de la empresa. Este proceso si se lograra manejar de forma correcta, además de ser mandatorio, se puede tomar como un punto clave para mejorar y potenciar la satisfacción en servicio al cliente.

Es por este motivo que desde la perspectiva de este plan de mejora se busca mejorar y automatizar el proceso de generación y expedición de certificados tributarios, que actualmente es un proceso manual y poco eficiente, donde el tiempo es un factor relevante tanto para el cumplimiento de otras actividades como para el aumento de los tiempos de espera de los clientes.

Todo esto con el objetivo de disminuir el tiempo de creación y así optimizar el cumplimiento en el envío de estos certificados, según las solicitudes generadas por los clientes y, así mismo, lograr obtener un menor tiempo de respuesta con un proceso automatizado.

Palabras Clave

- Digitalización
- Optimización
- Eficiencia

Agradecimientos

Principalmente quiero darle gracias a Dios por permitirme culminar esta etapa tan importante en mi vida tanto personal como profesional, por lograr superar todas las adversidades que se presentaron por el camino y por darme la fortaleza e inteligencia para poder afrontar todos los retos de la vida universitaria,

En segundo lugar, quiero agradecer a mis padres por su apoyo incondicional, por siempre creer en mí y motivarme siempre a hacer lo que me hace feliz, por estar presente en todos los momentos tanto buenos como malos y siempre ser ese motor para mi vida y para lograr cumplir todos mis objetivos, por su sacrificio para siempre brindarme lo mejor y las herramientas para lograr lo que he logrado hoy en día.

A mis amigos y compañeros por cruzar esta etapa de mi vida junto a mí y por ser parte fundamental de ella enseñándome diferentes perspectivas para ver la vida y afrontar las diferentes experiencias de la vida, y por ser un apoyo incondicional durante toda esta maravillosa etapa.

Finalmente, y no menos importante, un agradecimiento para todos mis docentes que me brindaron las bases y el conocimiento para afrontar mi vida profesional de la mejor manera, y siempre velaron por mi bienestar y porque lograra cumplir, a cabalidad, todos los objetivos necesarios para poder culminar mi etapa universitaria.

Introducción

Herbalife fue creada en la ciudad de los Ángeles, California, por Mark Hughes en el año 1980, la cual empezó con el objetivo de ayudar a las personas por medio de una buena nutrición y una forma de negocio independiente muy llamativa y lucrativa para todos. Desde esta época, el crecimiento de Herbalife a nivel mundial ha sido impresionante, expandiéndose por varios países exponencialmente, donde en el año 2001 llega a Colombia. Actualmente Herbalife tiene presencia en los 5 continentes en más de 85 países. Siendo, actualmente, una empresa global.

El presente plan de mejora que se realizó dentro de esta compañía donde se realizó la práctica profesional, para el departamento de finanzas, en la cual se manejan los procesos de contabilidad e impuestos de todo centro América y sur América.

De esta manera, el plan de mejora se enfocó en el área de impuestos de Colombia; específicamente en mejorar y optimizar todo el proceso de generación y envío de certificados tributarios para los diferentes clientes y proveedores en todo el país. Debido a lo poco sistemático que es este proceso, los tiempos de creación de los certificados son demasiado extensos, así como los tiempos de respuesta a las solicitudes de envío.

Durante el proceso se pudo observar, distintas oportunidades de mejora basadas en el desarrollo y ejecución del proceso, descubriendo en la sistematización la estrategia principal para la optimización del proceso; donde se desarrolló la propuesta y se presentó a los directivos, recibiendo la aprobación para escalarlo al departamento de sistemas, que se encuentra en la India donde se ingresa al listado de proyectos a realizar durante el 2023, con la posibilidad, no solo de usarlo en Colombia, sino de utilizarlo en los diferentes países de centro América y sur América.

INDICE

<u>1.</u>	<u>LA EMPRESA</u>	
		7
	<u>1.1. Aspectos Generales</u>	7
	<u>1.1.1. Misión</u>	7
	<u>1.1.2. Visión</u>	7
	<u>1.1.3. Valores</u>	7
	<u>1.2. Ubicación Geográfica</u>	7
	<u>1.3. Estructura Organizativa</u>	7
	<u>1.4. Unidad o departamento en el que desarrolla la práctica</u>	8
	<u>1.4.1. Análisis DOFA</u>	8
<u>2.</u>	<u>PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS</u>	
	<u>PROFESIONALES</u>	9
	<u>2.1. Planteamiento Central del Problema</u>	9
	<u>2.1.1. Importancia, Limitaciones y Alcances</u>	10
	<u>2.2. Objetivo General</u>	10
	<u>2.2.1. Objetivos Específicos</u>	11
<u>3.</u>	<u>CONTENIDO PLAN DE MEJORA</u>	

<u>3.1.Propuesta de Mejora</u>	11
<u>3.2.Conclusiones</u>	12
<u>3.3.Bibliografía</u>	13
<u>3.4.Anexos</u>	14
<u>3.4.1. Anexo 1</u>	14
<u>3.4.2. Anexo 2</u>	14
<u>3.4.3. Anexo 3</u>	14
<u>4.</u>	<u>Seguimiento práctica profesional</u>
14	
<u>4.1.Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo con sus prácticas profesionales (realizar un resumen).</u>	14
<u>4.1.1. Cumplimiento de objetivos trazados por mes (ciclo 1 al ciclo 4 debe presentar, fecha, actividades desarrolladas, logros y dificultades enfrentadas).</u>	14

PARTE I

1. LA EMPRESA

1.1. Aspectos Generales

1.1.1. Misión

“Entregar valor al negocio con foco en el servicio, atención en el concepto de Costo Total, e innovación. Lo logramos con la gente correcta, comprometida a actuar como "un solo equipo", aplicando las mejores prácticas de compras, y cooperando en aprovechar los recursos gastados de la forma más apropiada.”

(Herbalife Colombia, s.f.)

1.1.2. Visión

“Ser un socio estratégico para el Negocio, apoyando a Herbalife Nutrition - SAMCAM en su desarrollo e innovación, y en el logro de las ventajas competitivas en todas las actividades relacionadas con el Gasto. Trabajar con y para el Negocio. Ser un cliente sobresaliente para nuestros proveedores. Ser reconocidos por nuestra pericia al momento de comprar.” (Herbalife Colombia, s.f.)

1.1.3. Valores

“Responsabilidad, respeto, honestidad, trabajo en equipo, integridad, profesionalismo.” (Herbalife Colombia, s.f.)

1.2. Ubicación Geográfica

Actualmente en Colombia, Herbalife se sitúa en gran parte del país por su modelo de negocio; pero únicamente cuenta con sedes administrativas ubicadas en Bogotá.

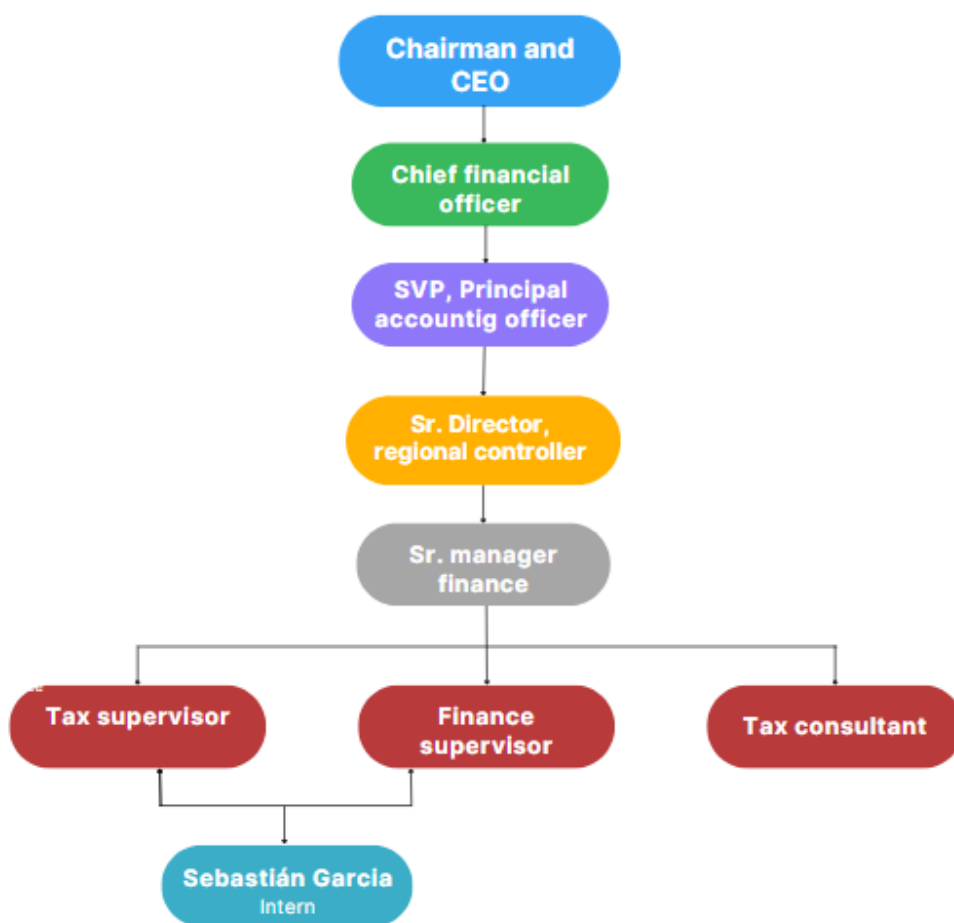
De tal forma donde se encuentran todas las áreas que coordinan todos los procesos a nivel nacional, las oficinas principales están localizadas en el Centro Comercial Santafé ubicado al norte de la ciudad de Bogotá; sede donde se realizó toda la práctica profesional, en la cual se manejó un esquema de alternancia de asistencia de tres días en la semana y los dos días restantes se utilizaba el modelo de Home Office.

1.3. Estructura Organizativa

En Herbalife, al ser una compañía tan grande, su estructura organizativa se puede evidenciar por departamentos, en este caso se realizó la práctica profesional en el departamento de Finanzas donde se puede ver una cadena jerárquica de la cual hacen parte tanto los jefes directos que se encuentran aquí en Colombia como los gerentes con cargos más altos que se encuentran a nivel mundial.

Figura 1

Estructura organizacional área finanzas



Nota: La ilustración muestra de manera ordenada como se dividen las diferentes áreas de la empresa mostrando como resultado que se divide en dos ramas (Impuestos y contabilidad) donde de acuerdo con esto la persona practicante se encuentra dentro de estos dos campos.

Fuente: Elaboración propia.

1.4. Unidad o departamento en el que desarrolla la práctica

La práctica profesional se realizó en el departamento de Finanzas para Sur América y Centro América. Departamento que se enfoca en todos los procesos de contabilidad e impuestos de la compañía; los cuáles van desde los diferentes cierres contables pasando por los controles de cuentas, revisión de gastos, costeos llegando así hasta la presentación y revisión de declaraciones tributarias y el control de las diferentes retenciones que se deben aplicar en todos los procedimientos de la empresa.

La participación dentro del departamento se enfocó en el apoyo en todos los procesos tanto operativos como analíticos con poco más de profundidad en los procesos tributarios con responsabilidades específicas en cuanto a los costeos y salidas de inventario, así como en la conciliación de facturación electrónica y cuentas para la generación de certificados tributarios y la consolidación reportes tanto de gastos como de declaraciones presentadas para la presentación de requerimientos ante la DIAN.

1.4.1. Análisis DOFA

1.4.1.1. Fortalezas

- Amplia red de distribuidores: Herbalife cuenta con una extensa red de distribuidores independientes en todo Colombia, lo que le permite llegar a diferentes regiones y alcanzar un amplio mercado objetivo.
- Variedad de productos: La empresa ofrece una amplia gama de productos de nutrición y bienestar, adaptados a las necesidades y preferencias de los consumidores colombianos.

- **Equipo de ventas capacitado:** La empresa cuenta con un equipo de ventas capacitado y comprometido, lo que facilita la promoción y venta de los productos.
- **Reconocimiento de marca:** La empresa ha logrado construir un reconocimiento de marca sólido en el mercado colombiano, lo que le brinda una ventaja competitiva.

1.4.1.2. Debilidades

- **Dependencia de la fuerza de ventas:** Si la fuerza de ventas no se mantiene motivada y capacitada, puede afectar negativamente las ventas y la promoción de los productos.
- **Riesgo de litigios:** Existe un riesgo de litigios relacionados con las afirmaciones sobre los productos de Herbalife y las prácticas de venta en Colombia. Estos litigios pueden afectar la reputación de la empresa y su estabilidad financiera.
- **Percepción negativa:** Herbalife ha enfrentado críticas y controversias en relación con su modelo de negocio de venta directa, lo que ha generado una percepción negativa en distintos sectores de la sociedad.

1.4.1.3. Oportunidades

- **Crecimiento del mercado de bienestar:** Existe una creciente tendencia en Colombia hacia un estilo de vida saludable y el cuidado personal, lo que crea oportunidades para Herbalife en el mercado de la nutrición y el bienestar.

- Avance tecnológico: El avance tecnológico, en general, permite a la empresa aprovechar las herramientas digitales para mejorar la promoción y venta de productos, como el comercio electrónico y las redes sociales.
- Cambios en las preferencias del consumidor: Los cambios en las preferencias del consumidor, como la búsqueda de productos naturales o ecológicos, pueden ser aprovechados por la empresa para desarrollar nuevos productos y segmentar su mercado.

1.4.1.4. Amenazas

- Cambios en las tendencias de consumo: Las tendencias de consumo pueden cambiar rápidamente, lo que puede hacer que los productos de la empresa sean menos atractivos para los consumidores.
- Competencia intensa: El mercado de la nutrición y el bienestar es altamente competitivo, con numerosas empresas que ofrecen productos similares. Herbalife enfrenta competencia de otras marcas establecidas y de nuevas empresas emergentes.
- Regulaciones y restricciones: En algunos países, existen regulaciones y restricciones específicas para las empresas de venta directa, lo que puede limitar las operaciones y el crecimiento de Herbalife en esos mercados.

PARTE II

2. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1. Planteamiento Central del Problema

Con el fin de mejorar y optimizar los procesos en el departamento de Finanzas más específicamente en el área de impuestos. Desde otro punto de vista luego de desarrollar los diferentes procesos y entender desde el origen, el cómo y el porqué de cada procedimiento, así, por ejemplo, se logró identificar el proceso en el cual se quería enfocar este plan de mejora, donde se logra concluir que la adecuada generación y distribución de los certificados tributarios tanto para los clientes como para los proveedores.

Para concebir un poco más en cómo se realiza este proceso, se debe analizar paso por paso donde se realiza una conciliación entre los reportes contables y las declaraciones presentadas durante todo el año para confirmar que los valores concuerden y así poder iniciar con el proceso de generación por medio de una plantilla.

Como se observa en la imagen, (véase anexo a) la cual contiene la información de cada distribuidor y proveedor; por consiguiente, se debe registrar de manera exacta toda la información estipulada por el *Estatuto tributario nacional en el artículo 381. Certificados por otros conceptos*. Cuando se trate de conceptos de retención diferentes de los originados en la relación laboral, o legal y reglamentaria, los agentes retenedores deberán expedir anualmente un certificado de retenciones que contendrá:

- a. Año gravable y ciudad donde se consignó la retención.
- b. Apellidos y nombre o razón social y NIT del retenedor.
- c. Dirección del agente retenedor.

d. Apellidos y nombre o razón social y NIT de la persona o entidad a quien se le practicó la retención.

e. Monto total y concepto del pago sujeto a retención.

f. Concepto y cuantía de la retención efectuada.

g. La firma del pagador o agente retenedor.

A solicitud de la persona o entidad beneficiaria del pago, el retenedor expedirá un certificado por cada retención efectuada, el cual deberá contener las mismas especificaciones del certificado anual (Estatuto tributario, 1989) (véase anexo b), después de la generación de cada certificado (véase anexo c), el área de servicios al distribuidor comienza a recibir las solicitudes para generar el envío de los certificados; ellos generan un ticket el cual se asigna en plataforma para el área de impuestos (véase anexo d), donde se recibe y se debe enviar por correo a cada uno (véase anexo e).

Al analizar cada procedimiento realizado dentro de este proceso, se encontró la oportunidad de mejora y el enfoque en el que se realizará este plan de mejora, tomando como base la digitalización de procesos y algunos de los puntos conocidos como los 14 puntos de Deming del libro *“Out of the crisis”* (Deming, 1982) como por ejemplo la mejora continua del sistema de producción y servicio, y la adopción de nuevos procesos, una nueva filosofía para un cambio significativo y un alto impacto en la empresa. (Deming, 1982)

El plan de mejora que se propone es realizar un cambio significativo en el proceso de generación y envío de certificados tributarios con un enfoque en mejorar eficiencia y disminuir tanto el tiempo como el capital humano que se invierte para este proceso

2.1.1. Importancia, Limitaciones y Alcances

El proceso de generación y envío de certificados tributarios es fundamental en el área ya que implica no solo al departamento de finanzas sino también al departamento de servicio al cliente el cual es el encargado de recibir las solicitudes, quejas y reclamos de estos certificados. Adicionalmente, aparte de las molestias de los clientes y proveedores puede traer sanciones por parte de los entes regulatorios ya que al no expedir y entregar estos certificados se tienen consecuencias de índole legal para la compañía.

Para la realización del proyecto se presenta una limitación principal, ya que para la ejecución de este el tema de las autorizaciones y elaboración de los diferentes procesos de digitalización y manejo de software; debido a que se necesitan autorizaciones de los cargos más altos y el proceso se lleva a cabo desde la India donde se encuentra toda la operación digital de la empresa.

Con la aprobación y desarrollo del proyecto tendrá un impacto importante tanto para los clientes, como para los proveedores que tendrán un acceso directo y mucho más rápido a sus certificados como para los departamentos de finanzas y servicio al distribuidor disminuyendo en un 65% (Anexo F y G) que conlleva desarrollar el proceso completo.

2.2. Objetivo General

Optimizar el proceso de generación y envío de certificados tributarios por medio de la sistematización y digitalización de los procedimientos, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en cuanto al tiempo y el capital humano, y así mantener el control sobre la gestión interna de los procesos de la compañía.

2.2.1. Objetivos Específicos

- Descubrir las diferentes problemáticas y áreas implicadas en el proceso actual de generación y entrega de certificados.
- Analizar las problemáticas encontradas y estructurar el proyecto para el acceso de los clientes a estos certificados de forma directa.
- Estructurar el proceso final para la obtención de los certificados tributarios por medio de la página web optimizando el proceso actual.

PARTE III

3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1. Propuesta de Mejora

Durante la práctica profesional se logró evidenciar la oportunidad de mejora en el proceso de generación y expedición de certificados tributarios al momento de realizar el proceso, debido a que era un proceso manual y bastante demorado, donde al tener diferentes tipos de retenciones como lo son las de IVA, ICA y Renta, al tener diferentes periodicidades (bimestrales, semestrales y anuales) y a eso se le debe sumar la cantidad de distribuidores y proveedores con los que cuenta la empresa en la gran mayoría de los casos se pueden llegar a generar más de 4000 certificados mensuales, los cuales se

generaban manualmente y debían enviarse según las solicitudes de cada usuario que podían superar las 100 semanales.

Al realizar este proceso las primeras semanas se pudo evidenciar la cantidad de tiempo tan grande que tomaba este proceso y se planteó una primera propuesta más interna que se basó en la utilización de un pequeño software que se encontró en conjunto con una persona de comunicaciones y con el apoyo de la coordinadora de impuestos, el cual generaba los certificados automáticamente en formato PDF y de forma individual disminuyendo así el tiempo de generación.

Debido a la exitosa implementación del proyecto inicial y buscando una automatización en todos los aspectos del proceso la cual era el envío y recepción de los certificados tributarios el cual era la parte más delicada por su componente obligatorio como lo dice el estatuto tributario colombiano estipulado en el *Estatuto tributario nacional en el artículo 381 y el Decreto 1625 artículo 1.6.1.13.2. 45* es “obligación de expedir certificados por parte del agente retenedor del impuesto las ventas” (decreto 1625 2016, 2016, pág. 1581) ya que el tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios para el envío de los certificados estaba generando afectaciones para los propios distribuidores y podría traer como consecuencia diferentes multas o sanciones.

Se tomó la decisión de plantear la creación de una plataforma en la página Web de la compañía en la cual cada usuario tiene acceso, donde se puedan cargar los certificados tributarios de cada usuario y estén a su alcance en todo momento; basándose en el control de procesos internos de la compañía y generando un cambio sustancial en la gestión de este procedimiento ya que más allá de la creación de la plataforma el enfoque principal es la eficiencia y eficacia del proceso para tener como resultado final la unión del

proceso que ya se realizó del uso del software interno para la generación de los certificados (Anexo B) de manera inmediata, con la creación de esta plataforma por parte del equipo de sistemas, para lograr así el objetivo de eliminar procesos como las solicitudes de los distribuidores al área de servicios o la misma creación de un caso (solicitud) que deba recibir el área de finanzas y que se debe dar respuesta una por una aumentando el tiempo de respuesta; y así anular la participación de diferentes áreas en el proceso, quedando así el área de finanzas como la única área participante y con un manual de proceso mucho más enfocado y sencillo.

El proyecto fue presentado como documento formal (Anexo H) al área de finanzas, en cabeza de la gerente regional para Suramérica y centro América la cual revisó y aprobó el proyecto (Anexo I) para pasar así los parámetros y la autorización al departamento de sistemas el cual realizó el envío de la información a la India donde entro en lista de espera para desarrollo de los proyectos para Suramérica.

3.2. Conclusiones

Para finalizar luego de haber evidenciado como era inicialmente el proceso completo de los certificados de retención y ser partícipe del cambio y automatización de todo proceso se puede concluir como argumento principal que los cambios realizados en el proceso tienen una proyección de éxito muy grande debido a los resultados que se presentaron con la automatización de la expedición de certificados, disminuyendo satisfactoriamente este proceso en cuanto a tiempo y esfuerzo.

Como conclusión general en cuanto al proceso de prácticas también se puede encontrar que en cualquier compañía por más grande que sea siempre podemos encontrar oportunidades

de mejora en algún proceso y que con un correcto planteamiento y generando algún beneficio para la compañía se puede convertir en un proyecto que no solo sirve para mejorar los procesos sino también para mostrar capacidades y cualidades que pueden ser muy útiles para continuar en la empresa.

Bibliografía

Deming, W. E. (1982). *Out of the crisis*. Washington D.C: MIT press.

Estatuto tributario. (1989). Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-misionales/facilitacion-del-comercio-y-defensa-comercial/decretos/1967-1990/decreto-624-de-1989-2.aspx>

Herbalife Colombia. (s.f.). Obtenido de <https://www.herbalife.com.co/>

tributario, E. (s.f.). *Leyes desde 1992*. Obtenido de Leyes desde 1992:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario_pr015.html#381

3.3. Anexos

3.3.1. Anexo A

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
	identificación	nombre	título	email	periodo	Concepto	Base	Iva	Tarifa	Vir Retenido	texto1	texto2	texto3	tipo
1	291	CEP	CERTIFICADO DE RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE RENTA AÑO 2021		ENERO - DICIEMBRE 2021	COMISIONES	690		10	69	El valor retenido fue consignado oportunamente a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN en la ciudad de Bogotá.	Según D.R. 836/91 ART.10 No se requiere firma autógrafa cuando los certificados son impresos por computador.	Este certificado se expide el 11 de Marzo de 2022	FUENTE
2														
3														

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2. Anexo B

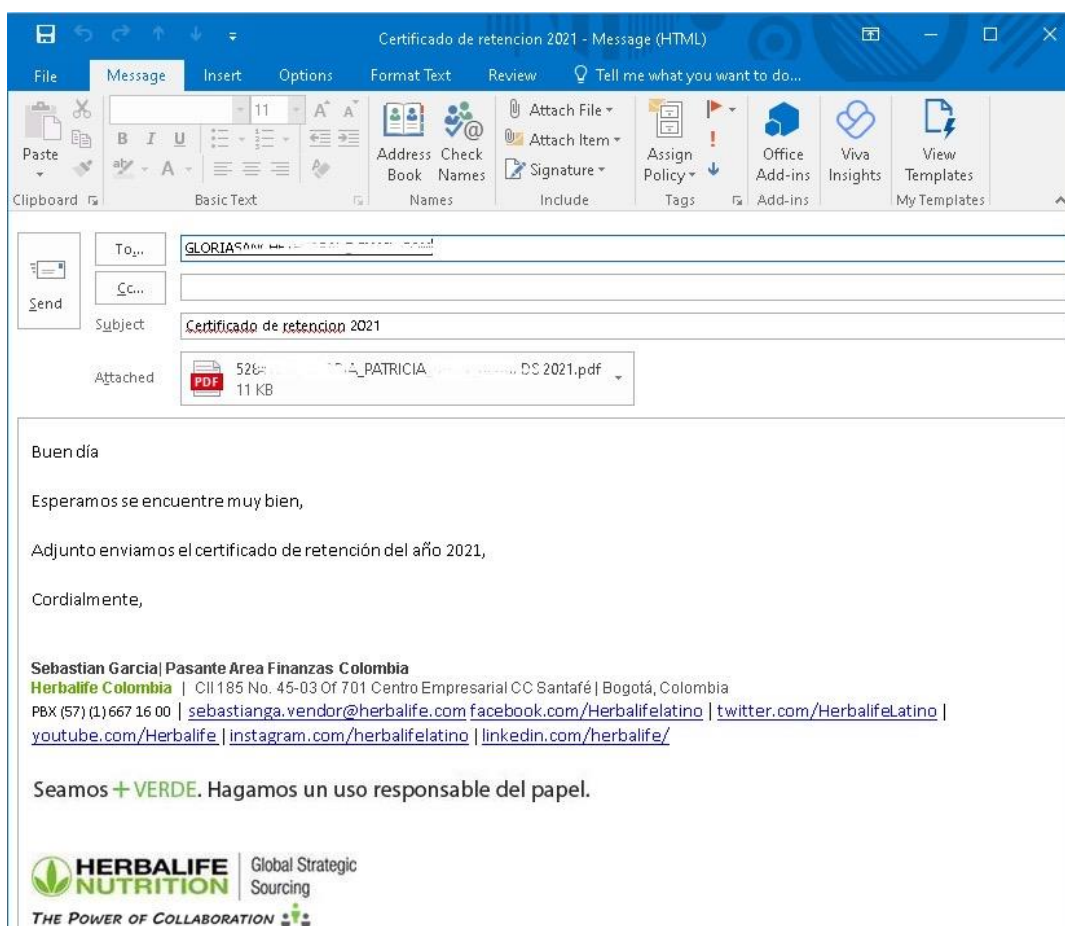
Certi-Diana — □ ×

Nombre del Archivo

Resultado del procesamiento

Fuente: Plataforma para plantillas HERBALIFE, Colombia.

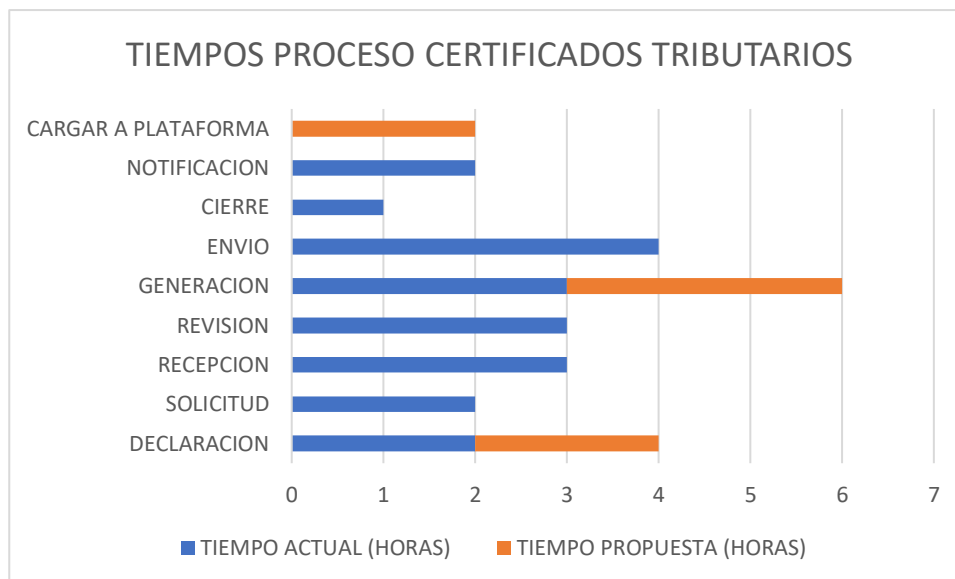
3.3.5. Anexo E



Fuente: Correo corporativo HERBALIFE, Colombia

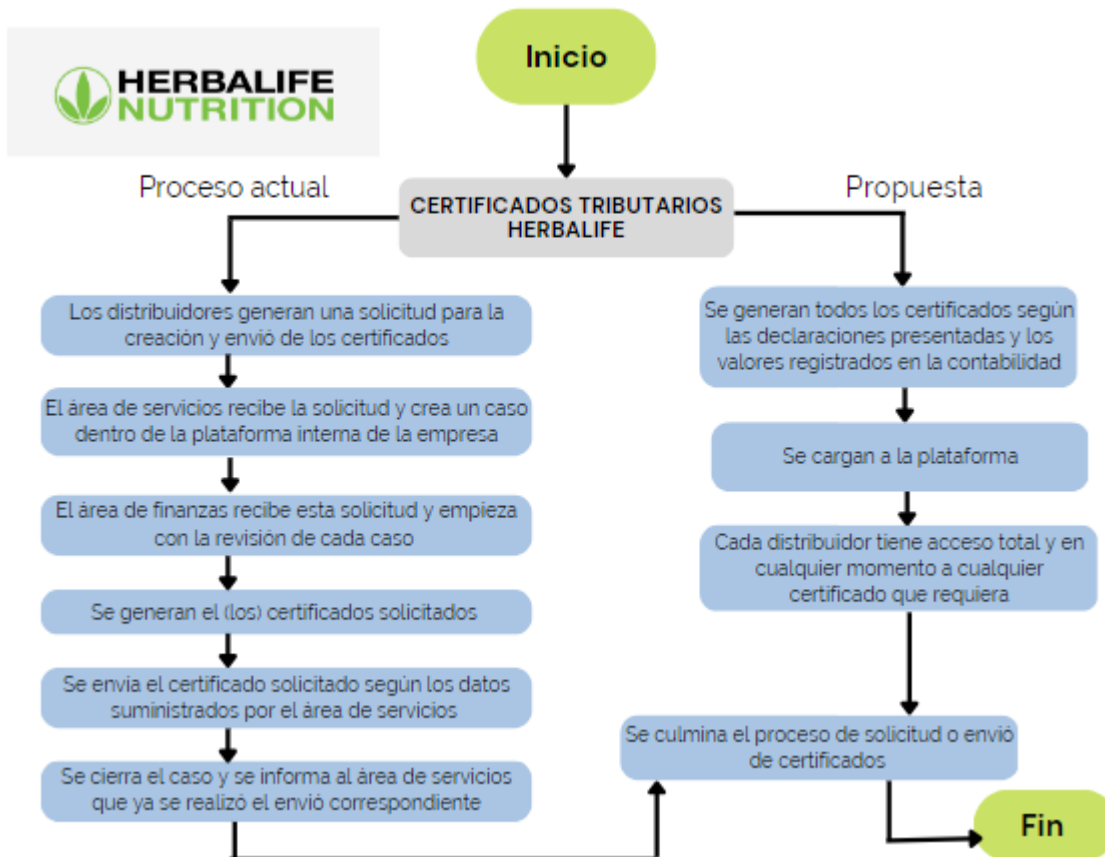
3.3.6. Anexo F

PROCESOS	TIEMPO ACTUAL (HORAS)	TIEMPO PROPUESTA (HORAS)
DECLARACION	2	2
SOLICITUD	2	0
RECEPCION	3	0
REVISION	3	0
GENERACION	3	3
ENVIO	4	0
CIERRE	1	0
NOTIFICACION	2	0
CARGAR A PLATAFORMA	0	2
TOTAL DE HORAS	20	7



Fuente: Elaboración propia.

3.3.7. Anexo G



Fuente: Elaboración propia.

3.3.8. Anexo H

Project Name	CO Project to upload tax certificates to the web site
Project Category <small>(select the appropriate project category)</small>	<input type="checkbox"/> Regulatory <input type="checkbox"/> Production Support (Projects) <input type="checkbox"/> Fulfillment <input type="checkbox"/> Pilots
Funding <small>(select the appropriate funding category)</small>	<input type="checkbox"/> COBIP <input type="checkbox"/> REGION
Execution <small>(select the appropriate category)</small>	<input type="checkbox"/> COBIP <input type="checkbox"/> REGION
Primary Tower <small>(select the primary Tower encompassing the initiative)</small>	<input type="checkbox"/> eCommerce <input type="checkbox"/> Digital Platforms <input type="checkbox"/> Acquisition & Support <input type="checkbox"/> Business Intelligence & Analytics <input type="checkbox"/> Digital Engagement Tools <input type="checkbox"/> Digital Marketing Operations <input type="checkbox"/> Enterprise Applications & Integration <input type="checkbox"/> Enterprise Architecture <input type="checkbox"/> Global Distributed Computing Eng & Ops <input type="checkbox"/> Global Cloud Sites & End User Collaborators <input type="checkbox"/> Global Desktop & Mobility Support Services <input type="checkbox"/> Global Network, Telecom and Contact Centers <input type="checkbox"/> Global Database & Operations <input type="checkbox"/> Global Service Integration & Tech Support <input type="checkbox"/> GTS Regional Team - Americas <input type="checkbox"/> GTS Regional Team - APAC <input type="checkbox"/> GTS Regional Team - China <input type="checkbox"/> GTS Regional Team - EMEA <input type="checkbox"/> Master Data Management (MDM) <input type="checkbox"/> Digital Engagement Tools <input type="checkbox"/> Project Management Office <input type="checkbox"/> Quality Assurance <input type="checkbox"/> Technology Performance, Reporting & Analysis <input type="checkbox"/> Technology Risk & Control <input type="checkbox"/> Technology Strategy & Governance <input type="checkbox"/> User Experience and Design
Sub-Tower <small>(capture based on the only you have)</small>	
Submitter	Angela Borrero
Application Lead <small>(Current Solution Owner/Lead for Project)</small>	
Submission Date	November 08 th , 2022
Hard Date(Required for Regulatory) & Justification	
Sponsoring Organization(s)	Colombia Finance
Business Sponsor(s) <small>(Department Head)</small>	
Executive Sponsor	Gabriel Magaña
Estimated Project Costs/Hours	

Provide a high-level description of the Business Problem to be overcome or opportunity to be realized through the successful execution of this project.

With this project we seek to solve the problem that has been presenting the request and delivery of tax certificates which are mandatory requirements in the Colombian tax statute stipulated in Article 251 and Decree 1825 Article 1.6.1.13.2.45, being a requirement the issuance and delivery of these certificates have been presenting problems mainly because of the delivery time and the process involved, this process involves both the service area to the distributor and the finance area, this process to involve different areas generates longer response times where it starts by the distributor's request to the service area and they send this request to the finance area where the certificate is reviewed and issued and sent by mail to the distributor. Many of these certificates are requested quite urgently and having such a long response time generates problems for distributors as they must submit these certificates on a mandatory basis before the Colombian regulator, additionally these requests come in very large quantities and this increases the response time increasingly more, reaching up to 30 requests. This problem we want to solve using the website to which distributors have access to load all tax certificates and that they can have direct access to these without the need for requests or waiting time, having three types of different certificates and different periods of time significantly increases the requests since distributors can request the type of certificate they want and the period of time they want need, by being able to directly access these certificates we will generate

optimization of time and processes, satisfaction for distributors and we will comply with the obligation to issue and deliver these certificates.

Provide a high-level description of the project scope, include systems impacted, if known.

Distributors will be able to consult and download the tax certificates they need for the different local and national obligatory declarations through the web page, without having to make a request or depend on response times that depend on the volume of requests submitted.

Provide the required delivery date, if this request is Regulatory. Include the business impact/fines, risk exposure etc.) if this Project cannot be completed by that date.

Identify anything that is associated with this project but is explicitly outside of its scope to ensure that it is clear what the boundaries of this project are.

Provide a detailed description of the magnitude (e.g. \$, hrs, retention rate increase, etc.) and timing of the project benefits in terms of impact on revenue, cost, risk, and/or employee satisfaction. Clearly define what organization(s) within Herbalife Nutrition will realize these benefits.

Risks - Prevent potential issues with distributors as they often request certificates to declare immediately and due to response times and number of requests are not delivered immediately.

Benefits: distributors will be able to obtain and consult all their tax certificates directly on the web page without requests or waiting times, additionally the distributor services team will reduce the number of requests by a large amount since a large part of the distributors need these certificates on a mandatory basis, either monthly, semi-annually or annually.

Currently, the volume of such requests exceeds 70 per week and many of these requests are also to request certificates from previous years, which can be solved if each distributor can consult the certificate they need directly.

Key metrics that will be used to determine if this project has successfully achieved the intended business outcomes

The key metrics to determine the success of the project will be the decrease in cases and requests for these certificates to the member services team, as well as the satisfaction of the DS with the scope they will have on their certificates and the speed to do so.

List all assumptions made in defining the project scope and benefits.

Identify and describe any known constraints associated with this project (e.g. must finish by, must be done in conjunction with, can not start until).

Activity	Constraint

Describe any alternatives considered to addressing the problem or realizing the opportunity described above and identifying why these alternatives were rejected.

Describe any known risks that could jeopardize the success of this project and/or reduce the level of benefit realized.

Provide any additional comments that could further clarify the objectives and value of this project.

This project is focused on providing distributors with direct access to their tax certificates, reducing the response time for them and optimizing the process for both the distributor service area and the finance area. Here you can see in a very general way the cases that can arrive in a lapse of 0 to 2 hours, which by the quantity represents time and in some cases inconveniences for the departments involved as well as for the distributors.

In addition, here we can see the different years from which distributors apply for their certificates and, since there are three different types of certificates with different time periods throughout the year, the volume of cases increases considerably since they can apply from 2013 to the present.

Fuente: Elaboración propia.

3.3.9. Anexo I



lunes 19/12/2022 04:48 p.m.

Yesenia Bonilla

RE: PROYECTO CERTIFICADOS TRIBUTARIOS

To Sebastián García

Cc Ángela Borrero Cleves

Follow up. Start by lunes, 19 de diciembre de 2022. Due by lunes, 19 de diciembre de 2022.

Hola Sebastian,

Muchas gracias por la presentación del proyecto.

Aprobado de mi parte para presentar a nuestro equipo de GBS.

Mucho exitos en adelante,

Saludos

Fuente: Elaboración propia.

PARTE IV

4. Seguimiento práctico profesional

4.1. Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo con sus prácticas profesionales (realizar un resumen).

Durante la práctica profesional se plantearon diferentes actividades y labores a desarrollar enfocadas en el apoyo del departamento de finanzas más específicamente en las áreas de contabilidad, donde todas se lograron cumplir de buena manera y a cabalidad, estas actividades fueron, la creación y envío de certificados de impuestos, a su vez se debió establecer una adecuada estandarización de los subprocesos del Área de Finanzas.

También se apoyó el proceso de evaluación de proveedores, esto con el fin de brindar soporte en la valorización para las salidas de inventario de los mismos, para así generar una revisión y soporte para facturación electrónica y así emitir y crear sus respectivos reportes.

4.1.1. Cumplimiento de objetivos trazados por mes (ciclo 1 al ciclo 4 debe presentar, fecha, actividades desarrolladas, logros y dificultades enfrentadas).

Tabla 1

Ciclo 1

CICLO 1			
FECHAS	ACTIVIDADES	LIMITACIONES	LOGROS
13 JUN - 08 JUL	Entrega de equipo / Presentación y explicación de cada área de la empresa / inducción	Inducción básica en relación a la cantidad de actividades	Completar las actividades de forma correcta y en los tiempos estipulados solamente con las guías con información básica de cada proceso
11 JUL - 5 AGO	Asignación de nuevos procesos y cubrir algunas actividades de impuestos adicionales	Bastante carga por salida a vacaciones de coordinadora de impuestos	Cumplimiento a cabalidad de todas las actividades tanto propias como extras planteadas.

Tabla 2*Ciclo 2*

CICLO 2			
FECHAS	ACTIVIDADES	LIMITACIONES	LOGROS
8 AGO - 2 SEP	Asignación de procesos de contabilidad y costos	Formatos incompletos y falta de registros de algunos productos / demoras en determinadas partes de los procesos	Consolidación y complemento de los formatos faltantes y creación de un formato guía para la optimización de los procesos
5 SEP- 30 SEP	Reportes pagos de impuestos y ajustes contables para pagos de retenciones	Procesos y expedición de certificados muy manuales y anticuados	Propuesta para la implementación de una plataforma para optimizar estos procesos

Tabla 3*Ciclo 3*

CICLO 3			
FECHAS	ACTIVIDADES	LIMITACIONES	LOGROS
3 OTC - 28 OCT	Balances financieros pagos de impuestos	Por la cantidad de datos en las bases queda un poco corto Excel para el manejo de todas	creación de formato para optimizar el proceso donde ya se encuentra formulado cada valor solicitado por la DIAN
31 OCT - 18 NOV	Consolidación bases de datos para reportes finales a la Dian	Por la cantidad de datos en las bases queda un poco corto Excel para el manejo de todas	unificación de muchas bases para lograr disminuir el tiempo de búsqueda y carga de los datos

Tabla 4*Ciclo 4*

CICLO 4			
FECHAS	ACTIVIDADES	LIMITACIONES	LOGROS
21 NOV – 2 DIC	Realizar reportes y declaraciones a la DIAN, y empezar con el proceso de conciliación electrónica-	Conocer y realizar todo el proceso de declaraciones por la cantidad de información y detalle en el proceso para cargar los archivos	Culminar el proceso de presentación de documentos a la DIAN de forma exitosa.
5 DIC - 13 DIC	Realizar todo el proceso de revisión y conciliación de facturación electrónica.	Los constantes rechazos de facturación por problemas de comunicación e intermitencias con el proveedor tecnológico.	Terminar con éxito la conciliación y revisión de la facturación electrónica así como optimizar un poco el proceso por medio de Excel y sus herramientas.