

**PLAN DE MEJORA PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE CUENTAS POR PAGAR (CXP) DE LA  
EMPRESA SOPHOS SOLUTIONS SAS**

Yeimy Andrea Agudelo Borbón

Código:100232391

Trabajo de Opción de Grado presentado como requisito para optar al título de:

Negociador Internacional

Director (a):

Diana Mercedes Valdés

Modalidad:

Virtual

Universidad Politécnico Gran Colombiano

Facultad de Negocios, Gestión y Sostenibilidad

Pregrado Negocios Internacionales

Bogotá D.C., Colombia 2023

## INTRODUCCION

Las cuentas por pagar son una parte esencial de cualquier negocio porque es la que se encarga de gestionar y controlar los pagos a proveedores y acreedores. Es importante que dentro del área de Cuentas por pagar se logre minimizar los tiempo y realizar eficientemente las causaciones dentro de la organización, si el área logra establecer indicadores asertivos para la compañía, se verá reflejado en todos los procesos porque incurrirá en menos tiempo para el pago de sus proveedores y acreedores y cualquier insumo o servicio que requiera cualquier área de la organización se podrá adquirir de manera fácil, así mismo logre tener mayor coordinación entre distintas áreas y así consolidar un grupo de trabajo que sea eficiente y eficaz a la hora de manejar los procesos administrativos de la compañía.

Sin embargo, muchas veces existen deficiencias en este ámbito que afectaran las operaciones y la eficiencia de la empresa. Por ello, es necesario desarrollar planes de mejora que permitan optimizar los procesos y garantizar una adecuada gestión de la deuda.

Con el plan de mejoramiento se propone identificar áreas de oportunidad del proceso de Cuentas por pagar, con el fin de lograr mejoras significativas en la eficiencia, calidad, productividad, por eso es necesario el diseño e implementación de un plan de mejoramiento para el área de cuentas por pagar, esto se debe a que dentro del proceso se evidencian una serie de demoras y falencias en los procesos y también en los tiempos establecidos para pagar dichas obligaciones.

Para elaborar este plan de mejoramiento se realizará un análisis exhaustivo de la situación actual del área, para identificar las principales deficiencias y problemas que se presentan, así como las causas que los generan para luego proponer un plan de mejora que permita corregir las acciones y evaluar el grado de eficiencia de estas acciones. Esto permitirá establecer las bases para implementar las acciones correctivas necesarias.

## JUSTIFICACION

Los planes de mejora son esenciales para el crecimiento y desarrollo de una compañía. Estos planes nos permiten identificar áreas de oportunidad y establecer estrategias para optimizar procesos y alcanzar las metas planteadas.

El área de cuentas por pagar es de vital importancia en cualquier compañía, ya que se encarga de gestionar y controlar los pagos a proveedores y acreedores. Esta área es responsable de asegurar que todas las facturas y pagos se realicen de manera oportuna y precisa, su correcta gestión y control garantizan el cumplimiento de obligaciones financieras, la optimización del flujo de efectivo y la transparencia en las operaciones. Por lo tanto, es fundamental contar con personal capacitado y sistemas eficientes para asegurar el éxito y la sostenibilidad de la empresa.

Sophos Solutions es una empresa de tecnología dedicada a elaborar Software especialmente para entidades financieras. Las cuentas por pagar en la compañía Sophos presentan un proceso para ser registradas y posteriormente pagadas, este proceso puede ser mejorado por lo que se propone un plan de mejoramiento y dar un continuo seguimiento al proceso para verificar que se estén entregando los resultados esperados. Es importante porque mejorar el procedimiento permitirá que el área sea más eficiente, mientras la empresa se ahorra en costos ocasionados por los dineros cobrados por los retrasos en las facturas.

Con el plan de mejoramiento se propone identificar áreas de oportunidad del proceso de Cuentas por pagar, con el fin de lograr mejoras significativas en la eficiencia, calidad, productividad, por eso es necesario el diseño e implementación de un plan de mejoramiento.

## OBJETIVOS

### **Objetivo Principal:**

Proponer un plan de mejoramiento para optimar la calidad y eficiencia de los procesos del área de Cuentas por Pagar compañía Sophos Solutions aplicable en un periodo de prueba de 6 meses.

### **Objetivos Específicos:**

1. Analizar la situación actual del área de Cuentas por pagar para identificar las principales deficiencias y causas del problema.
2. Desarrollar un sistema de Gestión Cuentas por pagar para optimizar el procesamiento del área en la Compañía.
3. Aplicar el Modelo de Gestión de Cuentas en un ensayo preliminar para determinar si es eficiente y emitir recomendaciones

## CONTEXTUALIZACIÓN DE LA COMPAÑÍA SOPHOS SOLUTIONS

Sophos Solutions es una es una compañía especializada en proyectos tecnológicos para el sector bancario y financiero. Actualmente cuentan con varias filiales a nivel internacional en algunos países como Colombia, Chile, México, India, Perú Panamá y Estados Unidos. Están a la vanguardia de las nuevas tecnologías y métodos del mercado, adaptándolos rápidamente a sus clientes. La empresa se ha hecho un nombre en el sector y ofrece servicios que enriquecen y mejoran el sector financiero.

Sophos Solutions es co-innovador y trabaja en estrecha colaboración con sus clientes para desarrollar soluciones innovadoras. Ofrecen una gama de servicios que incluye:

Gestión de proyectos tecnológicos en el sector bancario y financiero. Proporciona consultoría para el sector financiero, gestión de proyectos tecnológicos, soluciones en la nube que incluyen migración, almacenamiento y soluciones de ciberseguridad de última generación en todo el sector, servicios en la nube, casos de uso y cumplimiento, como seguridad de virtualización, prevención de pérdida de datos, protección contra ransomware y seguridad de la cadena de suministro.

### DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE PRACTICANTE:

Funciones del practicante en la Compañía Sophos Solutions están relacionadas con la gestión de las obligaciones financieras de la empresa con sus proveedores y son esenciales para mantener la estabilidad financiera y la reputación de la organización como lo son:

- Registro de facturas: Registre de manera precisa y oportuna todas las facturas de proveedores en el sistema contable de la empresa.
- Validación de facturas: verifique que las facturas entrantes de los proveedores sean precisas y coincidan con sus respectivas Órdenes de Compra, y luego registrarlas en el aplicativo de la compañía.
- Verificar que el registro y seguimiento de facturas recibidas
- Controle los plazos de pago: realice un seguimiento de las fechas de vencimiento de las facturas y garantice pagos puntuales para evitar sanciones por pagos atrasados.
- Conciliación de cuentas: las cuentas por pagar se concilian periódicamente para garantizar la exactitud de los saldos y resolver diferencias.
- Comunicarse con proveedores: mantener una comunicación efectiva con los proveedores para resolver problemas, obtener documentación adicional y negociar condiciones de pago.
- Autorización de pago: obtenga las aprobaciones necesarias para procesar su pago
- Archivo y documentación: mantener registros organizados de todas las facturas, acuerdos y correspondencia relacionados con Cuentas por pagar.
- Generación de informes: prepare informes periódicos sobre cuentas por pagar, incluida la antigüedad de las cuentas y el análisis de gastos.

- Cumplimiento fiscal: asegúrese de que todos los pagos cumplan con los requisitos legales y fiscales.
- Colaboración con otros departamentos: trabaje en estrecha colaboración con Adquisiciones y otros departamentos relevantes para garantizar un flujo eficiente de información y documentos.
- Realizar la verificación de los pagos que se deben efectuar cada semana, ya que empresa tiene pagos a proveedores todos los viernes.

## SITUACIÓN PROBLEMA

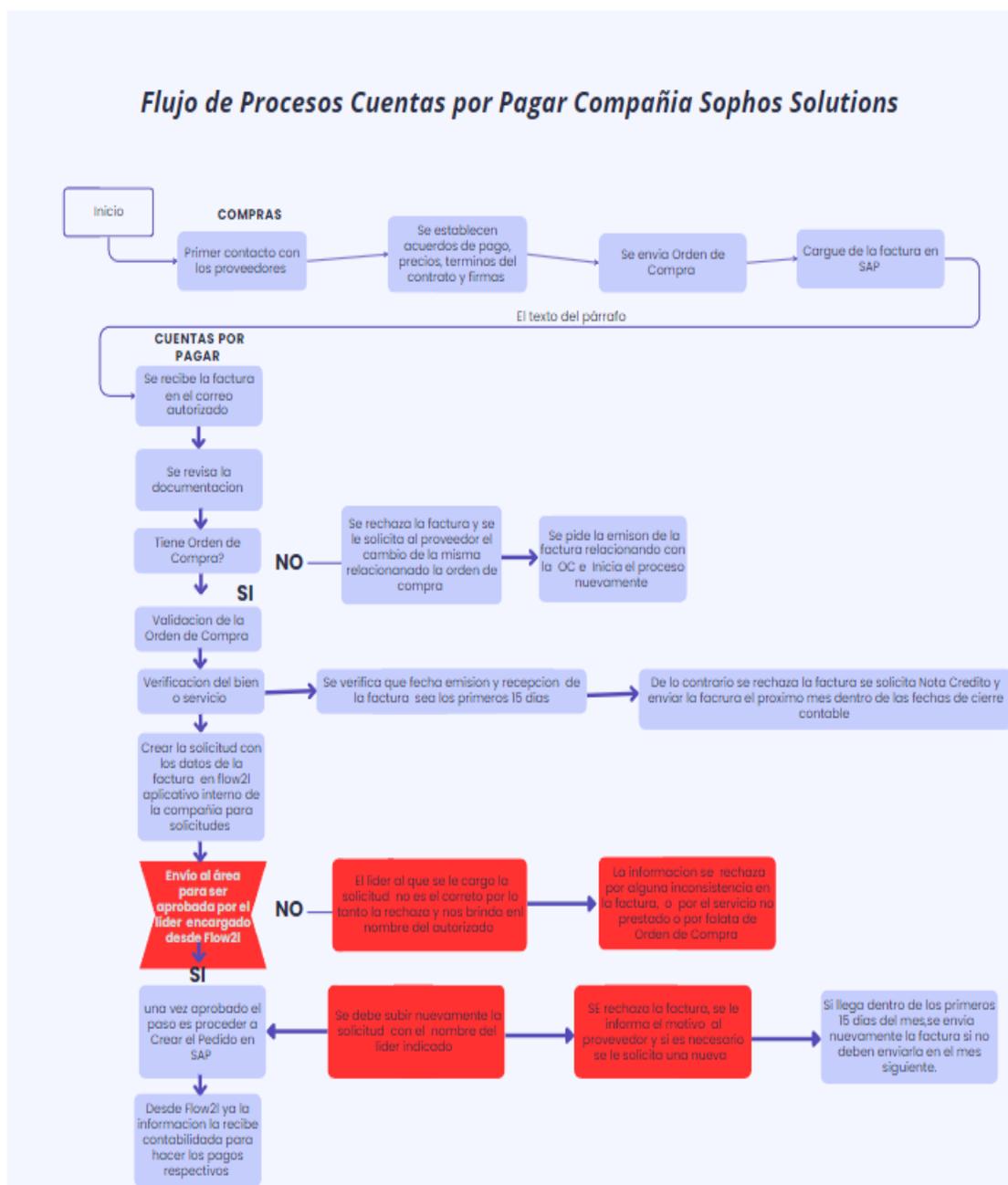
Las cuentas por pagar pasan por una cadena larga no solo para ser aprobadas sino también para ser registradas.

Las cuentas por pagar deben estar autorizadas por líderes de las diferentes áreas encargadas, si no tiene la previa autorización no puede ser registrada hasta que se confirme que fue autorizada, por el líder aprobador, quien en ocasiones se demora mucho tiempo en gestionarla y eso genera demoras en los procesos. Como también quien recibe la documentación no la entrega adecuadamente o llegan con algún tipo de error en el documento y esto lleva a que estas cuentas entren a contabilidad en tiempo posteriores a cierres contables, y en ocasiones no se logre cumplir con las fechas establecidas, si la empresa no paga en las fechas establecidas, le pueden generar recargos, penalidades, que amenazan su rentabilidad por que implica el pago de dineros extras pagar a tiempo permitiría mantener buenas relaciones con los proveedores y acreedores al garantizar los pagos puntuales y resolver cualquier problema de pago con prontitud, mantener esta área al día permite también garantizar que los registros contables sean precisos y estén actualizados, lo cual es importante para los informes financieros, la toma de decisiones y el pago de los impuestos.

Debido a estas y otras deficiencias percibidas, se necesita un de un plan de mejora, porque durante todo el proceso puede haber tendencia a retrasarse, ya sea porque existe mucho flujo de información, o porque alguna de las partes que intervienen en este tiene alguna dificultad y es necesario superar las debilidades que se presenten para tener un proceso ágil y eficaz que es lo que se busca desde el control previo con supervisión de auditoría.

Para que el cobro a proveedores sea rápido, oportuno, efectivo y se eviten retrasos en la supervisión previa, se debe mejorar el proceso existente para que el desarrollo de las actividades administrativas sea rápido y oportuno.

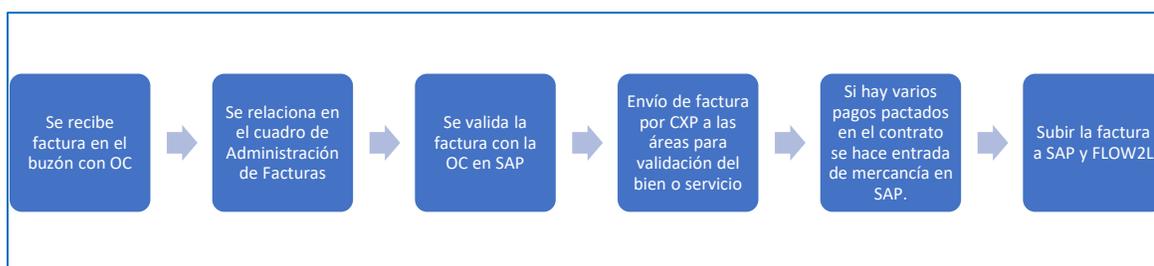
Ilustración 1 Flujo de Procesos actual



Fuente Elaboración Propia, 2023

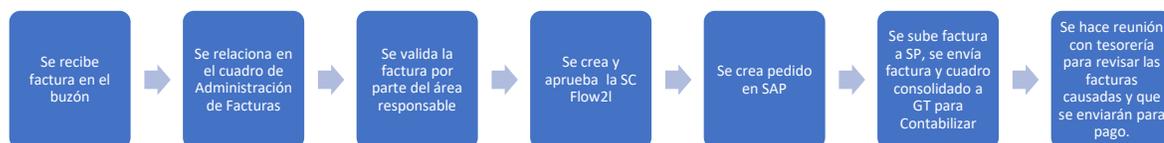
El proceso inicial lo maneja el área de compras, quien pacta los acuerdos con los proveedores, métodos de pago, fechas establecidas para los pagos de contado o a crédito etc. Ellos también son el área encargada de la firma de los de dichos acuerdos y después hacen el envío de la Orden de compra con el precio las cantidades y todo lo relacionado al pedido; Es precisamente este el proceso donde inmediatamente el proveedor envía la factura empieza la labor del área de Cuentas por pagar. Donde se describe el proceso paso a paso del área de Cuentas por pagar a continuación se describe detalladamente el proceso:

*Ilustración 2 Flujo de Proceso CXP con Orden de Compra*



*Fuente: Sophos Solutions, 2023*

*Ilustración 3 Factura recibida en el correo sin Orden de Compra (CxP)*



*Fuente: Sophos Solutions, 2023*

Las Ilustraciones 2 y 3 muestran el siguiente proceso:

- Llega la factura al correo autorizado: Está es verificada en su totalidad precio, cantidades fecha de emisión y de vencimiento, Razón Social y número de Nit, Orden de Compra que coincida con lo que estableció previamente.
- Por lo general a excepciones de algunos casos, cuando no se tiene Orden de Compra se rechaza la factura, se le pide al proveedor emitirla nuevamente relacionando la Orden de Compra, si la factura llega antes de los primeros 15 días del mes se recibe sin ninguna novedad de lo contrario ellos deben emitir una Nota Crédito para anular esa factura y emitir la nueva con fecha del mes siguiente.
- Después de verificar todos los datos mencionados anteriormente, se crea la solicitud en Flow21 que es la plataforma que maneja la compañía para sus solicitudes, se registran todos los datos de la factura precio, si es factura o cuenta de cobro, fechas de emisión y de vencimiento y todos los datos correctamente y se le asigna al líder que debe verificar y aprobar dicha solicitud.
- El líder también tiene la potestad de rechazar dicha solicitud por varias razones una que el bien o servicio no se haya prestado, que algo en la factura o en la solicitud este incorrecto en este caso se rechaza la solicitud y se pide al proveedor corregirla si esta incorrecta la factura o a la persona que gestiona la solicitud corregir los errores y subirla nuevamente al módulo Flow2.
- Otro caso de rechazo sería que se le asigno una persona equivocada entonces se debe volver a gestionar a la persona correcta
- Después de que la aprueba el líder encargado pasa a vuelve a estar asignada a cuentas por pagar y se le crea pedido en la plataforma contable de la compañía que en este caso es SAP.

- Una vez creado el pedido en SAP pasa a tesorería, contabilidad para hacer su respectivo pago en las fechas establecidas.

Para dar evidenciar la situación problema, se realizó una encuesta (Anexo 1) dentro de los departamentos de Compras y Cuentas por Pagar para indagar sus percepciones sobre los procesos y comunicaciones compartidas actuales en estas áreas. Los resultados obtenidos aportan información relevante sobre la dinámica existente entre estos sectores. Las preguntas que se realizaron estuvieron orientadas a dar soporte para tener un contexto de como ellos perciben el proceso y a partir de allí implementar opciones de mejora.

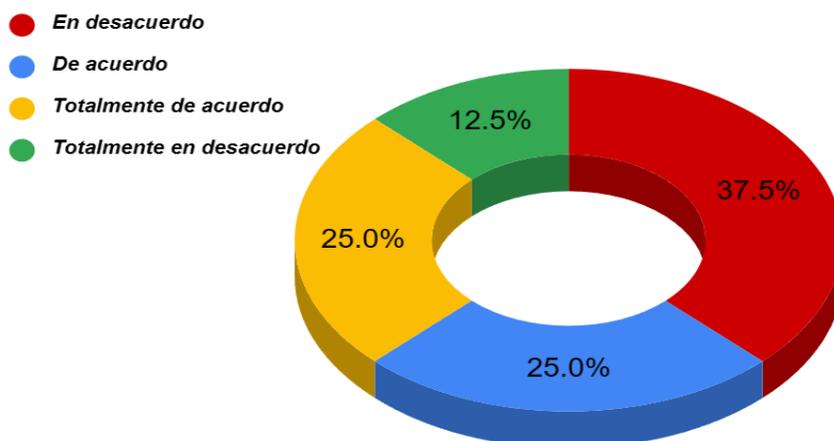
Las preguntas que se hicieron fueron:

1. ¿Considera que Cuentas y compras tienen la información necesaria para llevar a cabo de manera óptima sus procesos compartidos?
2. ¿Qué tan factible sería programar una reunión mensual entre ambos departamentos con el propósito de validar temas de interés compartido?
3. ¿Considera apropiado que Cuentas por Pagar tenga acceso a los contratos?
4. ¿Crees que la comunicación entre el departamento de cuentas por pagar y el departamento de compras es eficiente?
5. ¿Cuál de las siguientes opciones prefiere utilizar para mejorar la comunicación entre las áreas?
6. ¿Está de acuerdo en que se establezca un repositorio o carpeta compartida para almacenar información relevante de ambas áreas?

Con una población compuesta por 8 individuos y una muestra del mismo tamaño, se incluyeron 4 participantes del área de Compras y otros 4 del departamento de Cuentas por Pagar. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Ilustración 4 Resultados Encuesta

**¿Considera que Cuentas y compras tienen la información necesaria para llevar a cabo de manera óptima sus procesos compartidos?**



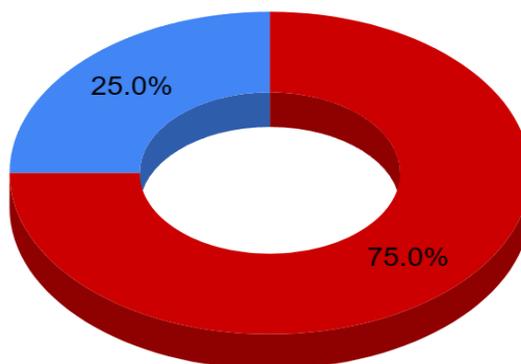
Fuente Elaboración Propia, 2023

En esta pregunta, se revela que el 37.5% de la población encuestada concuerda en la necesidad de información adicional relevante que podría ser compartida entre las áreas de compras, con el objetivo de optimizar y agilizar de manera más oportuna y eficaz los procesos de compra.

Ilustración 5 Resultados Encuesta

**¿Considera apropiado que Cuentas por Pagar tenga acceso a los contratos ?**

- **Totalmente de acuerdo**  
 ● **De acuerdo**

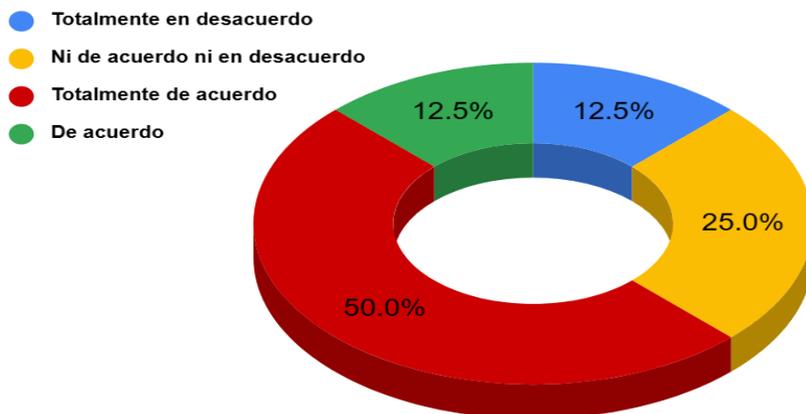


Fuente Elaboración Propia, 2023

El análisis nos indica un sólido respaldo a la idea de proporcionar acceso a los contratos a Cuentas por Pagar, con una minoría que respalda la propuesta de manera más contundente. Esta información podría ser valiosa al tomar decisiones relacionadas con políticas internas, y con la relación entre las áreas.

*Ilustración 6 Resultados Encuesta*

**¿Que tan factible sería programar una reunión mensual entre ambos departamentos con el propósito de validar temas de interés compartido?**

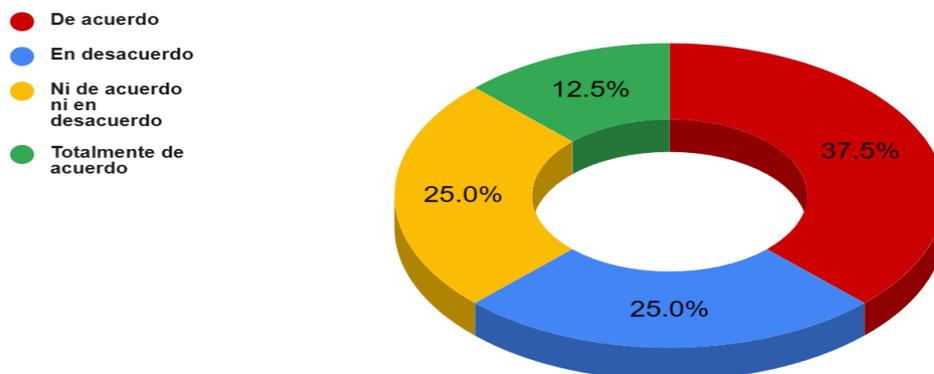


*Fuente Elaboración Propia, 2023*

Esta pregunta indica que la mitad de las personas tienen interés en participar en una reunión mensual destinada a discutir temas de interés compartido y respaldar los procesos relacionados.

*Ilustración 7 Resultados Encuesta*

**¿Crees que la comunicación entre el departamento de cuentas por pagar y el departamento de compras es eficiente?**



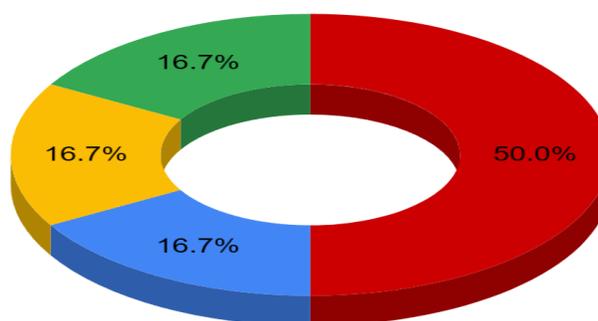
*Fuente Elaboración Propia, 2023*

En esta pregunta, el 37.5% de los encuestados expresaron su conformidad con la afirmación de que la comunicación interdepartamental entre Compras y Cuentas por Pagar no ha sido lo suficientemente efectiva hasta la fecha. Lo que sugiere una posibilidad de mejora en este aspecto, con la expectativa de que ello se vea reflejado en una mejora en los procesos.

*Ilustración 8 Resultados Encuesta*

**¿Cuál de las siguientes opciones prefiere utilizar para mejorar la comunicación entre las áreas?**

- Comunicación a través de chat Teams
- Comunicación a través de reuniones en Teams
- No tengo preferencia
- Comunicación a través de correo electrónico



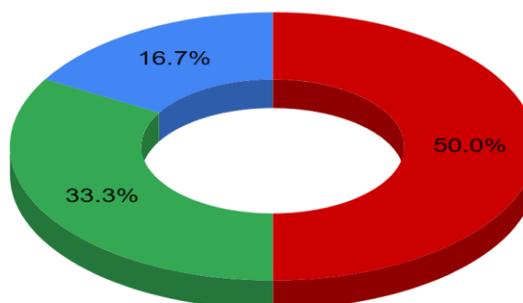
*Fuente Elaboración Propia, 2023*

La mitad de las personas entrevistadas prefieren la comunicación por medio del chat de Teams como herramienta principal de comunicación.

*Ilustración 9 Resultados Encuesta*

**¿Está de acuerdo en que se establezca un repositorio o carpeta compartida para almacenar información relevante de ambas áreas?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente en desacuerdo



*Fuente Elaboración Propia, 2023*

Un 50% de las personas respalda la idea de establecer un repositorio en SharePoint con el propósito de intercambiar información crucial entre ambas áreas, abarcando elementos como contratos, fechas y órdenes de compra.

La encuesta fue llevada a cabo en un grupo de profesionales del área de Compras y Cuentas por Pagar, los resultados indican la necesidad de mejorar los procesos de comunicación e intercambio en estas áreas. Se identificó falta de información en algunos procesos y la mayoría de las respuestas resaltaron la posibilidad de mejorar estos procesos para lograr operaciones más oportunas y un trabajo en equipo más efectivo.

## **PLAN INTEGRAL DE MEJORAMIENTO PARA EL AREA DE CUENTAS POR PAGAR (CXP)**

### **DESCRIPCION:**

Como practicante en el área de cuentas por pagar, mi principal objetivo es contribuir a la eficiencia operativa y a la optimización de los procesos relacionados con la gestión de cuentas por pagar. Para ello, propongo una serie de mejoras que se pueden implementar durante mi práctica, aprovechando mis funciones y colaborando estrechamente con otras áreas y compañeros.

#### **1. Capacitación y Desarrollo del Personal**

Trabajar estrechamente con el área de Recursos Humanos para diseñar programas de capacitación no solo para los miembros del equipo de Cuentas por Pagar, sino también para los Líderes para que como equipo estemos enfocados en los mismos objetivos.

Para ello, recomiendo realizar dos capacitaciones. La primera es una reintroducción al proceso de cuentas por pagar, donde se plantean los procesos en esta área y la importancia de la colaboración entre todos los involucrados para cumplir con fechas y protocolos.

La segunda fase de la capacitación se centrará en la importancia de implementar el uso de nuevas herramientas y procesos, lo que garantizará que todos puedan utilizar la nueva tecnología de manera efectiva.

Me encargaré personalmente de liderar esta capacitación inicial de sensibilización, ya que soy la practicante y la responsable de proponer y llevar a cabo el plan de mejora.

La segunda capacitación será dirigida por el departamento de Sistemas, ya que son los encargados de colaborar en la ejecución de la segunda fase del plan de mejora.

## **2. Automatización de Procesos**

En la siguiente etapa, se implementará un enfoque colaborativo con el departamento de sistemas, aprovechando las oportunidades de mejora que he identificado a lo largo de mi práctica y que están respaldadas por los procesos previamente mencionados. Durante el análisis realizado, se identificaron pasos susceptibles de automatización en la plataforma de la Dian con el objetivo de reducir los tiempos operativos.

Con la aprobación de la líder de administración, propuse al ingeniero que me brindara asistencia en el desarrollo de un software diseñado para agilizar la generación de estados de facturas electrónicas en la plataforma de la Dian. Esta iniciativa busca mejorar la eficiencia y el rendimiento general de los procesos. La automatización de este proceso no solo disminuirá los errores, sino que también acelerará significativamente las operaciones, generando resultados superiores en un tiempo menor.

Este enfoque asegura el cumplimiento puntual de las obligaciones tributarias y resguarda a la empresa de posibles inconvenientes en este aspecto.

## **3. Mejorar en la Comunicación Interdepartamental**

Establecer procesos de comunicación más efectivos entre cuentas por pagar y otros departamentos como compras. Esto incluirá reuniones para ajustar las expectativas y garantizar la precisión de los registros de facturas. Espero trabajar estrechamente con Adquisiciones para optimizar las órdenes de compra que satisfagan las solicitudes, asegurando la comprensión de los contratos, fechas de vencimiento, acuerdos de pago, etc. Propongo repositorios o SharePoint con Documentos Compartidos para acceso a información relevante que sea útil para ambas áreas, mejorando la organización y agilizando procesos, ya que cada área necesita cierta información.

#### **4. Seguimiento y Medición de Resultados**

Se establecerá un límite de tiempo de (4) días hábiles para que todas las áreas relevantes revisen las facturas, incluidos los líderes, cuentas por pagar, Tesorería y contabilidad. Este límite de tiempo brindará a todos los involucrados la oportunidad de revisar y aprobar o rechazar la factura. Esta medida garantizará plazos adecuados para cada proceso, evitará alterar los tiempos de pago y reducirá los costos adicionales en los que puedan incurrir la empresa.

El objetivo es alinear los tiempos máximos de revisión de facturas con los indicadores clave de desempeño (KPI) para evaluar la mejora en función de las etapas implementadas.

## ACTORES INVOLUCRADOS EN ESTE PLAN DE MEJORA

Tenemos un plan de mejora que consta de 4 etapas, y a continuación describiremos los actores que deben involucrarse en cada etapa para que funcione de manera adecuada.

1. En la primera etapa participaran:

El área de Recursos Humanos, utilizarán su experiencia para ayudarnos a coordinar los distintos departamentos y orientarnos sobre cómo gestionar las capacitaciones.

El área de Cuentas por Pagar. Como practicante, mi función será socializar con las personas de diferentes áreas sobre la importancia de la colaboración en equipo y la entrega de resultados en los plazos establecidos. De esta manera, las personas serán conscientes de cuál es mi rol y podrán colaborar para evitar cuellos de botella.

Me encargaré personalmente de liderar esta capacitación inicial de sensibilización, ya que soy la practicante y la responsable de proponer y llevar a cabo el plan de mejora.

La segunda capacitación será dirigida por el departamento de Sistemas, ya que son los encargados de colaborarnos en la ejecución de la segunda fase del plan de mejora.

Y por último las Áreas a las que se les emitirá la capacitación quienes deberán tener una escucha activa y poner en práctica para mejorar los procesos.

2. En esta segunda etapa estarán el ingeniero de Sistemas quien asumirá la responsabilidad de llevar a cabo las pruebas y dirigir el proceso de implementación de la automatización. Además, el equipo de Cuentas por Pagar, quienes conocen el proceso de aceptación de facturas en la plataforma Dian, y estarán disponibles para brindar información y respaldo en todo lo que necesite para llevar a cabo dicho proceso.

3. En la tercera etapa, participarán tanto el equipo de Compras como el de Cuentas de ambas

áreas. El objetivo será mejorar la comunicación y el intercambio de información, con las medidas que se desean implementar. Esto permitirá agilizar los procesos para una ejecución más oportuna.

4. En esta fase final, nuestra protagonista es la Líder de Administración, quien tiene la responsabilidad principal de supervisar los Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) en el departamento de Administración. Su función será evaluar y medir estos resultados a través del seguimiento de las estrategias implementadas.

Además, las áreas de Compras y Cuentas tienen el desafío de demostrar que las acciones y medidas aplicadas no solo optimizarán, sino que también lograrán mejoras significativas en ambos procesos. Se espera que las decisiones tomadas por la Líder de Administración y los equipos de Compras y Cuentas generen un impacto positivo y cuantificable en la eficiencia y calidad de dichos procesos. La medición y demostración de estas mejoras serán fundamentales para validar el éxito de las estrategias implementadas.

## RESULTADOS

Los resultados de este Plan de Mejoramiento se presentarán de manera progresiva, detallando cada etapa por separado.

### **1. Capacitación y Desarrollo del Personal**

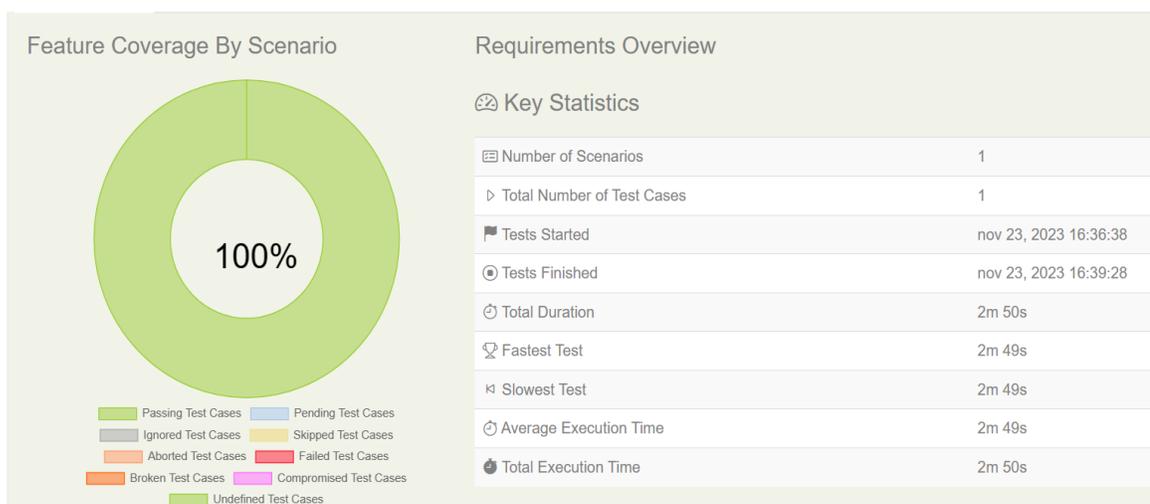
La capacitación inicial tuvo lugar el martes 28 de noviembre, durante la cual nos conectamos con el personal administrativo a través de Teams. Esta sesión sirvió como prueba piloto para el formato que seguirán las futuras capacitaciones con los demás líderes. El objetivo principal fue resaltar la importancia crucial de cada unidad en la ejecución de sus procesos de manera oportuna. Durante la sesión, se compartió y se socializó una infografía (Anexo 2) que destaca la relevancia del área y cómo cada proceso forma una cadena interconectada. Se enfatizó que cualquier retraso en las funciones de uno de los procesos puede afectar negativamente la gestión global de la compañía.

La segunda capacitación como es dada por el personal de sistemas estamos en validación para programar la agenda correspondiente una vez al mes vía Teams.

### **2. Automatización de Procesos**

Hemos realizado encuentros mediante Teams, donde compartí con el ingeniero Rigoberto Henao los pormenores del procedimiento que debemos seguir, además de explicar la gestión actual de la página. El software ha sido desarrollado, y actualmente estamos inmersos en la fase de pilotos para evaluar su progreso. Sin embargo, nos estamos viendo limitados por la necesidad de un token que solo puede ser proporcionado por el vicepresidente de la compañía a través de un correo electrónico. Esta situación ha causado ciertos retrasos en nuestro avance. A pesar de ello, hemos observado en varios casos de prueba que el software realiza de manera automática los pasos de Acuse, Recibido y Aceptado en el proceso de facturación.

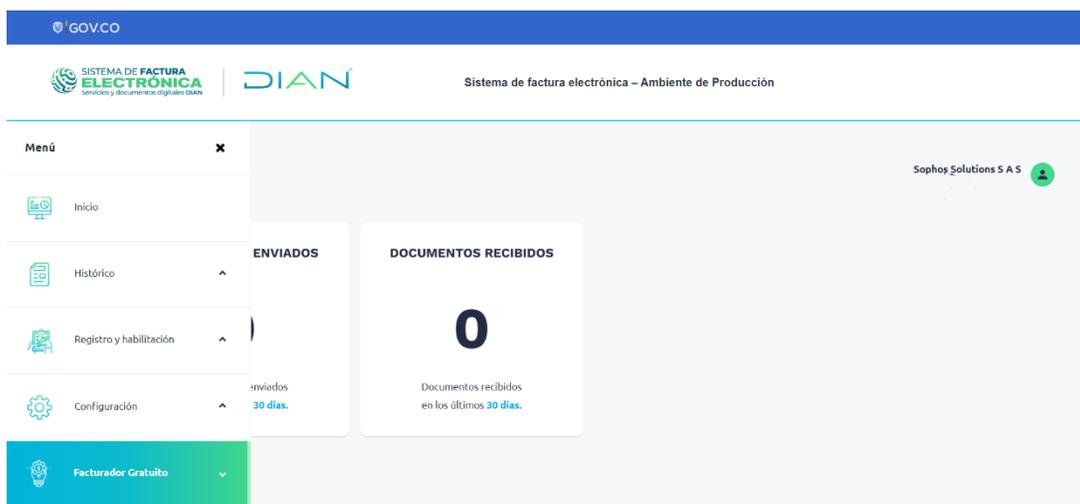
Ilustración 10 Pantalla de Resultados Software



Fuente Elaboración Propia, 2023

En la presente imagen, se observan los resultados generados por el software, los cuales reflejan la fecha de utilización, la duración en cada factura y la detección de posibles errores durante los procesos de Acuse, Recibido y Aceptación.

Ilustración 11 Pantallazo Inicial Plataforma Dian



Fuente Elaboración Propia, 2023

En la presente imagen, se visualiza la interfaz principal de la plataforma de la DIAN.

Ilustración 12 Datos Relleno de Plataforma

Nro.	Tipo de documento de referencia	Prefijo	Número
1.	Factura electrónica		

**5. Datos de quién recibió el bien o el servicio**

Tipo de documento \*  
13 - Cédula de ciudadanía

Nombres \*  
Yeimy Andrea

Número de documento \*  
[Campo vacío]

Apellidos \*  
[Campo vacío]

Cargo  
Administrative Junior

Área  
Admini

**6. Notas**

Línea de notificación

Fuente Elaboración Propia, 20233

En esta imagen se aprecian los datos generados de manera automática por el software. Este incluye información como la Cédula de Ciudadanía, Nombre y Apellidos, y el cargo, los cuales son introducidos de forma automática.

Ilustración 13 Búsqueda de Factura

NIT Emisor  
Ej. 122333444440

Estado  
- Todos -

Prefijo  
[Campo vacío]

**Buscar**

Mostrar **10 registros**

Seleccione Tipo Evento... **Enviar**

Tipo de Documento	Serie Correlativo	Fecha de Emisión	NIT Emisor	Emisor	Importe Total	Eventos	Acciones
<input type="checkbox"/> Factura electrónica		23/11/2023		SODEXO SERVICIOS DE BENEFICIOS E INCENTIVOS COLOMBIA S.A.S		Acuse de recibo de la Factura Electrónica de Venta, Recibo del bien o prestación del servicio	

Anterior **1** Siguiente

Fuente Elaboración Propia, 2023

En la figura, se observa cómo se elige la factura en el recuadro de la plataforma y luego se procede a seleccionar el estado que se aplicará.

Ilustración 14 Pantallazo Vista General

Documento	Correlativo	Emisión	Emisor	EMISOR	Total	EVENTOS	ACCIONES
<input type="checkbox"/> Factura electrónica		23/11/2023	800219876	SODEXO SERVICIOS DE BENEFICIOS E INCENTIVOS COLOMBIA S.A.S		Sin estado	 
<input type="checkbox"/> Factura electrónica		23/11/2023	860009578	SEGUROS DEL ESTADO S.A		Acuse de recibo de la Factura Electrónica de Venta	 
<input type="checkbox"/> Factura electrónica		23/11/2023	830037946	PANAMERICANA LIBRERÍA Y PAPELERÍA S.A.		Sin estado	 
<input type="checkbox"/> Factura electrónica		23/11/2023	890900608	ALMACENES EXITO S A		Acuse de recibo de la Factura Electrónica de Venta	 
<input type="checkbox"/> Factura electrónica		23/11/2023	860508791	DONUCOL S.A.		Acuse de recibo de la Factura Electrónica de Venta, Recibo del bien o prestación del servicio	 
<input type="checkbox"/> Factura electrónica		23/11/2023	900610837	CONJ INM CENTRO EMPRE CIUDAD DEL RIO PH 707 900610837		Acuse de recibo de la Factura Electrónica de Venta, Recibo del bien o prestación del servicio	 
<input type="checkbox"/> Factura electrónica		23/11/2023	900610837	CONJ INM CENTRO EMPRE CIUDAD DEL RIO PH 707 900610837		Sin estado	 

Fuente Elaboración Propia, 2023

En la presente imagen se visualizan diversas facturas que abarcan distintos estados posibles. Estas facturas pueden encontrarse en diversos estados, tales como Sin Estado, Acuse de Aceptación de Factura Electrónica, Recibo del bien o prestación del servicio, así como Aceptación y/o Reclamación de la factura.

Ilustración 4 Pantallazo Firma Automática



Fuente Elaboración Propia, 2023

Esta imagen ilustra el proceso de firmar y guardar, el cual es llevado a cabo automáticamente por el software para cada uno de los estados de firma y guardar. En este caso, el procedimiento es idéntico para los tres estados mencionados.

### 3. Mejorar en la Comunicación Interdepartamental

Se ha establecido un repositorio en SharePoint como resultado de la propuesta mencionada. Actualmente, se están compartiendo algunos de los contratos, órdenes de compra, solicitudes de compra, así como las fechas de inicio y vencimiento de dichos contratos. Estamos en el proceso de adjuntar el resto de la información pendiente, ya que esto representa algo novedoso para las áreas involucradas. Esta iniciativa ha contribuido significativamente a la eficiencia en mi área, ya que ahora no dependemos de terceros para cargar las facturas. Esto no solo reduce el tiempo necesario, sino que también soluciona el problema de falta de información compartida entre las áreas correspondientes.

Al concluir el mes, se llevará a cabo una reunión destinada a la revisión de procesos, proporcionando un espacio para compartir dudas e inquietudes. Con ese propósito, se llevó a cabo una



expectativa de cumplir con el objetivo establecido de 4 días hábiles, con el fin de satisfacer los plazos establecidos para cada proceso.

## CONCLUSIONES

La investigación realizada en Sophos Solutions ha revelado deficiencias significativas en el proceso de cuentas por pagar, destacando retrasos en la autorización de facturas, falta de coordinación entre departamentos y posibles errores de documentación. Estas deficiencias no solo impactan los procesos operativos internos, sino que también pueden generar costos adicionales debido a los retrasos en los pagos.

Las encuestas realizadas reflejan una percepción generalizada de que hay oportunidades para mejorar la comunicación y los procesos en las áreas de compras y cuentas por pagar. La automatización y optimización de los procesos se han identificado como soluciones viables para superar las deficiencias detectadas. Dada la importancia crítica del área de cuentas por pagar en Sophos Solutions para la gestión financiera y operativa, se ha propuesto un plan integral que aborda las deficiencias identificadas. Este plan incluye la capacitación del personal, la automatización de procesos, la mejora en la comunicación interdepartamental y la implementación de medidas de seguimiento y medición de resultados.

La capacitación y desarrollo del personal se reconocen como aspectos clave para mejorar la eficiencia y la comprensión de los procesos. La primera fase de este proceso ya se ha llevado a cabo, y la segunda fase está planificada para garantizar una mejora continua. La automatización de procesos, especialmente en la plataforma Dian, se considera esencial para reducir errores y acelerar las operaciones. A pesar de algunos contratiempos, se ha avanzado en el desarrollo de software con este propósito. Para mejorar la comunicación interdepartamental, se estableció un repositorio en SharePoint, contribuyendo así a la eficiencia y resolviendo problemas de falta de información. Además, se ha implementado un seguimiento de los plazos para la aprobación de facturas, con observaciones positivas que indican una reducción significativa en los tiempos de respuesta.

A pesar de los desafíos enfrentados, los resultados iniciales son alentadores, con mejoras evidentes en los tiempos de aprobación de facturas y avances significativos en la implementación de herramientas y procesos mejorados. En resumen, el plan integral propuesto ha demostrado ser efectivo en abordar las deficiencias identificadas y mejorar la eficiencia operativa en el área de cuentas por pagar en Sophos Solutions.

## RECOMENDACIONES

- Recomendaría que la vicepresidencia explore otras opciones con el token actualmente en uso, para optimizar el proceso de automatización. Esto permitirá ya poner en marcha el software de manera más eficiente y efectiva.
- Se recomienda que el nuevo practicante se familiarice con la capacitación relacionada con el departamento de Cuentas por Pagar, con el fin de integrarlo de manera efectiva en las demás áreas. Esta iniciativa le ayudara a llevar a cabo un monitoreo regular, evaluar el proceso y ofrecer retroalimentación, contribuyendo de esta manera a la constante mejora y al mantenimiento de la eficiencia en todas las áreas.
- Asegurar la finalización exhaustiva del SharePoint con los detalles adicionales de los Contratos de Proveedores es crucial. Se recomienda mantener una comunicación asertiva entre las distintas áreas, facilitando así la implementación de documentos compartidos según las necesidades identificadas. Esta iniciativa fortalecerá la eficiencia y la colaboración, optimizando la gestión de información en el entorno laboral.
- Adjunto dejo un Manual de Funciones (Anexo 3) que proporcionará al nuevo practicante una comprensión más detallada del departamento de Cuentas por Pagar, sus responsabilidades y el manejo de las herramientas implementadas en este programa de mejora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bernal Moreno, J. G. (2017). *Plan de mejoramiento del área de cuentas por pagar* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

Sánchez Silva, R. E. (2021). Control de cuentas por pagar y la liquidez de la empresa Transportes M. Catalán SAC. Cajamarca, 2021.

Beatriz, K., & Balón, O. (s/f). ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL. Edu.ec. Recuperado el 31 de octubre de 2023, de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6251/1/UPSE-TCA-2021-0121.pdf>

Chaparro, B. N. (2014). *Importancia del control interno en el proceso de compras y cuentas por pagar de las empresas multinacionales en Colombia*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/13185>.

Martínez, V. A. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. *IMEF*, 20, 4-5.

MARQUEZ ORTIZ, R. D., & RUBIO HERNANDEZ, K. S. (2023). LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA.

Gómez, G. (2002). Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/administracion-decuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro>.