

TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

NOMBRE DEL PROYECTO DE RESIDENCIA PROFESIONAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE GASTOS Y
FACTURACIÓN, APARTADO DE: PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN
DE GASTOS

PERIODO: 01 DE AGOSTO DEL 2024 AL 20 DE DICIEMBRE DEL 2024

EMPRESA: COMERCIALIZADORA GONAC S.A. DE C.V.

NOMBRE DEL RESIDENTE: MARTINEZ INFANTE DAVID OCTAVIO

NÚMERO DE CONTROL: 20370573

ESPECIALIDAD: INGENIERÍA INDUSTRIAL

ASESOR EXTERNO: GABRIELA LARA PERALTA

ASESOR INTERNO: ALEJANDRA TORRES LOPEZ

I. PRELIMNARES

1.1 AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres, quienes con su amor, esfuerzo y dedicación me brindaron la oportunidad de estudiar y alcanzar mi meta de una carrera profesional. Su apoyo incondicional ha sido el pilar fundamental en mi vida y en este logro. Jamás podré pagarles todo lo que me han brindado, pero tendré una vida para intentarlo.

A mis hermanas, gracias por estar siempre a mi lado, por su compañía, palabras de aliento y por ser mi fuente constante de motivación. Su apoyo ha sido invaluable en cada paso de este camino. Siempre estuvieron para mí y me mostraron un camino el cual seguir.

A la ingeniera Ariana Lizbeth Hernandez Vega, mi más sincero agradecimiento por su amor y apoyo incondicional. Tu confianza en mí y tus palabras de ánimo han sido una luz en los momentos más desafiantes. Eres el punto clave por el cual hoy estoy aquí.

A la Doctora Alejandra Torres López, quien, como asesora de este proyecto, me brindó su guía y conocimiento en cada etapa de este proceso. Su experiencia y dedicación fueron fundamentales para el desarrollo y éxito de este trabajo.

Finalmente, agradezco profundamente a la empresa Comercializadora GONAC S.A. de C.V. por brindarme la oportunidad de desarrollar este proyecto. Su confianza y disposición para abrirme las puertas de su organización me permitieron crecer profesionalmente y aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación.

A todos ustedes, gracias por ser parte de este logro. Este proyecto es también un reflejo de su apoyo y amor.

Muchas gracias.

1.2 RESUMEN

Es un proyecto de residencia profesional en Comercializadora GONAC S.A. de C.V. donde se desarrolló un manual de procedimientos para el área de gastos y facturación con especial énfasis en el subproceso de liquidación de gastos operando en tres turnos diarios.

El principal objetivo fue definir con claridad las actividades, responsabilidades y criterios de decisión del puesto encargado de la liquidación de gastos, además de establecer guías para el manejo de devoluciones, faltantes y consignas, así como formatos estándar para casetas, diésel.

El proceso de creación del manual incluyó un diagnóstico basado en observación de campo y entrevistas al personal el mapeo del flujo de trabajo actual la identificación de puntos críticos el diseño de un método ideal con diagramas de flujo y checklists, finalmente la validación mediante pruebas piloto en cada turno.

Los resultados alcanzados evidenciaron una reducción significativa de errores y duplicidades, una disminución del tiempo promedio de liquidación de gastos, una mayor claridad en el tratamiento de anomalías y la consolidación de una herramienta documental que facilita la capacitación y sirve de base para futuras auditorías.

Con esta iniciativa se homogeneizó la operación del área y se impulsó una cultura de responsabilidad y mejora continua en la gestión de gastos y facturación de la empresa.

1.3. INDICE

I. PRELIMNARES.....	2
1.1 AGRADECIMIENTOS	2
1.2 RESUMEN	3
1.3. INDICE	4
II.GENERALIDADES DEL PROYECTO	7
2.1 INTRODUCCION	7
2.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y EL ÁREA DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE.	8
2.2.1 NOMBRE DE LA EMPRESA	8
2.2.2 UBICACIÓN DE LA EMPRESA	8
2.2.3 INFORMACION DE LA EMPRESA	9
2.2.4 MISIÓN	10
2.2.5 VISIÓN	10
2.2.6 POLÍTICA INTEGRAL	10
2.2.7 VALORES	11
2.3 PROBLEMAS POR RESOLVER.....	14
2.4 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS.....	16
2.5 JUSTIFICACION	17
III. MARCO TEORICO.....	18
3.1 Ingeniería de Métodos	18
3.2 Diagrama de flujo	20
3.3 Checklist	23
IV.- DESARROLLO	25
4.1 PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	25
Etapa 2: Recopilación de datos.....	25
Etapa 3: Análisis de datos.....	46
4.2. PROCESO DE FALTANTE	58
4.3 PROCESO DE DEVOLUCIONES.....	70
4.4 PROCESO DE CONSIGNA	75
4.5 PROCESO DE REGISTRO DE EVIDENCIA.....	80

4.6 PROCESO DE REGISTRO DE CASSETAS	86
4.7 PROCESO DE REGISTRO DEL DIESEL	90
Etapa 4: Desarrollo del método ideal	92
Etapa 5: Presente e implemente el método	98
Etapa 6: Desarrolle un análisis del trabajo	100
V.- RESULTADOS	106
VI.- CONCLUSIONES	111
VII.- COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y APLICADAS	112
VIII.- FUENTES DE INFORMACION.....	114
IX.- ANEXOS.....	115
9.1.- GLOSARIO	115

1.3.1 Índice de ilustraciones

Ilustración 1.- Logotipo de la empresa GONAC	8
Ilustración 2.- Símbolos de diagrama de flujo.....	21
Ilustración 3.- Portal de SA.....	26
Ilustración 4.-Factura de cobro de declaración al SAT	26
Ilustración 5.- Datos de la empresa.....	26
Ilustración 6.- Datos de factura.....	27
Ilustración 7.- Datos del cliente	27
Ilustración 8.- Apartado de conceptos	28
Ilustración 9.- Cantidad de pago.....	28
Ilustración 10.- Facturas de viaje.....	29
Ilustración 11.- Desglosé de factura de viaje.....	30
Ilustración 12.- Numero de Zona de Transporte	30
Ilustración 13.- Numero de transporte	30
Ilustración 14.-Facturas dentro del viaje.....	31
Ilustración 15.- Número de cuenta y nombre del cliente	31
Ilustración 16.- Fecha e importe total de la factura.....	31
Ilustración 17.- Nombre del operador	31
Ilustración 18.- Ficha técnica de viaje	32
Ilustración 19.- Datos de la unidad y del operador	33
Ilustración 20.- Datos de las entregas realizadas durante el viaje.....	33
Ilustración 21.- Datos del diesel	34
Ilustración 22.-Ticket de bomba	34
Ilustración 23.- Datos de ticket para comprobar el diesel	35
Ilustración 24.- Datos de la unidad	35
Ilustración 25.-Ejemplo de Ficha técnica de viaje.....	36
Ilustración 26.- Casetas IAVE y Efectivo	36
Ilustración 27.- Ticket de la caseta	37
Ilustración 28.- Monto autorizado y comprobado.....	37

Ilustración 29.- Formato de descuento para casetas o diesel	38
Ilustración 30.- Factura de faltantes	39
Ilustración 31.- Aclaración de factura	39
Ilustración 32.- Observaciones de devolución en la factura	40
Ilustración 33.- Formato de factura.....	41
Ilustración 34.- Llenado de factura en caso de un faltante	42
Ilustración 35.- Formato de descuento del producto	44
Ilustración 36.- Llenado de descuento del producto	45
Ilustración 37.- Diagrama de flujo de actividades	46
Ilustración 38.- Diagrama de flujo de proceso de faltante.	58
Ilustración 39.- Diagrama de flujo de proceso de devoluciones	70
Ilustración 40.- Diagrama de flujo de proceso de consigna.....	75
Ilustración 41.- Diagrama de flujo de proceso de registro de evidencia	80
Ilustración 42.- Diagrama de flujo de proceso de registro de casetas	86
Ilustración 43.- Ticker de registro de Diesel	90
Ilustración 44.- Diagrama de flujo de Proceso de diesel	90
Ilustración 45.- Diagrama de proceso de liquidación de gastos definido.....	92
Ilustración 46.- Diagrama de flujo de faltante	93
Ilustración 47.- Formato para CHECKLIST para descuentos	97
Ilustración 48.- Implementacion de CHECKLIST PARA DESCUENTOS	98
Ilustración 49.- Formato para CHECKLIST PARA DESCUENTOS.....	99
Ilustración 50.- Ficha de caja sellada	103
Ilustración 51.- Diagrama de Liquidacion de Gastos.	106
Ilustración 52.- Diagrama de flujo de proceso de faltante.	107
Ilustración 53.- Diagrama de flujo de proceso de devoluciones.	108
Ilustración 54.- Diagrama de flujo de proceso de consigna.	109
Ilustración 55.- Implementa el checklist para faltantes	110

1.3.2 Índice de Tablas

Tabla 1.- Análisis de diagrama de flujo de análisis de datos.....	57
Tabla 2.- Análisis de diagrama de flujo del proceso de faltante	69
Tabla 3.- Análisis de diagrama de flujo del proceso de devoluciones	74
Tabla 4.- Análisis de diagrama de flujo del proceso de consigna.....	79
Tabla 5.- Análisis de diagrama de flujo del proceso de registro de evidencia	85
Tabla 6.- Análisis de diagrama de flujo del proceso de registros de casetas	89
Tabla 7.- Análisis de diagrama de flujo del proceso de registro de diesel	91
Tabla 8.- Encabezado de Checklist de faltante	100
Tabla 9.- Análisis de Área de inspección del área de almacén	101
Tabla 10.- Análisis de Área de inspección del área de control del embarque	101
Tabla 11.- Análisis de video de carga	102
Tabla 12.- Análisis de inspección del vendedor	102
Tabla 13.- Análisis de área de inspección del operador.....	104
Tabla 14.- Resultado del checklist.....	105
Tabla 15.- Glosario de términos	116

II.GENERALIDADES DEL PROYECTO

2.1 INTRODUCCION

En un entorno dinámico y competitivo dentro de la industria alimentaria la empresa Comercializadora GONAC S A de C V detecto la necesidad de estandarizar y documentar sus procesos de gestión de gastos y facturación con un enfoque en el subproceso de liquidación de gastos que opera en tres turnos diarios

El proyecto gira en torno a un único propósito general elaborar un manual de procedimientos del área de gastos y facturación que defina con claridad las actividades responsabilidades y criterios de decisión para el puesto de liquidación de gastos

Entre los objetivos específicos se encuentran definir cada tarea del flujo de trabajo construir directrices para gestionar escenarios de devoluciones, faltantes y consignas, integrar formatos de control para casetas, Diesel y priorizar las actividades de acuerdo con la carga operativa de cada turno.

El desarrollo del manual empezó con un diagnóstico basado en observación de campo y entrevistas al personal implico la elaboración de diagramas de flujo para mapear el proceso actual paso a paso, la detección de ineficiencias y puntos críticos el diseño de un método ideal con formatos estandarizados y la validación final mediante pruebas piloto en cada turno.

Como resultado se implanto un checklist de faltantes que redujo significativamente los errores disminuyo el tiempo promedio de liquidación de viaje, se definieron flujos claros para anomalías de producto y se consolido una guía uniforme que agiliza la capacitación y sienta las bases para futuras auditorias y mejoras continuas.

Este manual no solo fortalece la eficiencia operativa y la transparencia financiera, sino que promueve una cultura de responsabilidad y mejora continua en el área de gastos y facturación de Comercializadora GONAC S.A. de C.V.

2.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y EL ÁREA DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE.

2.2.1 NOMBRE DE LA EMPRESA



Ilustración 1.- Logotipo de la empresa GONAC

2.2.2 UBICACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa COMERCIALIZADORA GONAC S.A DE C.V. se encuentra Ubicada geográficamente en el estado de Tlaxcala, específicamente en el municipio de Huamantla en Calle Feria Nacional No. 7, Col. Cd. Industrial Xicohtencatl II Tlax., México.

2.2.3 INFORMACION DE LA EMPRESA

Es una empresa orgullosamente poblana dando inició a sus operaciones en la ciudad de Puebla en 1993, especializándose en la fabricación de bebidas y botanas. Fue en 1997 cuando lanzó su primera marca de botanas, Chechitos, cuya popularidad impulsó la expansión de la empresa, llevando a la apertura de plantas adicionales en Huamantla y Monterrey.

En 2014, Gonac lanzó una segunda línea exitosa llamada Kiubo, consolidando su presencia en el mercado nacional.

Sin embargo, el verdadero éxito llegó en 2020 con el lanzamiento de las papas Chidas, una marca de estilo urbano que ha sido especialmente popular en puntos de venta como Oxxo y en las tiendas de la esquina" (Rodríguez, E. 18 de octubre del 2024).

2.2.4 MISIÓN

Crear productos con sabores únicos con la mejor relación calidad-precio.

2.2.5 VISIÓN

Ser una empresa donde su talento humano trabaje en unión para atreverse a generar cambios que el mercado alimenticio requiere.

2.2.6 POLÍTICA INTEGRAL

En la familia GONAC buscamos dar lo mejor a través del enfoque en nuestra calidad e innovación de producto, siendo eficientes en el servicio a nuestros clientes y consumidores.

2.2.7 VALORES

1. Respeto: Darle valor a las ideas y puntos de vista de los demás.
2. Honestidad: Actuar acorde a principios de verdad, ética e integridad moral.
3. Responsabilidad: Cumplir los compromisos y obligaciones adquiridas.
4. Adaptabilidad: Flexibilidad para aceptar y asumir nuevas maneras de hacer las cosas.
5. Empuje: Fuerza, constancia y confianza para cumplir las metas que nos proponemos.

Puesto Área de trabajo / Practicas

El área de Gastos y Facturación se encarga de registrar, controlar todos los gastos operativos, asegurando que se mantengan dentro de los presupuestos establecidos. Así como dicho departamento procesa solicitudes de reembolso, asegurando que todos los gastos estén debidamente documentados y categorizados. Además, realiza un seguimiento de los pagos y reembolsos a empleados.

En cuanto a la facturación, el área se ocupa de generar y enviar facturas a los clientes por los productos vendidos. De igual manera, se encarga del control y registro de las evidencias para el cobro del producto, conjunto a las anomalías que se encuentren respecto a la entrega del producto.

Esta área se divide en tres partes:

- Facturación: Genera la documentación y entrega el efectivo necesario para la ejecución de los viajes. Da seguimiento a complementos y dispersiones de Diesel.
- Refacturista: Da seguimiento a devoluciones, faltantes y consignas. Genera refacturas y notas de crédito por producto.
- Liquidación de gastos: Recibe la documentación al retorno de las unidades y da trámite a las devoluciones, faltantes y consignas.

El estudiante trabajo en la Liquidación de Gastos, por lo cual se centrará en este. Respecto a la liquidación de gastos, se considera un puesto de trabajo y globaliza diferentes actividades que se realizan durante un turno de 8 horas y 6 días a la semana.

El puesto de trabajo donde se realiza la liquidación de gastos consta de 3 turnos que se realizan durante las 24 horas del día, las actividades varían su impacto de trabajo durante cada turno, por ejemplo, en el primer turno que se encuentra entre las 7:00 a.m. y las 3:00 p.m. es de preferencia priorizar las actividades que consten en recabar la información pendiente para que el refacturaste pueda realizar las notas de crédito o refacturaciones necesarias por las anomalías encontradas en las evidencias de entrega del producto, dejando en segundo plano la revisión de las evidencias de la entrega del producto y los comprobantes de gastos. Para el turno de entre las 3:00 p.m. y las 11:00 p.m. se prioriza la recepción de las evidencias, debido a que en este turno se registra la mayor recepción de viajes en el día, teniendo una media de 35 viajes por turno. Por último, el turno de entre las 11:00 p.m. y las 7:00 a.m. se enfoca en realizar los procedimientos de los faltantes pendientes debido a que en este turno la recepción de viajes es menor a los otros dos turnos.

La principal actividad es la recepción de la evidencia de la entrega del producto por parte de los operadores, que se refiere a la entrega de las facturas físicas firmadas por personal del cliente o el cliente mismo para su posterior cobro y, si es el caso, verificar que la entrega cuenta o no con anomalías. Las anomalías que se pueden encontrar son las devoluciones, faltante o consignas de producto.

Las anomalías son la segunda actividad relacionada con el puesto, a estas se les da seguimiento dependiendo cual sea; las devoluciones se ingresan a almacén, los faltantes se investigan a profundidad, y las consignas se confirman para que el refacturista pueda darle seguimiento.

La tercera actividad de la liquidación de gastos es, como su nombre lo indica, la comprobación de los gastos de viaje utilizados por el operador, entre ellos las casetas utilizadas y programadas, las cargas de Diesel externo a planta, los permisos utilizados para la entrega del producto, entre otros variados.

2.3 PROBLEMAS POR RESOLVER

Actualmente la falta de un proceso claro genera confusión en el puesto de trabajo, dentro de la liquidación de gastos se generan diferentes situaciones como lo son: las acciones a tomar cuando el operador no entrega las facturas firmadas por parte del cliente donde recibe el producto completo y en buen estado, la persona en el puesto por experiencia puede tomar distintas acciones que a su consideración sean necesarias para comprobar la recepción del producto o pueda conseguir la evidencia por otros medios; los gastos complementarios como casetas de desvíos autorizados o diferencias en los precios de maniobras generan confusión porque no hay una manera establecida en la que el puesto de trabajo pueda verificar si el gasto ya fue liquidado al operador o no, lo que genera duplicados en los pagos y se tenga que recuperar el efectivo; la ineficiencia que se genera al no tener una guía durante el turno para priorizar las actividades que se realizan, ejemplo de esto son los retrasos generados por registrar las evidencias recibidas de los primeros viaje en el turno, retrasa y complica comprobar los gastos de los viajes en ventanilla sin que se cometa el error de saltar un gasto que se debe comprobar como la entrega de los tickets de casetas o los avisos a descuento al retorno del viaje.

Las actividades extras que se han dado al puesto de trabajo por no conocer los alcances de este generan sobrecarga de trabajo durante los turnos, la recepción de las evidencias, el análisis de las anomalías en la recepción de viajes, la comprobación de los gastos de Diesel y casetas, son actividades propias del puesto de trabajo, pero la recaudación de las evidencias atrasadas, enviar reportes por anomalías ya cuando se tienen las evidencias (monitoreo debe informar de cualquier anomalía que se genere durante la entrega del producto) y presionar a los vendedores para la confirmación de las mismas, la recaudación de firmas de autorización para descuentos a operadores por producto faltante, son actividades que se han agregado por errores en el proceso de liquidación o por no saber los límites que el puesto tiene.

La falta de conocimiento de los diferentes escenarios para la recepción de las evidencias, por ejemplo, las facturas de los clientes normalmente tienen 3 meses para ser liquidadas por los mismos, por eso la importancia de la recuperación de las evidencias, cobranza ocupa los escáneres de las evidencias para realizar el cobro al cliente, el puesto de trabajo debe exigir al operador alguna evidencia de entrega en el caso de no traer las facturas firmadas, ya sea foto de las evidencias o el reporte con el área de monitoreo para que el vendedor recupere las evidencias. Pero en el caso de los clientes de pago anticipado, que son aquellos que pagan su producto en el momento que generan su orden de compra, se deberá reenviar el producto de devolución que se presente en la liquidación de gastos.

2.4 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS

- General

Elaborar un manual de procedimientos del área de gastos y facturación apartado de liquidación de gastos con la finalidad de definir las actividades que corresponden al puesto de trabajo.

- Específicos

1. Definir las actividades que correspondan al puesto de trabajo de liquidación de gastos.
2. Crear una guía para las acciones a seguir de las situaciones que se presenten durante la liquidación de gastos.
3. Implementar las actividades de descuentos a operador dentro de los turnos de manera que se realicen sin contratiempos para las demás actividades
4. Definir los procesos que se utilizan para las tres incidencias en la entrega de producto: faltantes, devoluciones y consignas
5. Priorizar las actividades que se realicen por cada turno

2.5 JUSTIFICACION

Un manual de procedimientos para la liquidación de gastos de viaje es una herramienta esencial en cualquier organización, ya que proporciona una guía clara y estructurada para gestionar los gastos asociados con los viajes de negocios. Este manual ayuda a estandarizar los procesos, asegurando que todos los empleados sigan las mismas directrices y criterios al solicitar y justificar sus gastos de viaje. Esto no solo facilita la revisión y aprobación de los gastos, sino que también reduce la posibilidad de errores y discrepancias, promoviendo así la transparencia y la equidad en el tratamiento de los gastos.

Además, un manual de procedimientos contribuye a mejorar la eficiencia administrativa al simplificar y agilizar los trámites relacionados con la liquidación de gastos. Al tener un conjunto de normas y pasos claros a seguir, se minimizan los tiempos de espera y se evita la acumulación de solicitudes incompletas o incorrectas. Esto permite a los departamentos financieros y administrativos enfocarse en otras tareas críticas y aumenta la productividad global de la organización.

La implementación de un manual de procedimientos también es crucial para el cumplimiento normativo y la rendición de cuentas. Las organizaciones deben asegurarse de cumplir con las regulaciones fiscales y legales vigentes, y un manual bien elaborado garantiza que todas las transacciones y justificaciones de gastos se documenten de manera adecuada y se mantengan registros precisos. Esto no solo protege a la organización de posibles sanciones legales, sino que también refuerza la confianza de los accionistas y otras partes interesadas en la integridad y responsabilidad financiera de la empresa.

Finalmente, un manual de procedimientos fomenta una cultura de responsabilidad y prudencia financiera entre los empleados. Al contar con un marco claro y detallado, los empleados son más conscientes de sus responsabilidades y de la importancia de seguir las políticas establecidas. Esto puede llevar a un uso más cuidadoso y racional de los recursos de la empresa, reduciendo gastos innecesarios y contribuyendo a una gestión financiera más sólida y eficiente a largo plazo.

III. MARCO TEORICO

3.1 Ingeniería de Métodos

La ingeniería de métodos es un área de la ingeniería industrial que se enfoca en analizar, diseñar y mejorar los procesos de trabajo para hacerlos más eficientes y productivos. Su objetivo principal es lograr que una tarea se realice en el menor tiempo posible, con el menor costo y utilizando los recursos de forma óptima.

También se le conoce como *simplificación del trabajo o análisis de operaciones*, y se basa en estudiar cada paso de un proceso para identificar actividades innecesarias, cuellos de botella o formas más efectivas de ejecutar una tarea. Se centra específicamente en integrar a los trabajadores en un proceso.

Esto incluye desde la selección de herramientas y equipos hasta la capacitación del personal y la ergonomía del puesto de trabajo. (Pacheco, 2022)

Se encarga de desarrollar la productividad con los mismos recursos, donde la empresa puede obtener lo mismo con menor cantidad. Tiene la capacidad de aumentar la producción de trabajo, eliminar los procesos que ya no son necesarios, ya que solo generan tiempo y esfuerzo.

El rol también se puede llamar reingeniería corporativa, ya que analiza e impulsa mejoras en una práctica laboral establecida.

Sus características clave son:

- **Análisis sistemático de procesos:** Examina detalladamente cada paso de un proceso para identificar mejoras, eliminar actividades innecesarias y optimizar recursos.
- **Simplificación del trabajo:** Busca reducir la complejidad de las tareas mediante el rediseño de métodos, herramientas y procedimientos.
- **Medición del trabajo:** Establece estándares de tiempo y rendimiento para cada actividad, permitiendo una planificación más precisa.

- **Enfoque en la productividad:** Su objetivo principal es aumentar la producción con los mismos o menores recursos, sin comprometer la calidad.
- **Aplicación interdisciplinaria:** Se utiliza en manufactura, servicios, administración, logística y mantenimiento, entre otros sectores.
- **Mejora continua:** Promueve la revisión constante de procesos para adaptarse a nuevas tecnologías o condiciones operativas.
- **Orientación a datos:** Las decisiones se basan en observaciones objetivas, estudios de tiempos y análisis cuantitativos.
- **Participación del personal:** Involucra a los trabajadores en la identificación de mejoras, lo que favorece la aceptación de los nuevos métodos.

¿Para qué sirve?

- **Simplificación del trabajo:** identifica tareas innecesarias o redundantes y propone formas más eficientes de realizarlas.
- **Medición del trabajo:** establece estándares de tiempo y recursos para cada actividad.
- **Optimización de recursos:** permite hacer más con menos, sin sacrificar calidad.
- **Mejora continua:** impulsa la revisión constante de procesos para adaptarse a nuevas condiciones o tecnologías.

Según Maynard (1932), la ingeniería de métodos es “la técnica que somete cada operación de una determinada parte del trabajo a un análisis detallado para eliminar lo innecesario y encontrar el método más rápido y eficiente para realizar lo necesario”. Esta disciplina se apoya en herramientas como diagramas de flujo, diagramas de operaciones, estudio de tiempos y movimientos, y análisis de procesos.

Objetivos principales:

- Eliminar actividades innecesarias o redundantes.
- Diseñar métodos de trabajo más eficientes.
- Establecer estándares de tiempo y calidad.
- Mejorar la productividad y reducir costos operativos.

La ingeniería de métodos no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la calidad del trabajo, la seguridad laboral y la satisfacción del personal. Su implementación sistemática permite a las organizaciones adaptarse a entornos cambiantes y mantenerse competitivas.

3.2 Diagrama de flujo

El diagrama de flujo o diagrama de actividades es la representación algoritmo o proceso. Se utiliza en disciplinas como programación, economía, procesos industriales y psicología cognitiva.

El cual se representa utilizando símbolos estandarizados (óvalos, rectángulos, rombos y flechas) para mostrar las actividades, decisiones y el flujo de información dentro de un procedimiento. (Giani, 2024)

Elementos básicos:

- Óvalo: indica el inicio o fin del proceso.
- Rectángulo: representa una actividad o tarea.
- Rombo: señala una decisión que implica una bifurcación.
- Flechas: muestran la secuencia y dirección del flujo.

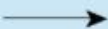
SÍMBOLO	NOMBRE	FUNCIÓN
	Inicio / final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Permite analizar una situación según si su respuesta es verdadera o falsa, sí o no
	Entrada / salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión

Ilustración 2.- Símbolos de diagrama de flujo

Según Munch (2006) y Enríquez (2012)

- Representa procesos mediante símbolos que indican acciones, decisiones, entradas/salidas.
- Facilita la comprensión del proceso al mostrarlo de forma visual y ordenada.
- Permite identificar cuellos de botella, redundancias o áreas de mejora.
- Es útil en múltiples disciplinas, como administración, ingeniería, informática y psicología cognitiva.

¿Para qué sirve?

- Documentar procesos de forma clara y visual. Se utilizan para describir y explicar cómo funcionan los algoritmos, los programas informáticos, las aplicaciones, los sitios web, la fabricación o la distribución de un producto
- Analizar y mejorar procedimientos existentes. Examina procesos que ya se están llevando a cabo con el objetivo de solucionar problemas, mejorar procedimientos y cumplir con distintas tareas de forma más eficiente.
- Capacitar personal al mostrar cómo se realiza una tarea. Se emplean para

determinar qué actividades se deben hacer, cuándo y en qué orden. Además, se puede indicar quién debe realizar cada paso.

- Detectar errores o cuellos de botella en un sistema. Pueden ser utilizados por la persona encargada de un proceso, para verificar que las actividades se estén cumpliendo de manera secuencial.

Sus características claves son:

- **Sintético.** Al emplear símbolos y flechas, muestra de forma resumida todas las tareas de un procedimiento o un proceso, que en un texto estarían explicadas con muchos pasos.
- **Simple.** Se puede elaborar rápidamente y es fácil de comprender, porque brinda mucha información con pocos elementos.
- **Versátil.** Puede representar muchísimos procesos de diversas áreas, como fabricaciones de productos, toma de decisiones, instrucciones o contenidos educativos.

Se destaca por sus ventajas:

- Mejora la comunicación entre áreas.
- Facilita la capacitación del personal.
- Ayuda en la estandarización de procedimientos.
- Permite detectar oportunidades de mejora.

Esta herramienta facilita la comprensión integral del procedimiento, identifica posibles redundancias o cuellos de botella y promueve la estandarización operativa. Al visualizar gráficamente las actividades, decisiones y rutas críticas, los diagramas de flujo se convierten en un recurso esencial para optimizar tiempos, mejorar la eficiencia y fortalecer el control interno. Su aplicación no solo mejora la comunicación entre áreas, sino que también impulsa la mejora continua y la toma de decisiones basada en evidencia. (Gonzalez,2002)

3.3 Checklist

El **checklist**, también conocido como lista de verificación o lista de comprobación, es una herramienta que organiza de forma estructurada una serie de tareas, pasos o elementos que deben cumplirse o revisarse en un proceso, con el fin de asegurar la calidad, prevenir errores y facilitar la supervisión (Gawande, 2009).

Su objetivo principal es garantizar que no se omita ningún punto importante y facilitar el control y seguimiento de actividades.

Según autores como Deming (1986) y Juran (1992), el checklist forma parte de las herramientas básicas de control de calidad, ya que permite asegurar la consistencia en la ejecución de procesos repetitivos. En contextos técnicos y administrativos, su aplicación contribuye a minimizar errores humanos, garantizar el cumplimiento normativo y facilitar auditorías internas.

Gawande (2009), en el ámbito médico, destaca su efectividad para reducir fallos críticos mediante la verificación sistemática de pasos esenciales. En la administración pública y sectores como el energético, el checklist se integra como instrumento de control documental, operativo y de mantenimiento.

En definitiva, el checklist suelen ser utilizadas para la realización de comprobaciones rutinarias y para asegurar que al operario o el encargado de dichas comprobaciones no se le pasa nada por alto, además de para la simple obtención de datos.

Características principales

- **Estructura secuencial:** los ítems se organizan en orden lógico o cronológico.
- **Claridad y concisión:** cada elemento debe ser comprensible y verificable.
- **Adaptabilidad:** puede aplicarse en formatos físicos o digitales, y ajustarse a distintos niveles de complejidad.
- **Función preventiva:** ayuda a evitar omisiones y a mantener la trazabilidad de las acciones realizadas.

¿Para qué sirve?

Permiten verificar, controlar y documentar que se cumplan todos los pasos o requisitos dentro de un proceso. Su utilidad es especialmente valiosa en contextos donde la precisión, la trazabilidad y la estandarización son fundamentales.

Principales funciones de una lista de chequeo:

- Evitar omisiones: aseguran que no se olvide ningún paso crítico.
- Estandarizar procesos: permiten que las tareas se realicen siempre de la misma manera.
- Facilitar inspecciones y auditorías: dejan constancia de lo que se revisó y cuándo.
- Recolectar datos: sirven como base para análisis posteriores o para alimentar otras herramientas de calidad como diagramas de Pareto o de dispersión.
- Mejorar la eficiencia: al organizar tareas de forma clara, se optimiza el tiempo y se reducen errores.

Las listas de chequeo funcionan como registro documental, lo que permite revisar y evaluar el cumplimiento de actividades en cualquier momento. (Melo, 2023)

IV.- DESARROLLO

4.1 PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

El proceso para elaborar un manual para la Liquidación de Gastos dentro de Comercializadora “GONAC” se tomará desde el enfoque del estudio del trabajo. Utilizaremos un procedimiento sistemático de métodos y medición del trabajo, también denominado “Programa de Ingeniería de Métodos” para desarrollarlo. Comenzaremos desde la etapa 2, ya que la Etapa 1 : Consiste en seleccionar el proyecto, producto o servicio que se realizará, el cual ya tenemos establecido.

Etapa 2: Recopilación de datos

- **Facturas**

Las facturas son el punto vital de la liquidación de gastos, ya que se tienen prioridad en conseguir la evidencia de recepción del producto para el posterior cobro de este, lo primordial para recibir una factura firmada es conocer su estructura, que datos contiene y que datos son de utilidad para su análisis.

Todas las facturas se pueden encontrar en el portal CFDI ligado a la empresa que es el encargado de timbrar los recibos al SAT.

Al igual, se puede verificar los movimientos, números de identificación y pedidos ligados a la factura desde el portal SAP.

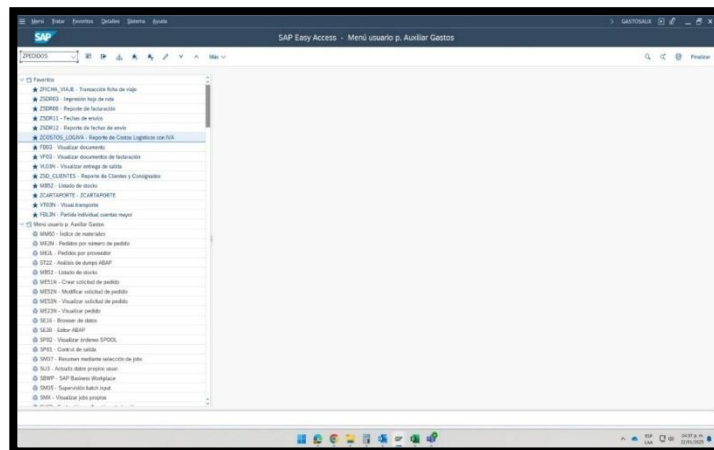


Ilustración 3.- Portal de SA

[illegible]

Ilustración 4.-Factura de cobro de declaración al SAT

Este documento funciona para el cobro en declaración al SAT del producto vendido al cliente.

La factura se divide en partes de acuerdo con los datos de la factura, los datos del vendedor que expide el pedido, datos de la empresa, datos del cliente, dirección para entrega del cliente, descripción del producto vendido y formas de pago.

GONAC General de Ley Personas Morales		Tipo de documento: 1 - Ingreso Versión: 4.0
Parque Industrial Martel de Santa Catarina, C.P. 66367 Ciudad Santa Catarina, Nuevo Leon, Mexico R.F.C. C06030212IC6		Sucursal Feria Nacional # 7 Parque Industrial Xochitencat II C.P. 90600 Huamantla, TLAXCALA, MEXICO
Factura Lugar de Expedición: Folio Fiscal	F00200301782 90600	GONAC LA EXPERIENCIA DEL SABOR

Ilustración 5.- Datos de la empresa

En este apartado encontramos el encabezado con los datos de la empresa, como lo son el nombre de la personal moral, la dirección de facturación, la sucursal donde se expide la factura y el logo de la empresa.

Factura
Lugar de Expedición: FG0200301782
Folio Fiscal: 90500
Referencia: 5AF22EB2-A81B-4C7A-81C7-964E1D9A1EB9
Moneda: 173111656053418901
Método de pago: MXN
Cuenta Bancaria de pago: PUE - Pago en una sola exhibición
Embarque: NO IDENTIFICADO
FOB

Datos de la factura
Fecha de Expedición: 2024-11-19T21:02:33
No. Certificado: 00001000000511038818
Vendedor: ESTRADA CAMACHO ANA CRISTINA
Tipo de Cambio: 1.00
Forma de pago: 03 - Transferencia electrónica de fondos
Vencimiento: 20241204
Pedido: 173111656053418901
Motivo de Pedido:

Datos del Cliente
000100531
MAYOREO DE DULCES

Logo: GONAC LA EXPERIENCIA DEL SABOR

Ilustración 6.- Datos de factura

En datos de factura, podemos encontrar el número de factura (este dato funciona para su búsqueda posterior en sistema o reportes), la fecha en la que se timbra la factura en el portal CFDI, el nombre del vendedor al que se le atribuye la factura y la forma de pago seleccionada. Las refacturas que se timbran en CFDI se identifican con el número de factura original en el dato de “Pedido”.

Datos del Cliente
000100531
MAYOREO DE DULCES
MDU9302276T4
ANTONIO PLAZA 300
CENTRO
CELAYA, GUA, MX C.P. 38000
Uso CFDI: 001 - Adquisición de mercancías. Régimen Fiscal: 801 - General de Ley Personas Morales

Datos del Destino
MAYOREO DE DULCES ANTONIO PLAZA 300 CENTRO CELAYA GTO MX 38000
4611673431 pagoproveedores@mayoreo.com.mx con 08:00 A 18:00 LUN A VIE FEST N

ORIGINAL

Clave del Producto/Servicio	No. Identificación	Cantidad	Clave Unidad	Unidad	Conceptos	Descripción
-----------------------------	--------------------	----------	--------------	--------	-----------	-------------

Ilustración 7.- Datos del cliente

Lo importante en este apartado es el “Número de cuenta” con el cual se identifica al cliente dentro de la empresa, este se encuentra en la parte superior izquierda, seguido del nombre de este y su RFC. Del lado derecho encontramos los datos del destino, donde se entregará el producto, esto es importante debido a que muchos de los clientes poseen diferentes sucursales por lo que es necesario identificar a cuál de estas se entregará el producto; sin embargo, también existen clientes de los

clientes llamados “consignados”, estos clientes reciben el producto y la factura a nombre del cliente principal, pero no pagan la factura.

Clave del Producto/Servicio	No. Identificación	Cantidad	Clave Unidad	Unidad	Conceptos	Descripción	Valor Unitario	Descuento	Importe
50182100	1000002	15.000	XEC	BTO	Personal	CHECHITOS CHECHOS QUESO INTERMEDIO 12G 10/25 PZ	307.41	0.00	4611.15
Base 4611.15 6860.04	Impuesto 003 - IEPB 002 - IVA	Tipo/Factor Tasa Tasa	Tasa O Cuota 0.00 0.00	Importe 368.89 0.00	Tipo de impuesto Traslado Traslado				
50192100	1000008	25.000	XEC	BTO		CHECHITOS MICROMIX PERSONAL 9G 10/25 PZ	219.07	0.00	5475.75
Base 5475.75 5814.89	Impuesto 003 - IEPB 002 - IVA	Tipo/Factor Tasa Tasa	Tasa O Cuota 0.00 0.00	Importe 436.14 0.00	Tipo de impuesto Traslado Traslado				
50192100	1000013	20.000	XEC	BTO		CHECHITOS KIKYS QUESO Y CHILE PERSONAL 11G 10/25 PZ	219.07	0.00	4381.40
Base 4381.40 4731.81	Impuesto 003 - IEPB 002 - IVA	Tipo/Factor Tasa Tasa	Tasa O Cuota 0.00 0.00	Importe 350.51 0.00	Tipo de impuesto Traslado Traslado				
Peso Neto 1087.22	Volumen 27.028	Charolas	Paquetes 58	Bultos 310	Litros				

Ilustración 8.- Apartado de conceptos

En el apartado de conceptos, encontramos los datos del producto vendido, comenzamos desde el lado izquierdo donde encontramos el número de identificación o mejor conocido como “SKU” el cual es el numero asignado a cierta presentación de producto para identificarla; en continuo encontramos la cantidad vendida; pasamos al apartado de “unidad” que significa el tipo de empaquetado del producto ya sea en caja, bulto o paquetes; la descripción del producto basado en la línea de producto, el tamaño y el gramaje; el valor unitario que puede variar dependiendo de la preferencia cliente – vendedor; y por último, el importe total, que es la cantidad total que se pagara por cada SKU descrito en la factura.

Peso Neto 1067.22	Volumen 27.028	Charolas	Paquetes 58	Bultos 310	Litros
Importe con Letra					
CIENTO DOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE30/100MXN				Subtotal	\$94,766.01
*Faltaron 15 bultos chechos Inter, luego cambiado por chechos Personel				Descuento	\$0.00
				IEPS 8.00%	\$7,581.29
				IVA 0.00%	\$0.00
				Total	\$102,347.30
Por este pagare (me, nos) obligo (o, amos) a pagar a la orden de COMERCIALIZADORA GONAC S.A. DE C.V., la cantidad de CIENTO DOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE30/100MXN el día 2024-11-19. En caso de mora, se computan intereses a razón de 2% anual (o más)					

Ilustración 9.- Cantidad de pago

En este apartado se encuentra la cantidad total a pagar de la factura, contando el impuesto y el IVA.

Hasta este punto, estos serían los datos más importantes para conocer de una

factura para la liquidación de gastos.

Los requerimientos que se piden para la recepción de las evidencias a la hora de la liquidación de gastos son: Evidencias de Facturas completas en buen estado (no manchadas, no dobladas y legibles) las cuales deben contener sello, nombre completo, firma de quien recibe y fecha, en caso contrario, leyenda de recibido y fecha.

Peso Neto	Volumen	Charolas	Paquetes	Bultos	Libras	
1.045.6	21.059		182	108		
Fuente con Letra					Subtotal	\$92,711.07
CIENTO MIL CIENTO VEINTISETE (100,000)					Descuento	\$0.00
DULCERIA CENTRAL					IEP: 8.00%	\$7,416.19
GOMEZ LEON EDUARDO					IVA: 0.00%	\$0.00
ALLENDE 287 PTE					Total	\$100,127.06
NAVOJOYA, SON. TEL. 542 422 6953						
R.F.C. GOL6551813404						

Se debe pagar (en, no) el día 15 de cada mes a pagar a la orden de COMERCIALIZADORA GONAC S.A. DE C.V. la cantidad de CIENTO MIL CIENTO VEINTISETE (100,000) el día 15-19-25. En caso de mora se cobrarán intereses a razón de 7% anual (o mensual). EL PAGO SE EFECTUARA EN UNA SOLA EXHIBICION

El cliente de la empresa se le recuerda que los préstamos a choferees son responsabilidad del cliente. Recibida la mercancía de la presente factura, no se aceptan devoluciones de la misma ni devoluciones por mal estado. En caso de duda o comentario, llamar inmediatamente al 01-800-630-6040

CLIENTE	CONCENTRACION DE FONDOS	3906721043	10029083430-4
CONVENIO	CIE653748	10029083430-4	
CONCENTRACION EMPRESARIAL	10687	10029083430-4	
DEPOSITO REFERENCIADO	6550460320	10029083430-4	

No de Serie del Certificado de Sello Digital: 000100000705359582
Fecha y hora de certificación: 2024-10-01 10:26

28-Oct-24
Veronica Ceb

Ilustración 10.- Facturas de viaje

Las facturas de un viaje pueden ser desde una hasta la cantidad necesaria para hacer la entrega, no existe un límite. Todas las facturas están anotadas en la lista de facturas.

COMERCIALIZADORA GONAC S.A. DE C.V.						
ZONA TRANSPORTE 57495						
FACTURA	CLIENTE	NOMBRE/LOCALIDAD	FECHA	MONTO	CANTIDAD	FECHA DE ENTREGA
20024414	100000	SERVICIO COMERCIAL GARCIA *	20-07-2024	10,000.00	410.00	20-07-2024
20024415	100000	SERVICIO COMERCIAL GARCIA *	20-07-2024	10,000.00	410.00	20-07-2024
20024416	100000	SERVICIO COMERCIAL GARCIA *	20-07-2024	10,000.00	410.00	20-07-2024
20024417	100000	SERVICIO COMERCIAL GARCIA *	20-07-2024	10,000.00	410.00	20-07-2024
20024418	100000	SERVICIO COMERCIAL GARCIA *	20-07-2024	10,000.00	410.00	20-07-2024
20024419	100000	SERVICIO COMERCIAL GARCIA *	20-07-2024	10,000.00	410.00	20-07-2024
20024420	100000	SERVICIO COMERCIAL GARCIA *	20-07-2024	10,000.00	410.00	20-07-2024
20024421	100000	SERVICIO COMERCIAL GARCIA *	20-07-2024	10,000.00	410.00	20-07-2024
20024422	100000	SERVICIO COMERCIAL GARCIA *	20-07-2024	10,000.00	410.00	20-07-2024

Los Facturas faltantes
Recepcionado

G-233- Agustín Olivares González

Ilustración 11.- Desglosé de factura de viaje

La lista de factura es el desglose de todos los documentos fiscales generados para la entrega de producto. Dentro de su contenido podemos encontrar el apartado de:

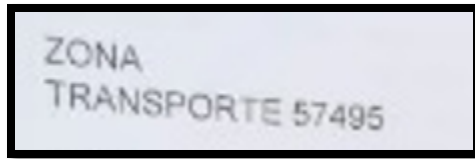


Ilustración 12.- Numero de Zona de Transporte

Numero de transporte

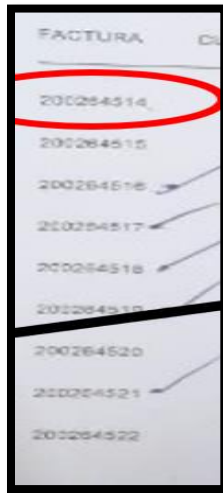


Ilustración 13.- Numero de transporte

Facturas dentro del viaje

CLIENTE	NOMBRE/POBLACION
100225	SERVICIO COMERCIAL GARIS *
	METEPEC, Estado de Mexico
100225	SERVICIO COMERCIAL GARIS *
	METEPEC, Estado de Mexico
100225	SERVICIO COMERCIAL GARIS
	METEPEC, Estado de Mexico
100225	SERVICIO COMERCIAL GARIS
	METEPEC, Estado de Mexico
100130	FRITURAS BOTANAS Y CEREALES EL ROBL
	E TOLUCA, Estado de Mexico
100130	FRITURAS BOTANAS Y CEREALES EL ROBL
	E TOLUCA, Estado de Mexico
100225	SERVICIO COMERCIAL GARIS *
	METEPEC, Estado de Mexico
100225	SERVICIO COMERCIAL GARIS
	METEPEC, Estado de Mexico
100225	SERVICIO COMERCIAL GARIS *
	METEPEC, Estado de Mexico

Ilustración 14.-Facturas dentro del viaje

Número de cuenta y nombre del cliente

FECHA	IMPORTE
25.07.2024	152048.16
25.07.2024	7.691.64
25.07.2024	24.796.24
25.07.2024	2.779.82
25.07.2024	22.261.04
25.07.2024	3.297.45
25.07.2024	1.682.37
25.07.2024	1.682.37
25.07.2024	8.654.67

Ilustración 15.- Número de cuenta y nombre del cliente

Fecha de facturación e importe total de la factura

NO	OBSERVACIONES
44	Recupera Vendador
45	
05	
30	
25	
87	
44	Recupera Vendador
44	11
43	

Ilustración 16.- Fecha e importe total de la factura

Apartado de comentarios (cabe mencionar que se usa para anotar situaciones específicas dentro de las facturas, como su ausencia o aclaración realizada).

Operador
G-233- Agustín Olivares Gonzalez
IV

Ilustración 17.- Nombre del operador

Apartado para colocar el nombre del operador que entrego el viaje, la unidad en que lo lleva y las iniciales de quien revisa el viaje.

Esta hoja funciona para la comprobación de la recepción de todas las facturas, al igual que identificar en que facturas se encuentran anomalías en la entrega o si falta alguna y quien la recuperará.

- **Casetas y diesel**

Recibir la comprobación de los tickets de casetas y validar que estén registrados en su hoja de viaje, que coincidan con el tipo de unidad y fecha del periodo del viaje; en caso de que no compruebe el monto total o parcial se entregara el formato de descuento para su firma y registrar en su reporte de casetas.

Para la comprobación de casetas primero de debe conocer la ficha de viaje.

COMERCIALIZADORA GONAC SA DE CV		24.11.2024 00:38:05	
FICHA TÉCNICA DE VIAJE			
CAMION G470R RABON M2 39K G-470	PLACAS X09643C	DIST. 920.000 KM	REND. 4.800
CHOFER JOSE FELIPE HERNANDEZ ACUNA		NO. DE TRANSPORTE 65864	NO. DE GASTO 200810
TIPOS ?			
RUTA BAC071 HUA LLANO GRANDE			
RUTA DEST: BAC071 HUA LLANO GRANDE			
RUTA DEST: BAC071 HUA LLANO GRANDE			
RUTA DEST: BAC069 HUA COATEPEC DE HARINAS			
RUTA DEST: BAC069 HUA COATEPEC DE HARINAS			
RUTA DEST: BAC069 HUA COATEPEC DE HARINAS			
RUTA DEST: BAC069 HUA COATEPEC DE HARINAS			
RUTA DEST: BAC069 HUA COATEPEC DE HARINAS			
RUTA DEST: BAC069 HUA COATEPEC DE HARINAS			
DIESEL			
LTS.		DIESEL	
VALE EXTERNO	0.00 LTS.	0.00	
VALE ESTACION	192.00 LTS.	4.512.31	
CASETA IAVE	IMPORTE	CASETA EFECTIVO	IMPORTE
100181 CHAPULTEPEC	89.00	100074 XTAPAN DE LA SAL	39.00
100181 CHAPULTEPEC	89.00	100074 XTAPAN DE LA SAL	39.00
100167 LIBRAMIENTO DE MEXIC	107.00		
100167 LIBRAMIENTO DE MEXIC	107.00		
100164 VILLA GUERRERO	43.00		
100164 VILLA GUERRERO	43.00		
100163 LA FINCA	65.00		
100163 LA FINCA	65.00		
100159 RAYON S.L.P.	105.00		
100159 RAYON S.L.P.	105.00		
100157 ATLACOMULCO	885.00		
100157 ATLACOMULCO	885.00		
100148 ATLACOMULCO SUR	77.00		
100148 ATLACOMULCO SUR	77.00		
100146 EL DORADO	77.00		
100146 EL DORADO	77.00		
100063 TENANGO	61.00		
100063 TENANGO	61.00		
100044 LA HORTALIZA	85.00		

Debe \$ 78

Ilustración 18.- Ficha técnica de viaje

La ficha de viaje es aquel documento donde se especifica los datos e información del viaje, como lo son el operador designado para llevarlo, la unidad, destino, casetas necesarias y gastos en efectivo que llevará.

- Iniciamos con los datos superiores.

COMERCIALIZADORA GONAC SA DE CV

24.11.2024 00:38.05

FICHA TECNICA DE VIAJE

CAMION G479R RABON M2 35K G-479 PLACAS XD9643C

CHOFER JOSE FELIPE HERNANDEZ ACUNA

DIST. 920.000 KM
REND. 4.800
NO. DE TRANSPORTE 66864
NO. DE GASTO 260810

Ilustración 19.- Datos de la unidad y del operador

Lo principal son los datos de la unidad, todas las unidades comenzarán con la letra “G” que simboliza a GONAC, seguido de 3 dígitos de identificación y al último una letra que simboliza el tipo de unidad, “R” para Rabón, “F” para un full (camión de doble semirremolque), “TR” para un Torton, entre otros que se presentan en las fichas de dependiendo de la distancia y la cantidad de producto a entregar. La distancia en kilómetros se puede visualizar en el lado derecho, pero lo importante son los números de identificación del transporte que funciona para identificar el viaje y la ficha o número de gastos, donde se registran en sistema SAP todos los gastos que se realizaron en el viaje.

TIROS 7

RUTA BA0071 HUA LLANO GRANDE
RUTA DEST: BA0071 HUA LLANO GRANDE

RUTA DEST: BA0071 HUA LLANO GRANDE

RUTA DEST: BA0069 HUA COATEPEC DE HARINAS

RUTA DEST: BA0069 HUA COATEPEC DE HARINAS

RUTA DEST: BA0069 HUA COATEPEC DE HARINAS

RUTA DEST: BA0069 HUA COATEPEC DE HARINAS

RUTA DEST: BA0069 HUA COATEPEC DE HARINAS

DIESEL

Ilustración 20.- Datos de las entregas realizadas durante el viaje

Continuo a los datos de operador, se presentan los tiros o entregas que lleva el viaje, dependiendo de la zona y la unidad se asignan las entregas que llevará el viaje, en la representación gráfica se puede apreciar la cantidad de tiros y los lugares a donde se entregará el producto.

NOTA DEST. BA0069 HUA COATEPEC DE HARINAS		
DIESEL	LTS.	DIESEL
VALE EXTERNO	0.00 LTS.	0.00
VALE ESTACIÓN	192.00 LTS.	4,512.31
CASETA IAVE	IMPORTE	

Ilustración 21.- Datos del diesel

El apartado de Diesel se divide en dos líneas, el vale externo y el vale de estación, el vale de estación es la cantidad de Diesel que se debe de cargar en planta para que la unidad salga a viaje con el 95% de su capacidad (cabe recalcar que todas las unidades deben de salir con el 95% de su capacidad de planta), el vale externo es el Diesel que hará falta según el cálculo de Diesel necesario para la entrega del producto y el regreso a planta. Cuando el Diesel de estación es suficiente para realizar la entrega de producto no se llevará Diesel externo, pero cuando el viaje necesita de más Diesel para realizarse, se deberá entregar el ticket de bomba y el ticket de la terminal.



Ilustración 22.-Ticket de bomba

La plataforma de pago que se utiliza para el pago de Diesel fuera de planta se llama "WIZEO", esta plataforma utiliza tarjetas personalizadas para cada unidad, cada unidad perteneciente a la empresa GONAC utiliza estas tarjetas para la carga de Diesel, para utilizar una tarjeta de carga se deberá pagar en la terminal con el NIP de empleado, que se genera en ventanilla de facturación, este NIP es personal y se puede utilizar en cualquier tarjeta de WIZEO, esto ayuda a saber quién utiliza las unidades y las tarjetas.

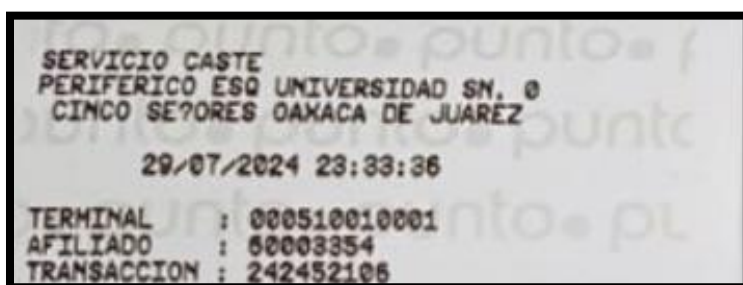


Ilustración 23.- Datos de ticket para comprobar el diesel

Los datos necesarios para comprobar el Diesel son, para comenzar, la fecha de la carga y la hora debe coincidir con la fecha del viaje, si es anterior al viaje no se acepta el ticket para comprobación.

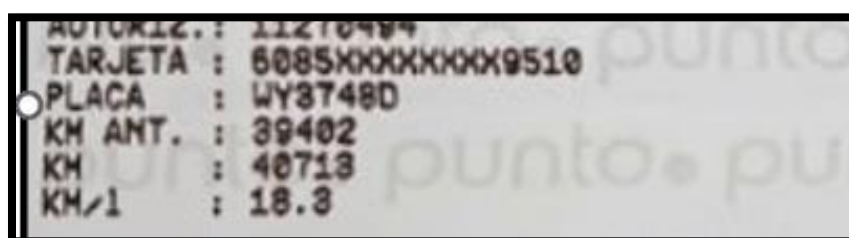


Ilustración 24.- Datos de la unidad

Para identificar a que unidad pertenece el comprobante se puede buscar por la terminación de la tarjeta o la placa de la unidad, que debe coincidir con las placas que se encuentran en la ficha de viaje.

26.07.2024 00:23:14

FICHA TECNICA DE VIAJE

CAMION G356TR PLACAS 5M6411 DIST. 285.000 KM
REND. 3.050
CHOFER ROLANDO MONTOYA PEREZ NO. DE TRANSPORTE 57489
NO. DE GASTO 252148

TIROS 1 RUTA SA0004 SAC TUXTLA
RUTA DEST: SA0004 SAC TUXTLA

DIESEL 103.18 LTS. DIESEL 2.384.15
VALE EXTERNO 0.00 LTS. 0.00

IMPORTES CASETA EFECTIVO IMPORTES

NOMBRE	CAJAS	IMPORTE	UNIT.
FRANCISCO ZEA SUAREZ	1,145.000	0.00	0.00
NOMBRE	TOTAL CAM	IMPORTE	
FRANCISCO ZEA SUAREZ	8	1,800.00	

TO IMPORTES CANT.

ITAS 1,800.00 8.00

TO CAMIONETA 200.00

1,800.00

NOMBRE Y FIRMA DE ELABORÓ (FACTURISTA)

NOMBRE Y FIRMA DE ENTREGADO (FACTURISTA)

kilometraje
S-986692

Montos de ficha de viaje

Hora de la transacción

Montos de ticket

Ilustración 25.-Ejemplo de Ficha técnica de viaje

La cantidad debe coincidir con la cantidad en la ficha de viaje, se debe carga la cantidad en precio, no en litros, ya que dependiendo de la zona y la estación cambia el precio de Diesel.

Las casetas se dividen en dos columnas, las casetas en IAVE y las casetas en efectivo.

CASETA IAVE	IMPORTE	CASETA EFECTIVO	IMPORTE
100181 CHAPULTEPEC	89.00	100074 IXTAPAN DE LA SAL	39.00
100181 CHAPULTEPEC	89.00	100074 IXTAPAN DE LA SAL	39.00
100167 LIBRAMIENTO DE MEXIC	107.00		
100167 LIBRAMIENTO DE MEXIC	107.00		
100164 VILLA GUERRERO	43.00		
100164 VILLA GUERRERO	43.00		
100163 LA FINCA	65.00		
100163 LA FINCA	65.00		
00159 RAYON S.L.P.	105.00		
00159 RAYON S.L.P.	105.00		
00157 ATILACOMULCO			

Debe \$ 78

Ilustración 26.- Casetas IAVE y Efectivo

Formato de Descuento para casetas o Diesel:

Nombre del operador

Colocar "Operador"

Colocar Logística

Fecha en la que se realiza

Colocar el motivo del descuento

En cuantas semanas se pagará

Cuanto pagará por semana y el total

Datos del viaje y la unidad

Firma del trabajador o de su jefe inmediato

COMERCIALIZADORA GONAC SA DE CV

FORMATO DE DESCUENTOS

NOMBRE DEL TRABAJADOR: _____ PUESTO DEL TRABAJADOR: _____

DEPARTAMENTO: _____ FECHA: _____

MOTIVO DE DESCUENTO

() Anulación de ticket () Infracción

() Robo de dinero () Dado de

() Pérdida o daño de equipo () Diesel

() Robos () Faltas de producto

() Reparaciones () Otro: _____

() Uniforme

() Casetas no comprobadas

DEDUCCION AL TRABAJADOR

SEMANA	MONTO
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

MONTO SEMANAL: _____ MONTO TOTAL: _____

Forma de pago: _____

Unidad: _____

OBSERVACIONES: _____

Firma del trabajador: _____ Firma del jefe inmediato: _____

Ilustración 29.- Formato de descuento para casetas o diesel

Dentro del aparatado de casetas en efectivo se puede encontrar el número de caseta que se utiliza para identificarlas, el nombre de la caseta y el monto, estos deben de coincidir con los tickets para ser comprobados.

- **Anomalías**

Las anomalías dentro de la entrega del producto se dividen en tres:

1. Devoluciones
2. Consignas
3. Faltantes.

Estas se anotarán dentro del apartado de comentarios dependiendo de la anomalía de la cual se realizó aclaración.

COMERCIALIZADORA GONAC S.A. DE C.V.

ZONA TRANSPORTE 57405

FACTURA CLIENTE NOMBRE/POBLACION

FECHA: 21.07.2024

Factura faltante

Anotación

G-233- Agustín Olvera Sánchez

Las Facturas faltantes
Deben ser Vendedor

Ilustración 30.- Factura de faltantes

Se verificará que en las mismas facturas no existan anotaciones por parte del cliente. En caso contrario, se procederá a llenar un formato de aclaración

DECLARACION DE FACTURA

GONAC. FACTURA: 200264692

FECHA: 21/07/2024

CLIENTE: 101990- Darsa del Mercado

No. ECÓN./OPERADOR: G-404 Fernando García Sánchez T-57563

CLAVE	PRODUCTO	CANTIDAD
1000000	Cheques Queso Personal 7g 10/25 Pz	3
1000031	Donitas Sal y limón personal 6g 10/25	3
1000036	Paltas Hot chili Personal 8g 10/25	3
1000077	Chidos Pasa super personal Tubi 85g	5
1000078	Chidos Pasa con sal Tubi 85g 675	5
1000080	Chidos Tostitos Nacho Queso Tubi 110g	3

PRD: 60228365

PRD: 84013614

PRD: 80224232

PRD: 2281074

PRD: 82502053

UFOI: 200265790

TIPO DE DEVOLUCION

LOGISTICA () DESV.DE CAL () NO PEDIDO () OTRO ()

MAL CUBICAJE () PDA ()

CADUCIDAD () MAL MANEJO ()

NO PEDIDO () DESCUENTO OP. ()

OBSERVACIONES: Consigna a: 100033 Alfredo Mansur

FACTURISTA: Demeneghi

SUPERVISOR ALMACEN: 206

6 líneas

Ilustración 31.- Aclaración de factura

Las partes que componen una aclaración son:

1. Factura: Aquí se colocará en número de la factura.
2. Fecha: La fecha en la que se realiza la aclaración.
3. Cliente: El número del cliente y su nombre.
4. N°. econ./operador: Numero de la unidad, nombre del operador y numero de transporte
5. Clave: El SKU del producto del producto faltante, devuelto o consignado.
6. Producto: Nombre del producto con gramaje y número de piezas
7. Cantidad: El número de unidades faltantes, consignadas o devueltas
8. Observaciones: Razón o el porqué de la aclaración

Dentro de las observaciones se anotan las 3 anomalías que ocurren en el momento de la entrega del producto.

Las devoluciones ocurren cuando el producto presenta fallas de calidad, producto dañado, cajas y bultos incompletos, producto mojado y producto cambiado. En caso de que se haya notificado con anterioridad vía correo o por aviso del operario al momento de la liquidación se podrá proceder con el llenado del formato de aclaración:

1. Validar que la observación de devolución este en la factura indicada en caso contrario validar con el vendedor.

The image displays a complex invoice form with multiple sections. Two red circles are drawn on the form to highlight specific areas of interest, with arrows pointing to them from external text labels.

- The first red circle is located in the 'Observaciones' (Observations) section, which is a table with columns for 'Observación', 'Cantidad', 'Producto', and 'Unidades'. The text 'Cantidad y producto devuelto' points to this circle.
- The second red circle is located in the 'Productos' table, specifically in the 'Observaciones' column. The text 'Anotación de los productos faltantes' points to this circle.

The invoice form includes various fields for client information, product details, and financial data. The 'Observaciones' section is a table with columns for 'Observación', 'Cantidad', 'Producto', and 'Unidades'. The 'Productos' table has columns for 'Código', 'Descripción', 'Unidades', 'Precio', and 'Total'. The 'Observaciones' column in the 'Productos' table contains handwritten notes, including 'Faltante' and 'No se pudo pagar porque no se pudo pagar'.

Ilustración 32.- Observaciones de devolución en la factura

2. Indicar al operador dejar la devolución en el andén uno o cuarto rojo dependiendo de la observación.
3. Realizar la aclaración por el tipo de devolución que reporte el cliente.
4. Realizar marbete de identificación y colocarlo en el producto.

IDENTIFICACIÓN DE DEVOLUCIÓN	
Número en el formato de aclaración	No. ACLARACIÓN 12103
El número de la unidad	UNIDAD G40S
El nombre de operador no es necesario	OPERADOR
	CANTIDAD 1
El turno en el que llega la devolución	TURNO A
Número de factura	FACTURA 200267673
El nombre del producto	Kiubo Remix-Extremo

Ilustración 33.- Formato de factura

5. Capturar aclaraciones en archivo de anomalías.
6. Entregar aclaración a refacturación.

Se considera consigna a la situación en la que un cliente por alguna razón no recibe o acepta el producto destinado a este, por consecuencia, el producto se entrega a otro cliente. El vendedor siempre debe estar consciente de la situación, ya que el será el intermediario entre los clientes y el operador para realizar los movimientos y acuerdos para realizar la consigna.

El operador deberá notificar con anterioridad respecto al momento de la liquidación del viaje la consigna al igual que el vendedor, el operador debe presentar las evidencias correspondientes (contrarrecibos o anotaciones en la hoja de embarques, de preferencia contrarrecibos):

Validar con el vendedor que la consigna es correcta de acuerdo con la evidencia recibida.

Realizar aclaración(es) de acuerdo con los clientes consignados y anexar evidencia.

Entregar aclaración a refacturación.

Mandar correo a vendedor para la validación de la consigna.

Faltante, si se identifica un faltante de producto; ya sea por el aviso del operador, la notificación del vendedor vía correo o la anotación en alguna de las facturas por parte del cliente, se procederá a realizar un análisis de la causa del faltante, para posteriormente realizar el llenado del formato de aclaración:

Clave del Producto/Servicio	No. Identificación	Cantidad	Clave Unidad	Unidad	Conceptos	Descripción	Valor Unitario	Descuento	Imp																				
50192100	1000002	15.000	XEC	BTO	Personal	CHECHITOS CHECHOS QUESO INTERMEDIO 12G 10/25 PZ	307.41	0.00	4611.15																				
<table><tr><td>Base</td><td>4611.15</td><td>Impuesto</td><td>003 - IEPS</td><td>Tipo/Factor</td><td>Tasa</td><td>Tasa O Cuota</td><td>Importe</td><td>Tipo de impuesto</td><td></td></tr><tr><td></td><td>4680.04</td><td></td><td>002 - IVA</td><td></td><td></td><td>0.08</td><td>368.89</td><td>Traslado</td><td></td></tr></table>										Base	4611.15	Impuesto	003 - IEPS	Tipo/Factor	Tasa	Tasa O Cuota	Importe	Tipo de impuesto			4680.04		002 - IVA			0.08	368.89	Traslado	
Base	4611.15	Impuesto	003 - IEPS	Tipo/Factor	Tasa	Tasa O Cuota	Importe	Tipo de impuesto																					
	4680.04		002 - IVA			0.08	368.89	Traslado																					
50192100	1000008	25.000	XEC	BTO		CHECHITOS MICROMIX PERSONAL 9G 10/25 PZ	219.07	0.00	5476.75																				
<table><tr><td>Base</td><td>5476.75</td><td>Impuesto</td><td>003 - IEPS</td><td>Tipo/Factor</td><td>Tasa</td><td>Tasa O Cuota</td><td>Importe</td><td>Tipo de impuesto</td><td></td></tr><tr><td></td><td>5814.89</td><td></td><td>002 - IVA</td><td></td><td></td><td>0.08</td><td>438.14</td><td>Traslado</td><td></td></tr></table>										Base	5476.75	Impuesto	003 - IEPS	Tipo/Factor	Tasa	Tasa O Cuota	Importe	Tipo de impuesto			5814.89		002 - IVA			0.08	438.14	Traslado	
Base	5476.75	Impuesto	003 - IEPS	Tipo/Factor	Tasa	Tasa O Cuota	Importe	Tipo de impuesto																					
	5814.89		002 - IVA			0.08	438.14	Traslado																					
50192100	1000013	20.000	XEC	BTO		CHECHITOS KIKYS QUESO Y CHILE PERSONAL 11G 10/25 PZ	219.07	0.00	4381.40																				
<table><tr><td>Base</td><td>4381.40</td><td>Impuesto</td><td>003 - IEPS</td><td>Tipo/Factor</td><td>Tasa</td><td>Tasa O Cuota</td><td>Importe</td><td>Tipo de impuesto</td><td></td></tr><tr><td></td><td>4731.81</td><td></td><td>002 - IVA</td><td></td><td></td><td>0.08</td><td>350.51</td><td>Traslado</td><td></td></tr></table>										Base	4381.40	Impuesto	003 - IEPS	Tipo/Factor	Tasa	Tasa O Cuota	Importe	Tipo de impuesto			4731.81		002 - IVA			0.08	350.51	Traslado	
Base	4381.40	Impuesto	003 - IEPS	Tipo/Factor	Tasa	Tasa O Cuota	Importe	Tipo de impuesto																					
	4731.81		002 - IVA			0.08	350.51	Traslado																					
Peso Neto		Volumen		Charolas		Paquetes		Bultos																					
1087.22		27.028				58		310																					
Litros																													
Importe con Letra																													
CIENTO DOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE30/100MXN																													
*Faltaron 15 bultos chechos Inter,							Subtotal \$94,766.01																						
							Descuento \$0.00																						
							IEPS 8.00% \$7,581.29																						
							IVA 0.00% \$0.00																						
luego cambiado por Chechos Personal.							Total \$102,347.30																						
Por este pagare (me, nos) obligo (o, amos) a pagar a la orden de COMERCIALIZADORA GONAC S.A. DE C.V., la cantidad de CIENTO DOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE30/100MXN el día 2024-11-19. En caso de mora, se causarán intereses a razón de 7% anual (o mensual). EL PAGO SE EFECTUARÁ EN UNA SOLA EXHIBICION																													
Por políticas de la empresa se le recuerda que los préstamos a choferes son responsabilidad del cliente. Recibida la mercancía de la presente factura, no se aceptan reclamos de la misma al transportista responsable. Casos de duda, consultar al transportista responsable.																													

Ilustración 34.- llenado de factura en caso de un faltante

Validar que la observación del faltante este en la factura indicada en caso contrario validar con el vendedor.

Realizar la aclaración describiendo el tipo de faltantes.

Anexar fotocopia de hojas de embarque correspondientes al transporte.

- **Discrepancia**

Debe estar en las hojas de discrepancia que envía almacén y se recogen en área de embarques, o se verifican en el reporte en correo del encargado de almacén. Se realizará una búsqueda dentro de la carpeta de discrepancias enviadas por almacén, utilizando el número de transporte como dato de búsqueda, para después realizar la aclaración correspondiente.

Ejemplos:

- Traspasos adelantados (programación)
- Notificaciones adelantadas (Producción)
- Mal cubicaje volumen extendido
- No disponible tema de ajustes (Costos)
- Producto no disponible bultos y cajas incompletos (almacén)
- Diferencia de inventario (Almacén)
- No cargado por omisión (embarcadores PT)
- No cubrieron adelantos (producción)
- No generaron entregas de venta a planta (ventas)
- Bolsa genérica errónea (cadena de suministro)
- Producto extraño (calidad)
- Error de entrega a rutas (Almacén)
- Error de captura en papeletas (almacén)

- **Video**

Al no encontrarse discrepancias por parte de almacén, se procederá a analizar los videos de carga en el andén y se dictamina si fue un error de carga o fue un problema durante el viaje. Si se dictamina que fue un error de carga, se llenará el formato de descuento para producto dirigida a él embarcador; en caso contrario, se notificará al vendedor si puede localizar el producto o si sabe que paso con él, pero

si el vendedor no da respuesta o no encontró el producto, el descuento será dirigido hacia el operador.

FORMATO DE DESCUENTO DE PRODUCTO

GONAC

FOLIO	Huam 26904
ACLARACION	16384
FECHA	21/03/2025

TRABAJADOR: José Gerardo Huerta Espinoza

FACTURA: 200350546

CLIENTE: 100347 Rivas

MONTO:

☐	Error de carga	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>TURNO</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>ANDEN</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>IA</td> <td>27.7</td> </tr> <tr> <td>IC</td> <td>01.06</td> </tr> </table>	TURNO	C	ANDEN	2	IA	27.7	IC	01.06
TURNO	C									
ANDEN	2									
IA	27.7									
IC	01.06									
☐	Exceso de mercancía									
☐	No entrega devolución									
☐	Acepta su descuento									
☐	Producto entregado a otro cliente									
☐	Carga completa									
☐	Acepta no recibir devolución									

SEMANA	MONTO
	\$
	\$
	\$
	\$
	\$
	\$

\$ MONTO SEMANAL

\$ 619.23 MONTO TOTAL

Transporte: 76268

Unidad: G-556

SKU	DESCRIPCION	CANT	IMPORTE
1000046	Fraccón Salta Negra Especial 9g	3	1619.23

OBSERVACIONES:

OPERADOR

FACTURISTA

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

Ilustración 35.- Formato de descuento del producto

Folio del reporte de anomalías "huam"

Número de aclaración

Nombre de la persona a la que se aplicará

Número de la factura

Número y nombre del cliente

Motivo del descuento

Turno en el que se hace la carga

Número de anden en el que se hace la carga

Hora de inicio de armado

Hora de inicio de carga

N° de transporte

N° de unidad

Monto total del descuento según la cantidad de producto y el precio de este en la factura, multiplicado por 1.08 del IVA de producto

Acuerdos con la persona a la que aplicará el descuento

PRECIO DEL PRODUCTO

FORMATO DE DESCUENTO DE PRODUCTO

GONAC

FOLIO

ACLARACION

FECHA

TRABAJADOR

FACTURA

CLIENTE

Recebo

Entrega de carga

Extracción de mercancía

No entrega devolución

Acepta su descuento

Devuelve mercancía a otro cliente

Carga completa

Almacén no recibe devolución

Turno

Andén

SEMANA

MONTO

MONTO SEMANAL

MONTO TOTAL

Transporte

Unidad

SKU

DESCRIPCION

CANT

IMPORTE

OBSERVACIONES:

OPERADOR

FACTURISTA

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

Ilustración 36.- Llenado de descuento del producto

Etapa 3: Análisis de datos

Comenzaremos definiendo el proceso en general para realizar el turno dentro de la liquidación de gastos. Para estos nos basaremos en un diagrama de flujo de las actividades a realizar.

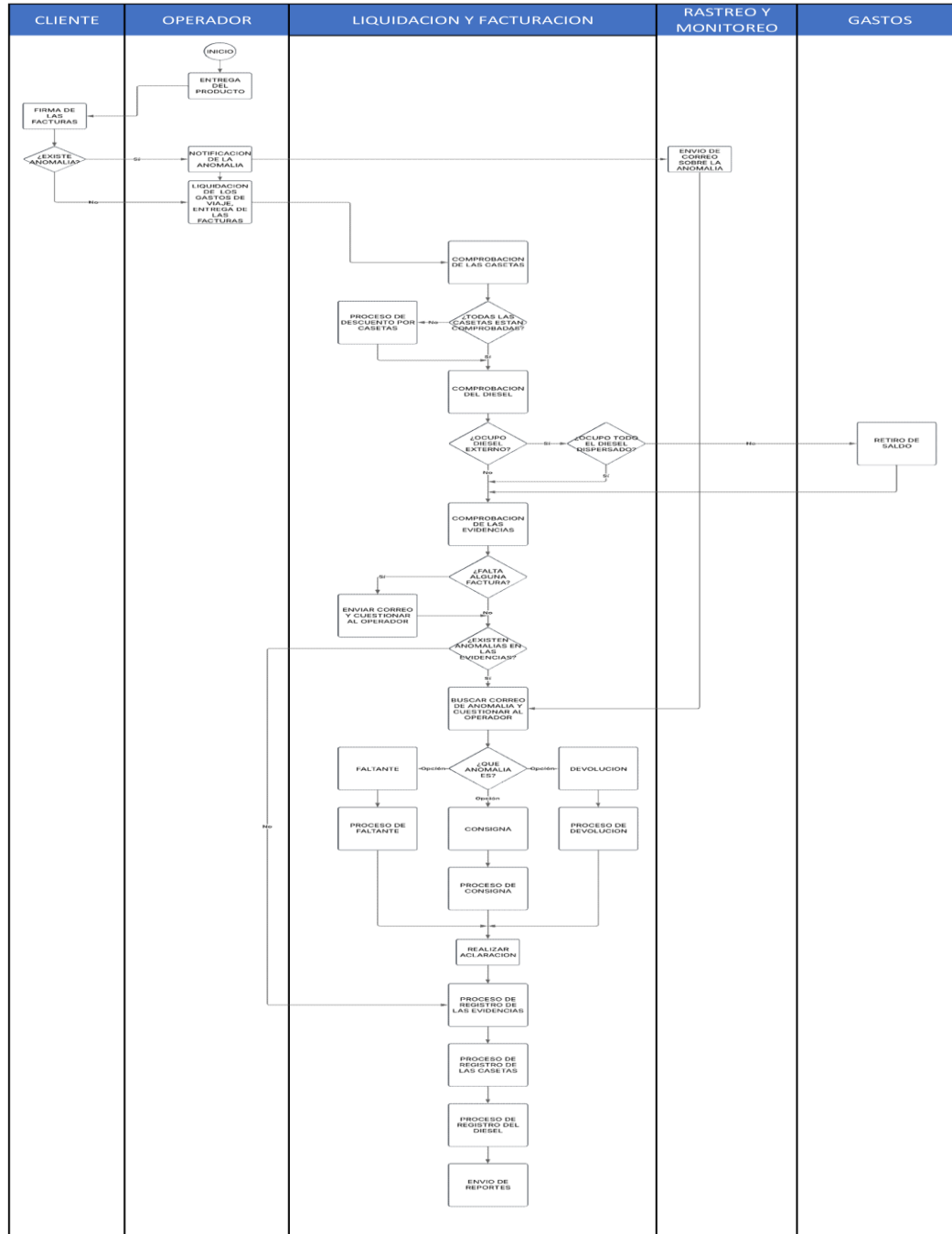
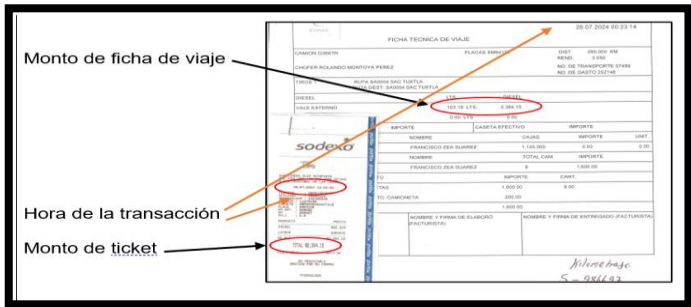


Ilustración 37.- Diagrama de flujo de actividades

En la presente tabla se analizará a detalle el diagrama de flujo de actividades del proceso correspondiente, desglosando paso por paso cada una de sus etapas con el fin de identificar oportunidades de mejora, garantizar su correcta ejecución y asegurar una comprensión integral de su funcionamiento.

SIMBOLO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
	La liquidación de gastos comienza desde el momento en el que el operador entrega el producto con el primer cliente de su viaje. Debido a que durante la entrega del producto el operador puede estar consciente de la existencia de discrepancias en la carga (producto faltante desde origen) y/o algún rechazo por parte del cliente, razones como el incumplimiento de la hora de entrega son situaciones que pueden suceder durante la entrega del producto.	OPERADOR
	El cliente al tener el producto en su inventario deberá firmar las facturas impresas que anteriormente el operador entrego a este para la validación de lo recibido con lo pedido, deberá firmar con la fecha de recepción, nombre de quien recibe y su firma, en caso contrario, deberá colocar el sello de recibido y la fecha de recepción. En caso de que exista alguna anomalía deberá hacer una anotación en la factura en la que el producto en cuestión esta descrito para posteriormente entregar al operador las facturas firmadas, y si es el caso, entregar el producto en devolución.	CLIENTE

	Si existe alguna anomalía el cliente deberá de informar al operador durante la entrega de las facturas de la existencia de este, de igual forma, el operador tiene el deber de estar presente en la descarga del producto y preguntar si faltó o se devolverá algún producto dentro de la entrega.	CLIENTE Y OPERADOR
	En cuanto se confirme la existencia de anomalías en la entrega, el operador deberá de informar al área de “Rastreo y Monitoreo” sobre que anomalía se dio en la entrega, describiendo las razones de la anomalía junto con la cantidad y la descripción del producto; si la anomalía es una devolución por producto no pedido, el operador deberá comunicarse también con el vendedor para su posible consigna.	OPERADOR
	El área de “Rastreo y Monitoreo” enviará correos informando las situaciones que ocurran con la entrega del viaje, desde complementos como hoteles, pensiones o complementos de maniobra hasta devoluciones de producto, consignas, faltante, robos o accidentes.	RASTREO Y MONITOREO
	Al finalizar la entrega del producto con todos los clientes del viaje, operador al momento de su retorno a planta entregará los tickets de casetas, los tickets de Diesel y las facturas firmadas por el cliente o clientes en la ventanilla de Liquidación de Gastos donde el Auxiliar de Gastos estará	OPERADOR

	Para comprobar las casetas, los tickets deberán de estar en buen estado y visibles, al igual que deben pertenecer a la estación en la ficha y el monto autorizado en la ficha.	AUXILIAR DE GASTOS
	Si en su debido caso, las casetas en efectivo no se comprueban por desvíos, cambios de precios, bloqueos o por tickets dañados, se deberá seguir el proceso de anomalías para casetas.	AUXILIAR DE GASTOS
	El auxiliar de gastos deberá de verificar que el viaje contenga dispersiones o cargas de Diesel externo en su ficha, esta información se encuentra en la ficha de viaje, en el correo o en la carpeta de complementos compartida por Gastos	AUXILIAR DE GASTOS
	Si se ocupa Diesel externo, se encontrará mencionado en la ficha de viaje, por lo tanto, se deberá verificar que el ticket coincida con la información dentro de la ficha, como lo es el monto de carga, la hora y fecha de la transacción y las placas de la unidad.  Si el viaje ocupo Diesel externo por dispersión, se busca en el correo del puesto con el número de	AUXILIAR DE GASTOS

transporte, o directamente en la carpeta de complementos correspondiente al mes de la carga.

Fecha	Fecha Prescrita	Planta	Cualificación	Edad	Autorización	Uso	Marca	Modelo	Capacidad	CAUSA	Asiento	Nombre Operador	TRANSPORTE	PRO
22/01/2023	22/01/2023	HUANAMONTA	G-233	SECCION DEL DIESEL	Autorizado	CORTOS	COMBUSTIBLE	20	\$454.40	En Carretera	Reserva de la Unidad	JOSE FELICIANO GARCIA SANCHEZ	71344	VENTA



En caso de que el monto del ticket sea menor al autorizado, se deberá compartir con el compañero de Gastos en turno el ticket junto con la ficha o correo impreso indicando la cantidad faltante que no se cargó en la unidad.

AUXILIAR DE GASTOS

RETIRO DE SALDO

El puesto de Gastos realizará un retiro de saldo de la tarjeta wizeo de la unidad, y regresará el ticket de Diesel a Gastos Aux para su registro.

GASTOS

COMPROBACION DE LAS EVIDENCIAS

Charotas	Pagos	Subtotal	Descuento	IVA 0.00%	Total
DULCERIA CENTRAL		\$92.711		\$0.00	\$92.711
GOMEZ LEON EDUARDO				\$7.416	\$100.127
ALLENDE 287 PTE				\$0.00	
NAVOJOA, SON. TEL: 642 422 6953					
R.F.C. GDL651813404					

28-04-24
Veronica Vela

Una vez comprobado las casetas y Diesel del viaje, se procederá a realizar una revisión de las facturas del viaje, verificando que cada factura contenga nombre, fecha y firma de recepción por parte del cliente, o sello y fecha de recepción.

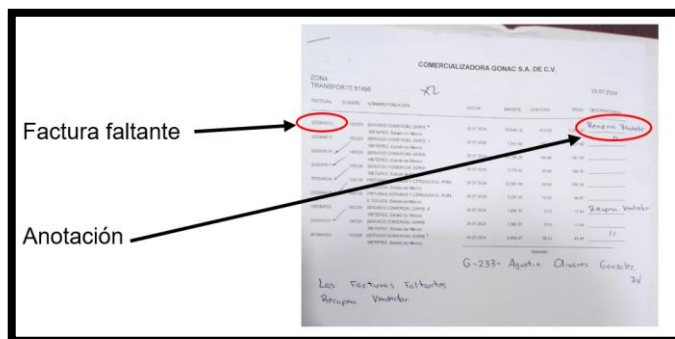
AUXILIAR DE GASTOS

Charotas	Pagos	Subtotal	Descuento	IVA 0.00%	Total
COMERCIALIZADORA GONAL S.A. DE C.V.		\$233.00		\$0.00	\$233.00
G-233- Agua					

20-07-2024
G-233- Agua



En caso de que no se entregue alguna factura perteneciente al viaje se deberá cuestionar al operador de la razón por la cual no llegó la evidencia y de quien será la tarea de recuperar la evidencia, posteriormente en la lista de facturas se colocará quien recuperará la evidencia.



AUXILIAR DE GASTOS

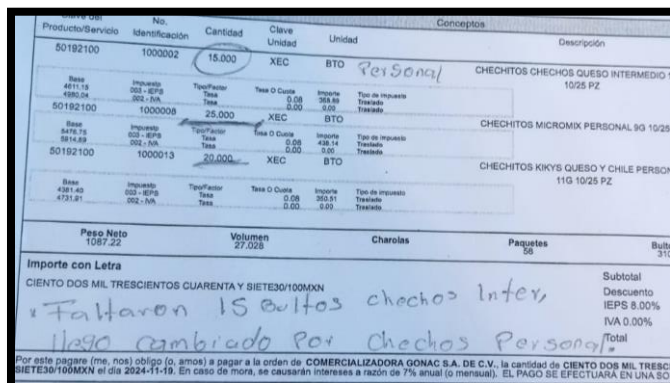


Se deberá enviar un correo dirigido al vendedor y su supervisor con las razones por las cuales no se recibe la factura faltante dichas por el operador para su posterior recepción vía correo.

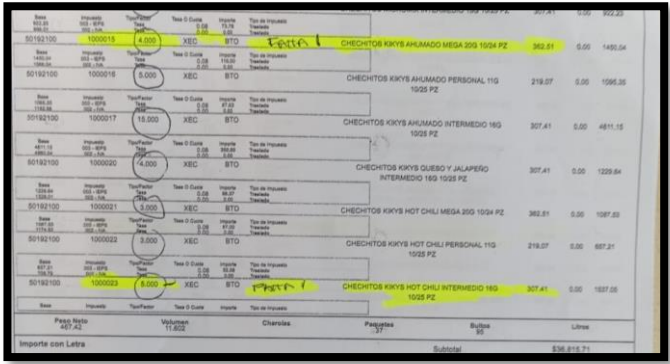
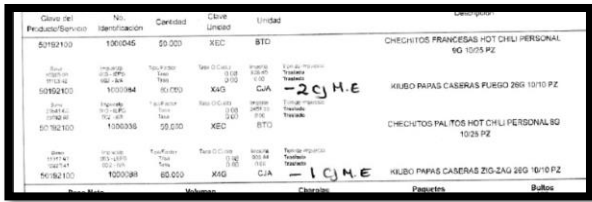
AUXILIAR DE GASTOS



De la misma manera, se deberá buscar alguna anotación con alusión a algún faltante o devolución en la entrega.



AUXILIAR DE GASTOS

	 	
	Una vez identificada la anomalía en las facturas, se deberá buscar el correo que envía Rastreo y Monitoreo para verificar las razones de la anomalía, la cantidad y el producto en cuestión, además de cuestionar al operador de las razones de las anomalías, es importante tener los datos de estas 3 fuentes, ya que es posible que cada parte tenga información que las demás partes no tienen. Todo lo anterior con el fin de recabar los datos necesarios para la refacturación.	AUXILIAR DE GASTOS
	Ya contando con la información de las 3 fuentes anteriormente mencionada, se deberá determinar si es un faltante, una devolución o una consigna. Según el resultado se realizará uno de los 3 procesos de anomalía PROCESO DE FALTANTE PROCESO DE DEVOLUCION PROCESO DE CONSIGNA	AUXILIAR DE GASTOS

Al final de cada proceso de anomalía, se realizará una aclaración con la información recaba.

ACLARACION DE FACTURA

GONAC FACTURA: 200264692

CLIENTE: Darce del Hgado

FECHA: 21.07.2024

NO ECON/OPERADOR: G-404 Fernando Gasca Sanchez T-57563

CLAVE	PRODUCTO	CANTIDAD
1000000	Checos Gaseo	2
1000031	Dientes sel y limpa	3
1000038	Pulpas	5
1000039	Chudas	5
1000036	Pupas con sel	5
1000080	Chudas	3

Tipo de devolución: ☐ LOGISTICA ☐ DEVOLUCION ☐ NO PERDIDA ☐ MAL CARGUE ☐ POMA ☐ OTRO

Observaciones: Consigna a: 100033 Alfredo Hanson

La aclaración contendrá los siguientes datos:

1. Factura: Aquí se colocará en número de la factura.
2. Fecha: La fecha en la que se realiza la aclaración.
3. Cliente: El número del cliente y su nombre.
4. N°. econ. /operador: Numero de la unidad, nombre del operador y numero de transporte
5. Clave: El SKU del producto del producto faltante, devuelto o consignado.
6. Producto: Nombre del producto con gramaje y número de piezas
7. Cantidad: El número de unidades faltantes, consignadas o devueltas
8. Observaciones: Razón o el porqué de la aclaración, tipo de anomalía.

REALIZAR
ACLARACION

AUXILIAR DE
GASTOS

PROCESO DE
REGISTRO DE
LAS EVIDENCIAS

Ya realizado en chequeo de las facturas, se deberá registrar las evidencias en los reportes de facturas y en el sistema SAP las facturas recibidas.

AUXILIAR DE
GASTOS

PROCESO DE REGISTRO DE LAS CASETAS	Después de realizar los reporte y registros de las facturas, se procederá a hacer registro en el reporte de casetas todos los tickets recibidos.	AUXILIAR DE GASTOS
PROCESO DE REGISTRO DEL DIESEL	Todos los tickets de Diesel se deberán registrar en el reporte de Wizeo.	AUXILIAR DE GASTOS
ENVIO DE REPORTES	Al finalizar cada turno, se deberán enviar por correo todos los reportes con el formato de cierre de turno.  El reporte llevará como asunto la leyenda “ENTREGA DEL (turno en curso “1ER – 2DO – 3ER”) TURNO (fecha del día del turno). Está leyendo también se escribirá en comienzo del correo. La cantidad de viajes por validar (que aún no se han revisado las facturas) La cantidad de viajes por escanear (que aún no se han respaldado en el escáner) La cantidad de viajes por capturar (que aún no se han capturado en los reportes) La cantidad de videos por ver (videos que aún no se han analizado) La cantidad de viajes recibidos durante el turno La cantidad de facturas registradas en los reportes y en SAP	AUXILIAR DE GASTOS

	Por último, se pegará al final del reporte el concentrado del reporte de Descuentos a Operador, colocando en amarillo los descuentos autorizados durante el turno.	
--	---	--

Tabla 1.- Análisis de diagrama de flujo de análisis de datos

Estos son los pasos necesarios que cumplir para la realización por turno de la liquidación de gastos. Profundizando en este proceso, contamos con varios subprocesos que se necesitan explicar por separado para mejorar y explicar el proceso en sí.

4.2. PROCESO DE FALTANTE

Comenzamos con el proceso de faltante, que se utilizará cuando se realice la anomalía por faltante de producto. A continuación, se presenta un diagrama de flujo con el proceso de faltante.

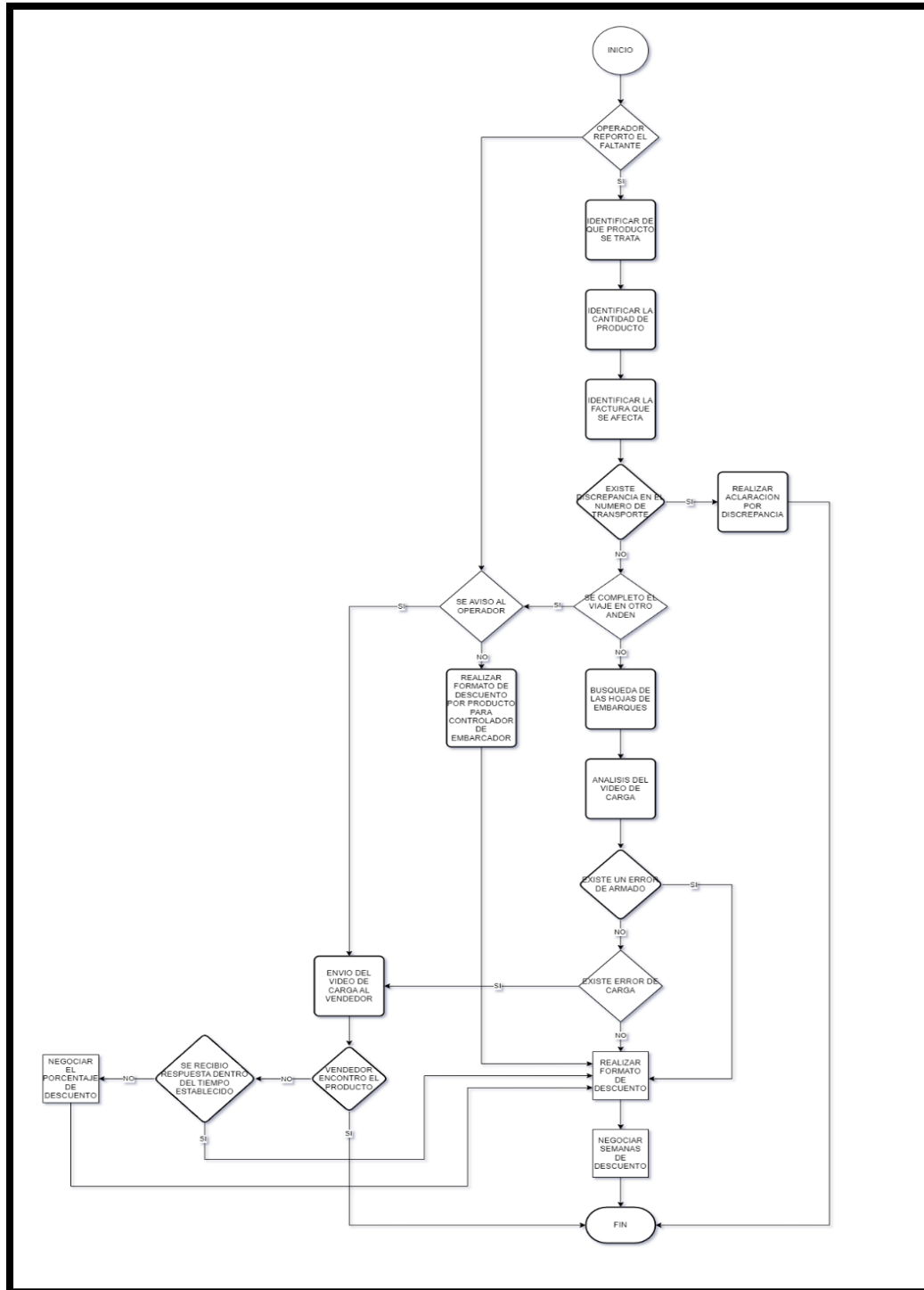
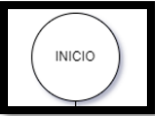
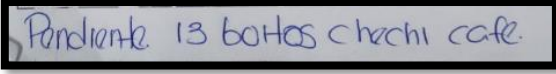
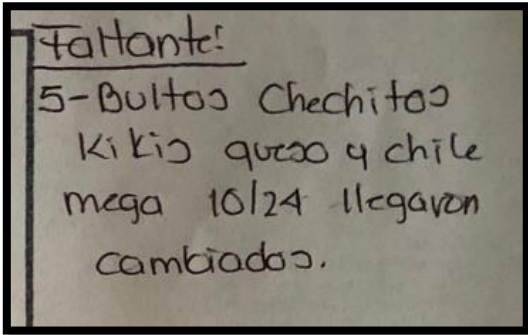
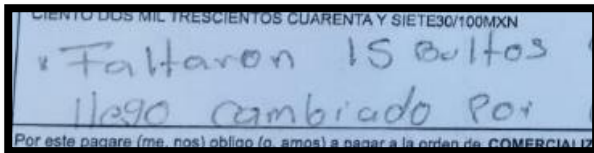
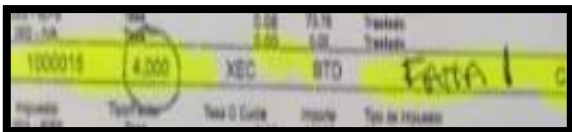
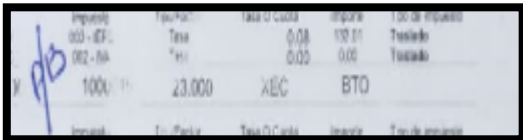


Ilustración 38.- Diagrama de flujo de proceso de faltante.

El análisis se examinará detalladamente el proceso de faltante mediante una tabla donde se desglose cada etapa paso por paso con el objetivo de identificar las causas, evaluar los impactos, establecer acciones correctivas y prevenir recurrencias futuras. Este enfoque sistemático permitirá fortalecer los controles internos y garantizar la trazabilidad en el manejo de recursos.

SIMBOLO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
	Este proceso comenzará desde que se detecta la anomalía en la revisión de las evidencias, después de determinar qué tipo de anomalía se está analizando, en este caso faltantes.	AUXILIAR DE GASTOS
	Anteriormente se habrá buscado el correo de “rastreo y monitoreo” que avisa sobre la anomalía, donde se deberá de conocer si se reportó o no para futuras decisiones del análisis.	OPERADOR
	Se deberá identificar el producto faltante, dentro de las anotaciones en las evidencias se deberá encontrar las leyendas con la descripción del producto faltante. Ejemplo:  	AUXILIAR DE GASTOS

		
	Se deberá de determinar la cantidad de producto faltante en las anotaciones que se realizaron en las evidencias. Ejemplo:   	AUXILIAR DE GASTOS
	El número de factura que buscaremos será en aquella factura donde coincida la cantidad y la descripción del producto faltante ya que, en algunas ocasiones, las anotaciones se colocarán en facturas que pertenecen al cliente, pero no cuentan con los datos del producto faltante.	AUXILIAR DE GASTOS

Ejemplo:

Antes de determinar si el faltante es por una causa externa, deberemos de investigar si el número de transporte cuenta con alguna discrepancia emitida por almacén.



Estas discrepancias deberán ser entregadas por el controlador de embarques, ya que él tiene la tarea de informar a los operadores de la existencia de faltantes de origen dentro de las entregas a realizar.

AUXILIAR DE GASTOS

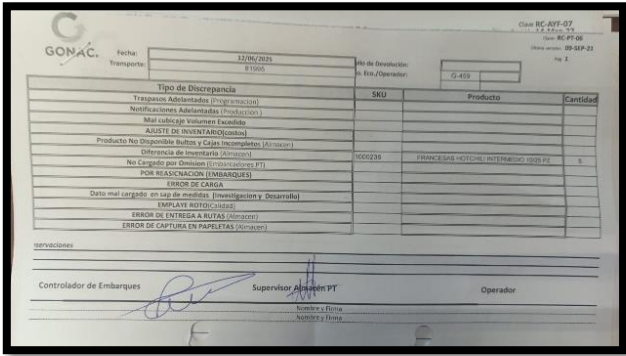
~~Se realizará una búsqueda dentro de la~~

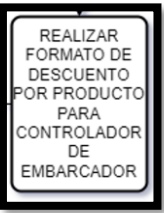
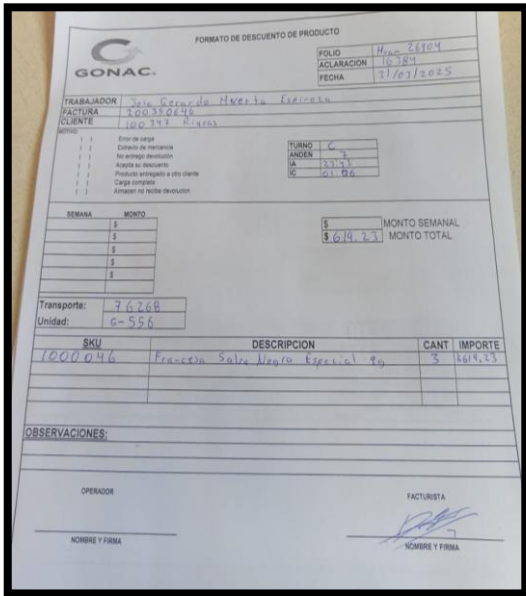
~~carpeta de discrepancias que deberá encontrarse en el área de trabajo, utilizando el número de transporte como dato de búsqueda, para después realizar la aclaración correspondiente.~~

~~Ejemplos:~~

- ~~-Traspasos adelantados (programación)~~
- ~~-Notificaciones adelantadas (Producción)~~
- ~~-Mal cubicaje volumen extendido~~
- ~~-No disponible tema de ajustes (Costos)~~
- ~~-Producto no disponible bultos y cajas incompletos (almacén)~~
- ~~-Diferencia de inventario (Almacén)~~
- ~~-No cargado por omisión (embarcadores PT)~~
- ~~-No cubrieron adelantos (producción)~~
- ~~-No generaron entregas de venta a planta (ventas)~~
- ~~-Bolsa genérica errónea (cadena de suministro)~~
- ~~-Producto extraño (calidad)~~
- ~~-Error de entrega a rutas (Almacén)~~
- ~~-Error de captura en papeletas (almacén)~~

~~Teniendo la hoja de discrepancia, se realizara aclaración por esta situación y se terminará el proceso, en cambio, si no se cuenta con discrepancia se continuará con el proceso. Sabremos que existe una discrepancia si el número de transporte aparece dentro del correo de discrepancia que envía almacén o dentro de las hojas de discrepancia que se encuentran en la carpeta de estas.~~

		
	<u>Se realizará una búsqueda dentro de la carpeta de discrepancias que deberá encontrarse en el área de trabajo, utilizando el número de transporte como dato de búsqueda, para después realizar la aclaración correspondiente.</u> <u>Ejemplos:</u> -<u>Traspasos adelantados (programación)</u> -<u>Notificaciones adelantadas (Producción)</u> -<u>Mal cubicaje volumen extendido</u> -<u>No disponible tema de ajustes (Costos)</u> -<u>Producto no disponible bultos y cajas incompletos (almacén)</u> -<u>Diferencia de inventario (Almacén)</u> -<u>No cargado por omisión (embarcadores PT)</u> -<u>No cubrieron adelantos (producción)</u> -<u>No generaron entregas de venta a planta (ventas)</u> -<u>Bolsa genérica errónea (cadena de suministro)</u> -<u>Producto extraño (calidad)</u> -<u>Error de entrega a rutas (Almacén)</u> -<u>Error de captura en papeletas (almacén)</u> <u>Teniendo la hoja de discrepancia, se realizará aclaración por esta situación y se terminará el proceso, en cambio, si no se cuenta con discrepancia se continuará con el proceso.</u>	AUXILIAR DE GASTOS
	Suele pasar que el producto solicitado por el cliente, al momento de carga en la unidad, no está disponible por temas de producción, por lo que si aún no ha salido la unidad de planta	AUXILIAR DE GASTOS

	se cargará el producto pendiente en otro anden de carga en distinta hora y turno. Podemos saber si ocurre esta situación investigando con el controlador de embarques o el supervisor de almacén, una llamada es más que suficiente.	
	El controlador de embarques tendrá la tarea de informar al operador desde antes de salir a viaje del movimiento del producto y su ubicación en la unidad. Dependiendo de si se hizo o no el aviso, se tomarán diferentes acciones.	CONTROLADOR DE EMBARQUES
	En caso de que no se haya informado al operador del acomodo de la carga, se procederá a realizar un formato de descuento con cargo al controlador de embarques encargado de dar el aviso al operador. 	AUXILIAR DE GASTOS
	En caso de que no se hiciera una carga en otro anden se procederá a buscar las hojas de embarques del número de transporte de la anomalía, estas hojas de embarques son registros que se utilizan en almacén para conocer que productos y cantidades se cargarán en la unidad, al igual que el número	AUXILIAR DE GASTOS

de entregas, y como deben de acomodar el producto para su descarga.

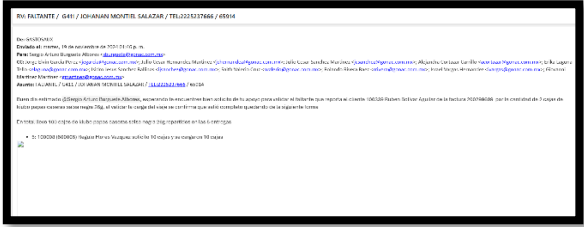
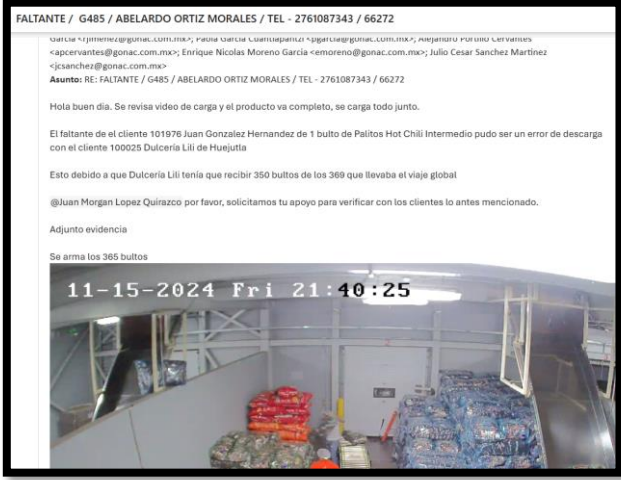


Contando con las hojas de embarques, se procederá a realizar el análisis de video de carga, donde se determinará si existen errores en almacén no notificados.

Debemos saber que existen 2 tipos de errores en almacén que se basan en las dos partes de la carga; el armado y la carga, el armado

AUXILIAR DE GASTOS

	es el colocar todos los productos que llevará el viaje en el andén de carga, la carga es el acomodo de los productos dentro de la unidad.	
	Para hacer la carga en la unidad, lo primero que se tiene que realizar es colocar todo el producto que llevará el viaje en el andén de carga cotejando desde el ingreso del producto las cantidades. Dentro del armado se puede identificar el error de armado, este error se da cuando NO se ingresa al andén la cantidad completa solicitada para venta por lo que falta producto. En caso de que se presente esta situación se procederá a realizar un formato de descuento con cargo a embarcadores APT.	AUXILIAR DE GASTOS
	Una vez se tenga todo el producto dentro del andén de carga, se acomodará el producto dentro de la unidad de acuerdo con las entregas que lleve el viaje, siendo la última entrega la que vaya al fondo y la primera entrega este con su producto en puertas de la unidad. El error de carga se da cuando el producto está en la unidad, pero no se acomoda conforme a los repartos que lleva el viaje. Si ocurre este caso, se hará el formato de descuento con cargo a embarcadores APT.	AUXILIAR DE GASTOS
	En caso de que el faltante represente una cantidad considerable de producto se enviará el video o evidencia explicada al vendedor en correo. El correo debe estar dirigido al vendedor, a su gerente y; si es necesario, al supervisor de CEDIS dependiendo si el viaje es trasbordo con copia al jefe de gastos, al analista de gastos, al refacturista, jefe de logística y jefe de operadores.	AUXILIAR DE GASTOS

	 El correo debe presentar el análisis y conclusiones del video de carga, además de una breve explicación junto con evidencias para dejar en claro que pudo haber pasado. 	
	Después de espera un tiempo, vendedor deberá de hacer una revalidación con el cliente, si el resultado termina en el hallazgo del producto se procederá a realizar el proceso de consigna y se terminará el proceso.	VENDEDOR
	En caso de que el vendedor diera respuesta dentro del tiempo determinado para la revalidación con el cliente y el resultado sea negativo se procederá a realizar un formato de descuento con cargo a operador.	VENDEDOR
	Si el vendedor no realizo la revalidación dentro del tiempo permitido se negociará el porcentaje de descuento para el faltante, si será el 100% para el vendedor, 50% para vendedor y 50% para operador, o el 100% para el operador.	AUXILIAR DE GASTOS

El acuerdo será determinado por refacturista, analista o jefe de operadores.

Una vez determinado el responsable del faltante, se procederá a realizar el formato de descuento.

REALIZAR
FORMATO
DE
DESCUENTO

Folio del reporte de anomalías "Juan"

Número de aclaración

Nombre de la persona a la que se aplicará

Número de la factura

Número y nombre del cliente

Motivo del descuento

Turno en el que se hace la carga

Número de andén en el que se hace la carga

Hora de inicio de armado

Hora de inicio de carga

Nº de transporte

Nº de unidad

Monto total del descuento según la cantidad de producto y el precio de este en la factura, multiplicado por 1.08 del IVA de producto

Precio del producto en la factura

Acuerdos con la persona a la que aplicará el descuento

FORMATO DE DESCUENTO DE PRODUCTO

GONAC

FOLIO Aclaración FECHA

TRABAJADOR

CLIENTE

SEMANA

MONTO

MONTO SEMANAL

MONTO TOTAL

DESCRIPCION

CANT

IMPORTE

OBSERVACIONES

OPERADOR

REFACTURISTA

NOMBRE Y FIRMA

AUXILIAR DE
GASTOS

FORMATO DE DESCUENTO DE PRODUCTO

GONAC

FOLIO Aclaración FECHA

TRABAJADOR

FACTURA

CLIENTE

SEMANA

MONTO

MONTO SEMANAL

MONTO TOTAL

DESCRIPCION

CANT

IMPORTE

OBSERVACIONES

OPERADOR

REFACTURISTA

NOMBRE Y FIRMA

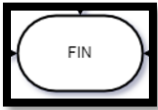
	Ya contando con el responsable del faltante y completado el formato de descuento, se procederá a acordar con el afectado a cuantas semanas se pasará el descuento. Cabe aclarar que solo se tienen permitido 10 semanas, para permitir el descuento a más semanas se tendrá que solicitar autorización a refacturista, analista de gastos o jefe de operadores.	AUXILIAR DE GASTOS
	Contando con la autorización del descuento, la anomalía, la consigna o la cancelación de la aclaración, se dará por terminado el proceso.	AUXILIAR DE GASTOS

Tabla 2.- Análisis de diagrama de flujo del proceso de faltante

Para este proceso, es necesario realizar primero la aclaración para realizar el análisis correspondiente, cabe aclarar que es el proceso más extenso de la liquidación de gastos.

4.3 PROCESO DE DEVOLUCIONES

Este proceso se realizará cuando cierta cantidad de producto sea rechazada por el cliente, razones como no pedidos, productos dañados, productos incompletos, productos mojados, productos cambiados o errores de descarga son algunas de las situaciones más ocurrentes en el proceso de devoluciones.

A continuación, se presenta un diagrama de flujo del proceso.

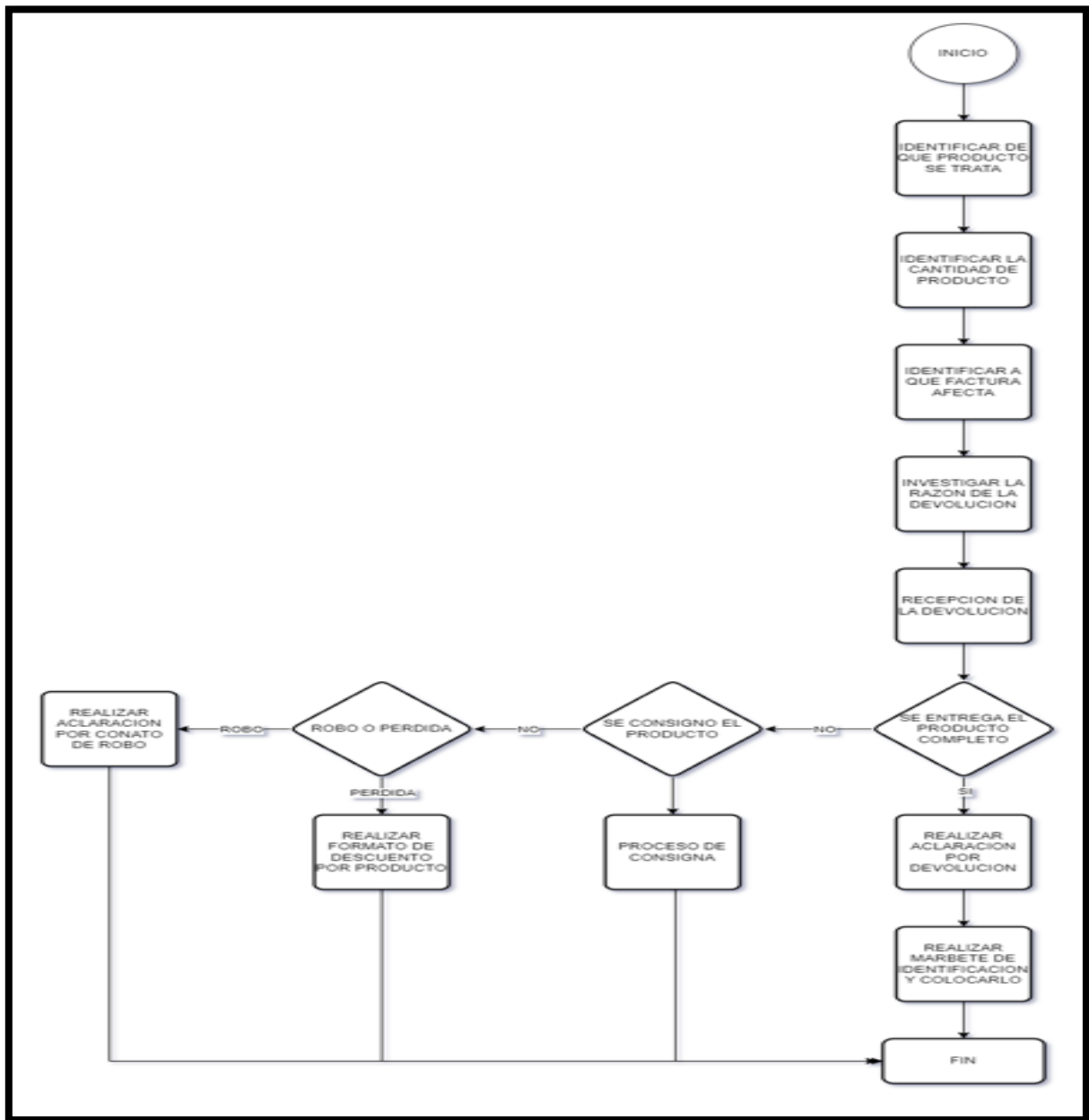
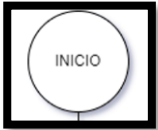
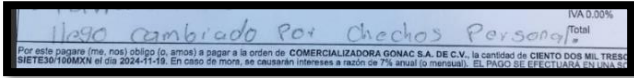
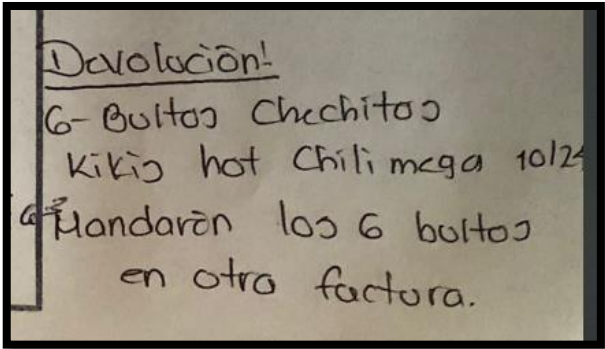
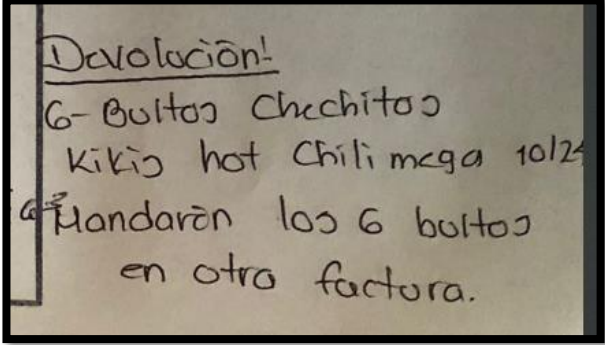


Ilustración 39.- Diagrama de flujo de proceso de devoluciones

SIMBOLO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
	Este proceso comenzará una vez identificada una devolución dentro de la liquidación de gastos, ya sea por las anotaciones en la factura o la información de operador.	AUXILIAR DE GASTOS
	Debido a los distintos canales con los que podemos saber si existe una devolución, se encuentran diferentes maneras para saber de qué producto se trata, como lo son: Información brindada por el operador. Correos informativos. Anotaciones en las facturas. Validación con el producto real. Puede existir producto que no coincida con los datos en facturas, esto comúnmente se identifica como producto cambiado, que es producto diferente a lo que pidió el cliente.   Si se presenta una devolución por producto cambiado se realizará aclaración del producto faltante y se ingresará a almacén el producto que se recibe, aunque no coincidan las descripciones.	AUXILIAR DE GASTOS

	La cantidad tendrá que ser mencionada en las facturas, producto que se reciba y no se tenga anotación en la factura del viaje por lógica no pertenecerá al mismo. 	AUXILIAR DE GASTOS
	Será recurrente que el producto en devolución no se encuentre en la factura en la que se encuentra mencionada la devolución, muchas veces el cliente recibirá mas de una factura, por tanto, solo habrá que cuadrar la descripción y la cantidad con la factura que contenga las cantidades y el producto en cuestión.	AUXILIAR DE GASTOS
	Las devoluciones son rechazos de producto por parte del cliente, estos se pueden conocer por 4 canales como el operador, el vendedor, rastreo y calidad. Algunas de las razones por las que se ocasiona una devolución son: 1. Producto dañado 2. Producto en mal estado 3. Producto no pedido 4. Producto mojado 5. Caja incompleta 6. Bulto incompleto 7. Merma 8. Desviaciones de calidad 9. Producto caducado Ya dependerá si alguno de los 4 canales dictamina alguna de estas razones.	AUXILIAR DE GASTOS

	Para comprobar que las anotaciones y cantidades especificadas en las facturas del cliente sean correctas, se deberá cuadrar lo registrado con lo real. La recepción de la devolución puede ser en 2 lugares, será en andén de carga 1 si el producto no presenta condiciones que puedan afectar los demás productos en almacén; pero en caso de que el producto presente infestación, se encuentre mojado, este caducado o alguna otra razón de calidad, se ingresará directamente al cuarto rojo.	AUXILIAR DE GASTOS Y OPERADOR
	Ahora, si no es entregado el producto completo, es decir, si no cuadra las cantidades registradas con las cantidades reales se tendrá que realizar una pequeña investigación para saber que fue lo que paso con el producto faltante.	AUXILIAR DE GASTOS
	Lo principal es cuestionar al operador para saber que paso con el producto, este muchas veces consigna el producto que rechazo el cliente en cuestión si las razones son No pedidos, en este caso, se tendrá que verificar con vendedor y si su resolución es positiva se hará el proceso de consigna.	AUXILIAR DE GASTOS
	Si el producto no se consigna, entonces se necesitará cuestionar al operador que fue lo que paso, desde circunstancias como que el operador se quedo dormido o hasta rapiña por accidente o descuido son situaciones que pueden intervenir en la decisión.	AUXILIAR DE GASTOS
	Si la razón por la cual el producto no se entrego completo se deberá realizar una aclaración nueva con las cantidades faltantes de la devolución, pero solo se realizará si se comparte por correo el acta de robo; en caso contrario, será perdida.	AUXILIAR DE GASTOS

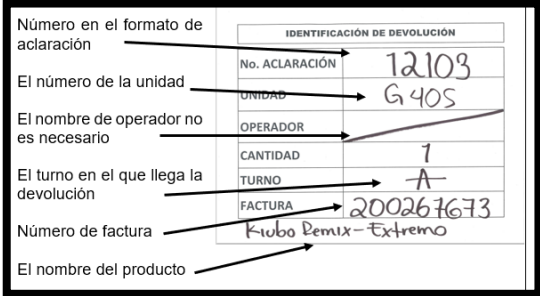
	En caso de que el análisis determine que la devolución fue extraviada por el operador, se procederá a realizar un formato de descuento con cargo al operador por extravío de mercancía.	AUXILIAR DE GASTOS
	Ya cuadrado lo real con lo registrado, se realizará la aclaración por devolución.	AUXILIAR DE GASTOS
	Ya contando con la devolución y la aclaración de esta, se procederá a realizar un marbete de identificación.  Este marbete se colocará sobre el producto en devolución y se procederá a tomar una foto para compartirla a los encargados de almacén y como prueba del ingreso del producto. 	AUXILIAR DE GASTOS
	Ya terminado el proceso de devolución se dará continuación al procedimiento de liquidación de gastos.	AUXILIAR DE GASTOS

Tabla 3.- Análisis de diagrama de flujo del proceso de devoluciones

4.4 PROCESO DE CONSIGNA

Este proceso se realizará siempre y cuando en los procesos de faltante o determinen que el producto en cuestión se consignó, y solo si el vendedor confirma que efectivamente se consignó el producto.

A continuación, se presenta un diagrama de flujo del proceso de consigna.

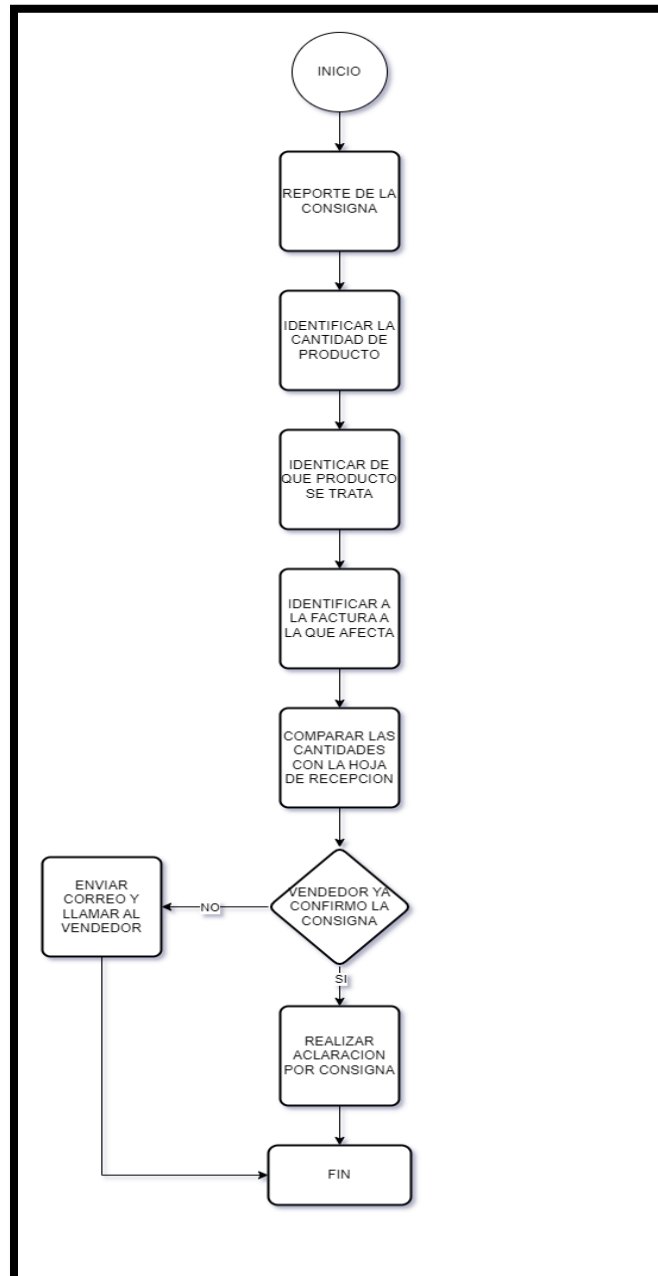
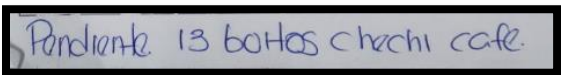
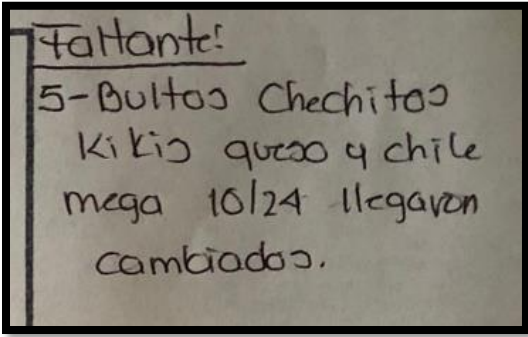
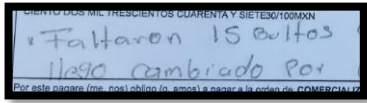
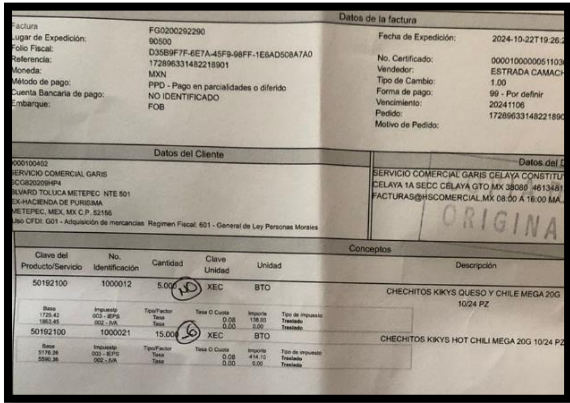
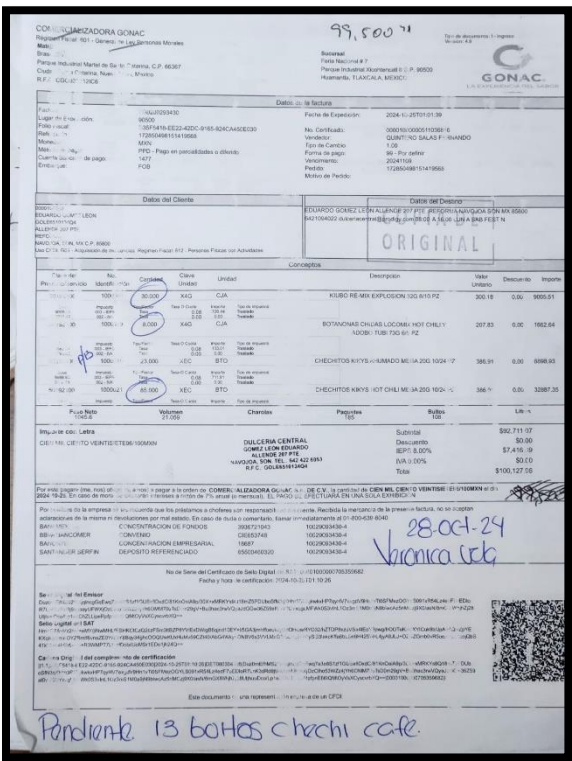


Ilustración 40.- Diagrama de flujo de proceso de consigna

El analizará a detalle el proceso de consigna mediante el desglose de una tabla nos permite tener mayor comprensión de cada una de sus fases, desde la recepción del bien o equipo hasta su entrega o devolución final. Este análisis tiene como objetivo asegurar la trazabilidad, el cumplimiento de los protocolos establecidos y la identificación de oportunidades de mejora en la gestión operativa de consignas.

SIMBOLO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
	Este proceso comenzará cuando se confirme por el operador y el vendedor que se consigna el producto en cuestión que se determine en los procesos de faltante y devolución.	AUXILIAR GASTOS
	La consigna debe ser reportada por monitoreo y rastreo para después ser confirmada por el vendedor, así que primero se buscará este aviso en el correo.	RASTREO Y MONITOREO
	Se deberá identificar el producto faltante o en devolución, dentro de las anotaciones en las evidencias se deberá encontrar las leyendas con la descripción del producto faltante Ejemplo:   	AUXILIAR GASTOS

	Se deberá de determinar la cantidad de producto faltante o en devolución en las anotaciones que se realizaron en las evidencias. Ejemplo:   	AUXILIAR GASTOS
	El número de factura que buscaremos será en aquella factura donde coincida la cantidad y la descripción del producto faltante o devuelto ya que, en algunas ocasiones, las anotaciones se colocarán en facturas que pertenecen al cliente, pero no cuentan con los datos del producto faltante. Ejemplo: 	AUXILIAR GASTOS

		
	Cuando un operador consigna producto, debe entregar junto las facturas en blanco una hoja de recepción firmada por el cliente con las cantidades y descripción del producto consignado. Estas cantidades deberán coincidir con el faltante o devoluciones pendientes.	AUXILIAR GASTOS
	Aquí se deberá buscar el correo de confirmación por parte del vendedor de la realización de la consigna, este correo debe contener los datos del cliente al que se le consigno el producto (número de cuenta interno y nombre del cliente) junto con las cantidades de producto.	AUXILIAR GASTOS
	Si no se ha recibido el correo de confirmación, se deberá enviar un correo etiquetando al gerente del vendedor en cuestión para dar seguimiento a la consigna, también se deberá realizar una llamada al vendedor para solicitar la confirmación de la consigna.	AUXILIAR GASTOS

	Ya contando con los datos para consignar el producto, se realizará la aclaración y en motivos de colocará la descripción “CONSIGNA” seguido del número de cuenta interno y nombre del cliente que se quedó con el producto.	AUXILIAR GASTOS
	Ya contando con la aclaración, se continuará con el proceso de liquidación de gastos.	AUXILIAR GASTOS

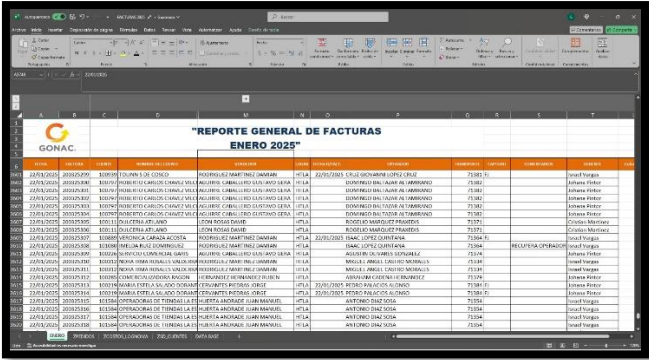
Tabla 4.- Análisis de diagrama de flujo del proceso de consigna

4.5 PROCESO DE RESGISTRO DE EVIDENCIA

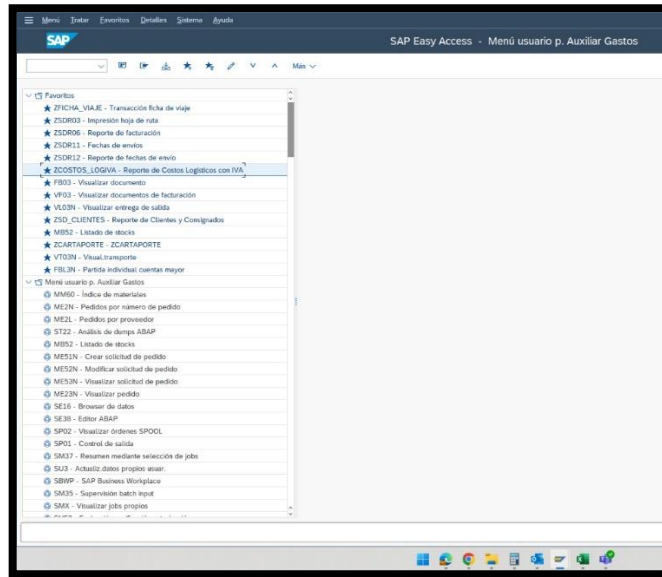
El proceso de registro de evidencias consiste en la captura de los datos de fechas de recepción por parte del cliente y las fechas de liquidación de las evidencias, además del registro de las anomalías en las facturas o si estarán pendiente para su registro por distintos motivos. En el siguiente diagrama de flujo se presenta dicho proceso.



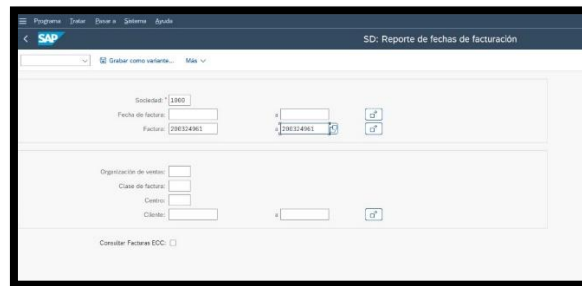
Ilustración 41.- Diagrama de flujo de proceso de registro de evidencia

SIMBOLO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
	Para comenzar este proceso se deberá contar previamente con los expedientes de los transportes con sus respectivas evidencias. El momento para el registro de las evidencias queda a consideración de quien lo realice, debido a que este paso puede ser hecho varias veces durante el turno para evitar acumulación de trabajo. Lo ideal será que en el momento que se tenga un expediente listo se registre y se escanee, pero para evitar cuellos de botella se puede realizar en cuanto se deje de recibir viajes en ventanilla.	AUXILIAR DE GASTOS
	Para registrar en el reporte de facturas deberemos de actualizar los repostes para estar al día con las facturas timbradas durante turnos anteriores.  En la columna “fecha” se presentará la fecha en la que se factura el documento. La columna “factura” tendrá el número de factura registrada. En la columna “cliente” se encontrará el numero de cuenta interno de la empresa para identificar a cada cliente. La columna “nombre del cliente” contendrá el nombre del cliente al que va dirigida la factura. La columna “vendedor” tendrá el nombre del vendedor encargado del cliente. En la columna “lugar” tendrá el dato de en que planta se realiza la facturación, cabe mencionar que solo nos enfocaremos en planta Huamantla. La columna “fechar/factura” o fecha de recepción de factura es el espacio donde se captura la	AUXILIAR DE GASTOS

	fecha en la que es entregada la evidencia al puesto Auxiliar de Gatos. En la columna “operador” tendrá el nombre de la persona encargada de entregar el viaje y entregar las evidencias a ventanilla. La columna “transporte” contendrá el número de transporte que se asigna a la factura. En la columna “capturo” se colocarán las iniciales de la persona que recibe las facturas mencionadas. En la columna “comentarios” se anotará las anomalías del viaje o en su debido caso la razón de quien recupera las facturas, contando con 4 opciones para colocar: <u>recupera vendedor</u>, que indica que el vendedor será el encargado de enviar las facturas; <u>recupera operador</u> que indica que el operador enviará la evidencias; <u>regresa trasbordo</u>, donde se utilizará cuando las facturas pertenezcan a un Cedis y no lleguen en trasbordo; <u>pendiente</u>, que indicará que no se a realizado la entrega del producto. Las columnas que se utilizan para capturar son “FECHAR/FACTURA”, “CAPTURO” y “COMENTARIOS”. “FECHAR/FACTURA”: Capturar la fecha en la que se reciben las evidencias. “CAPTURO”: Colocar las iniciales de quien captura las evidencias. “COMENTARIOS”: Anotar las anomalías del viaje o la razón de quien recuperará las evidencias.	
	El sistema SAP esta predeterminado en la computadora del puesto de trabajo, dentro de su apartado de procesos	AUXILIAR DE GASTOS



encontraremos la transacción “ZSDR11” fechas de envío.



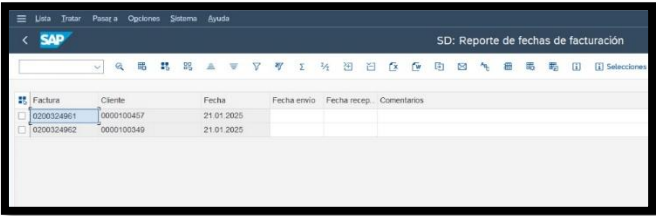
Dentro de esta transacción encontraremos:

Sociedad: el número a registrar siempre será 1000.

Fecha de factura: se colocará un rango de fechas donde el sistema buscará las facturas indicadas.

Factura: donde se colocará el rango de facturas según su numero del cual se vaya a capturar.

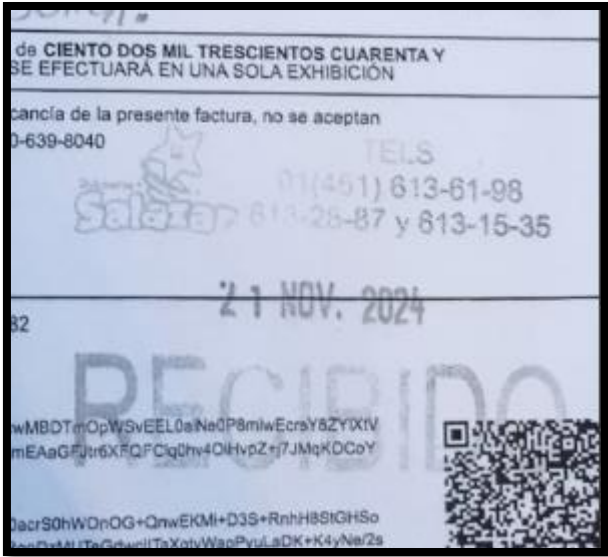
Estos datos son los importantes para su registro, el rango de fecha si no es colocado buscará en todas las fechas registradas lo cual puede retrasar la búsqueda, pero no a un tiempo que afecte la captura.



Factura	Cliente	Fecha	Fecha envío	Fecha recep.	Comentarios
0200324961	0000100457	21.01.2025			
0200324962	0000100349	21.01.2025			

Después de colocar los datos de búsqueda se visualizarán las siguientes columnas:
“Factura” donde se visualiza el numero de factura a registrar.
“Cliente” que muestra el numero de cuenta dado al cliente.
“Fecha” que indica cuando se facturó el documento.

A continuación, encontraremos las columnas que utilizaremos para capturar la información.
“Fecha de envío” donde se capturará la fecha en la que se recibe la evidencia.
“Fecha recepción” donde se registrará la fecha en la que el cliente recibe el producto, o la anotada en las facturas.



“Comentarios” donde se anotará las iniciales de quien capturó; o si se presenta el caso, quien recuperará la evidencia.



Después de capturar la información en el reporte de evidencias y en sistema SAP, se procederá a escanear los expedientes por número de transporte para salvaguardar la información en la nube.

AUXILIAR DE GASTOS

	Después de escanear todos los expedientes recibidos en el turno, se cargarán a la nube, en la carpeta acorde al año y al mes de registro.	AUXILIAR DE GASTOS
	Al finalizar el turno se entregarán todos los expedientes recibidos en el turno al refacturista, dando por terminado el proceso.	AUXILIAR DE GASTOS

Tabla 5.- Análisis de diagrama de flujo del proceso de registro de evidencia

Hasta este punto se terminará el proceso de registro de las evidencias, pero en cuanto se comparta evidencias a través de WhatsApp, correo o trasbordos se tendrá que registrar con el mismo número de transporte y crear un segundo expediente.

4.6 PROCESO DE REGISTRO DE CASETAS

Ya sea en cuanto lleguen los tickets o al finalizar el turno, se registrarán todas las casetas programadas para cada viaje. A continuación, se presenta un diagrama de flujo del proceso de registro de casetas.

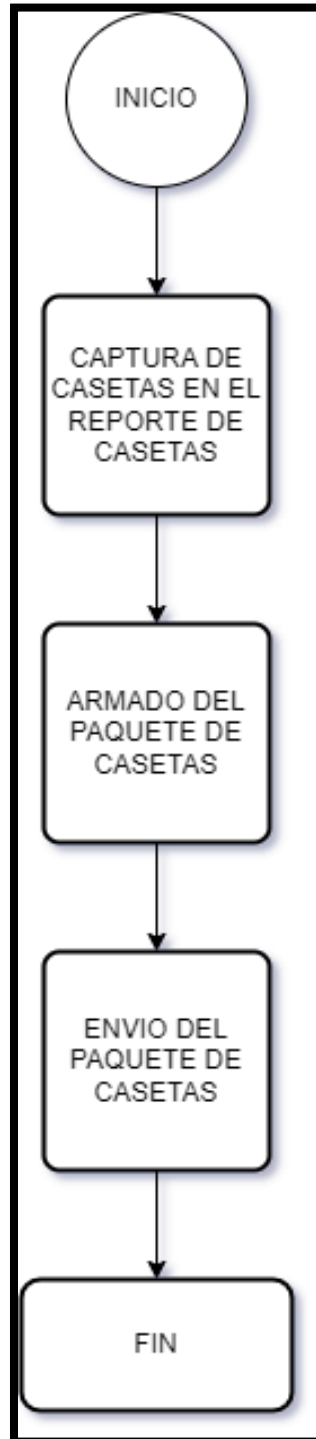
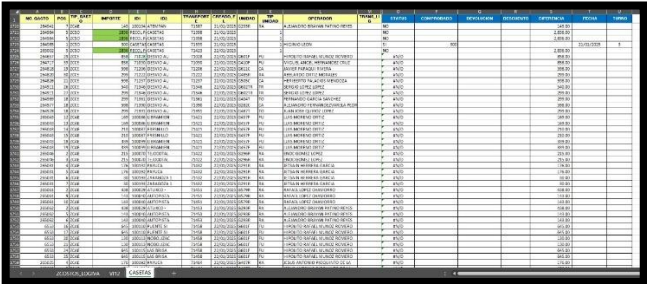


Ilustración 42.- Diagrama de flujo de proceso de registro de casetas

SIMBOLO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
	Este proceso comienza desde el momento en que se valida la totalidad de casetas que cada número de transporte tiene programado. Se debe tener comprobada cada una de las casetas, o en caso contrario tener la devolución del efectivo o un formato de descuento firmado por el operador.	AUXILIAR DE GASTOS
	Para capturar las casetas recibidas en el turno debemos de tener conocimiento del reporte de casetas.  De este reporte solo necesitamos conocer las columnas relevantes para registrar los datos. La columna "N° gasto" es la ficha de gasto asignada al transporte. La columna "Importe" donde se encuentra el valor monetario de la caseta. En la columna "ID1" encontramos el número relacionado con la concesionaria de la caseta, en otros casos, se encuentra el número de transporte relacionado. En la columna "ID2" se encuentra la descripción de la concesionaria relacionada con la columna anterior, o en casos alternos, la razón de la caseta ya sea por recolección de papa o un desvío autorizado. En la columna "Transporte" se encuentra el número de transporte relacionado al viaje. La columna "Creado_el" presenta la fecha en la que se crea el gasto para la caseta. La columna "Unidad" se encuentra el número de unidad que lleva el viaje. La columna "Tip Unidad" presenta de que tipo de unidad se trata ya sea Rabón, Camioneta, Trailer, Torton o Full. En la columna "Operador" se encuentra el	AUXILIAR DE GASTOS

nombre de la persona encargada de llevar y liquidar las casetas.

En la columna “Tras_Lig” se encontrará el número de transporte original relacionado a un nuevo, esto se puede ver en las casetas por recolección de papa.

La columna “Status” representa si ya se han comprobado las casetas.

Ahora pasaremos a las columnas necesarias para hacer el registro de las casetas.

O	P	Q	R	S	T	U
STATUS	COMPROBADO	DEVOLUCION	DESCUENTO	DIFERENCIA	FECHA	TURNO
NO				143.00		
NO				2,836.00		
NO				2,836.00		
SI	300			-	21/01/2025	3
NO				2,836.00		
#N/D				858.00		
#N/D				858.00		
#N/D				598.00		
#N/D				299.00		
#N/D				598.00		
#N/D				540.00		
#N/D				299.00		
#N/D				299.00		
#N/D				598.00		
#N/D				299.00		
#N/D				169.00		
#N/D				169.00		
#N/D				210.00		
#N/D				210.00		
#N/D				339.00		

En la columna “Comprobado” se colocará la cantidad del ticket con el que el operador comprueba que ocupa esa caseta, cabe mencionar que caseta debe coincidir con la concesionaria y el importe.

En la columna “Devolución” se registrarán las casetas de las cuales se haya hecho una devolución del efectivo por parte del operador.

En la columna “Descuento” todas aquellas casetas que se pasarán a formato de descuento con cargo a operador por no ser comprobadas.

La columna “Diferencia” indica si la cantidad a comprobar esta saldada o aún queda un importe por comprobar.

En la columna “Fecha” se colocará la fecha del día en el que se realiza el registro.

En la columna “Turno” se colocará con el número asignado para cada turno (1 – mañana, 2 – tarde, 3 – noche) el turno en el que se hace el registro.

	Una vez terminado el registro de todas las casetas recibidas durante el turno se realizará un concentrado de todas estas para imprimirlo y acomodar acorde al concentrado las casetas recibidas para posteriormente engraparlas y entregarlas al responsable de estas.	AUXILIAR DE GASTOS
	Todos los paquetes de todos los turnos deberán de ser entregados al encargado de verificarlas.	AUXILIAR DE GASTOS
	Se dará por concluido el proceso una vez se haya entregado el paquete de casetas.	AUXILIAR DE GASTOS

Tabla 6.- Análisis de diagrama de flujo del proceso de registros de casetas

4.7 PROCESO DE REGISTRO DEL DIESEL

Para el proceso de registro del diesel debemos considerar la plataforma WIZEO, esta plataforma es la encargada de administrar las cargas, transacciones, generaciones de NIP, altas de operadores en sistemas y saldos en las tarjetas para cargar diesel. Este sistema siempre entregará tickets de la misma clase.



Ilustración 43.- Ticker de registro de Diesel

Para este proceso se presenta un diagrama de flujo con descripción en cada uno de los pasos para realizar el proceso.



Ilustración 44.- Diagrama de flujo de Proceso de diesel

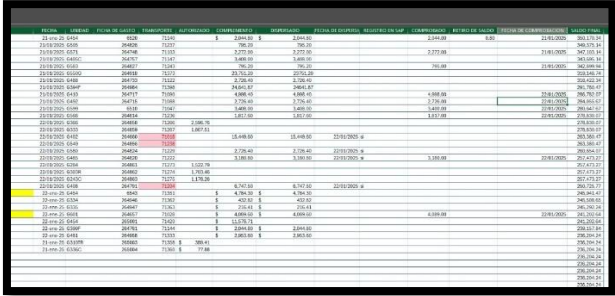
SIMBOLO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
	El proceso podrá comenzar en cuanto se tenga relacionado el ticket de carga con su ficha de viaje correspondiente, o en caso contrario, el correo de la dispersión relacionada al ticket.	AUXILIAR DE GASTOS
	El reporte de diesel esta compartido con el puesto de Facturación.  Las partes mas importantes para realizar el registro de los tickets de diesel son: La columna “Unidad” debe coincidir con las placas en el ticket de diesel, esto se puede ver en su ficha de viaje. La columna “Transporte” para buscar las dispersiones relacionadas con el número de transporte perteneciente al viaje. La columna “Dispersado” representará el importe a comprobar. Ahora las columnas necesarias para comprobar el Diesel serán las siguientes: En la columna “Comprobado” se registrará la cantidad impresa en el ticket de Diesel. En la columna “fecha de Comprobación” se registrará la fecha en la que se hace la captura.	AUXILIAR DE GASTOS
	Para este paso no es necesario tener todos los tickets registrados para enviarlos al encargado de la revisión de las cargas de WIZEO. Se podrá enviar cada ticket en cuanto se tenga registrado independientemente del momento del turno.	AUXILIAR DE GASTOS
	El proceso terminará una vez registrado todos los tickets de Diesel.	AUXILIAR DE GASTOS

Tabla 7.- Análisis de diagrama de flujo del proceso de registro de diesel

Para este checklist se implementarán áreas de inspección dependiendo de la etapa en la que realice el análisis. Las áreas por inspeccionar según el diagrama de flujo de faltante son:

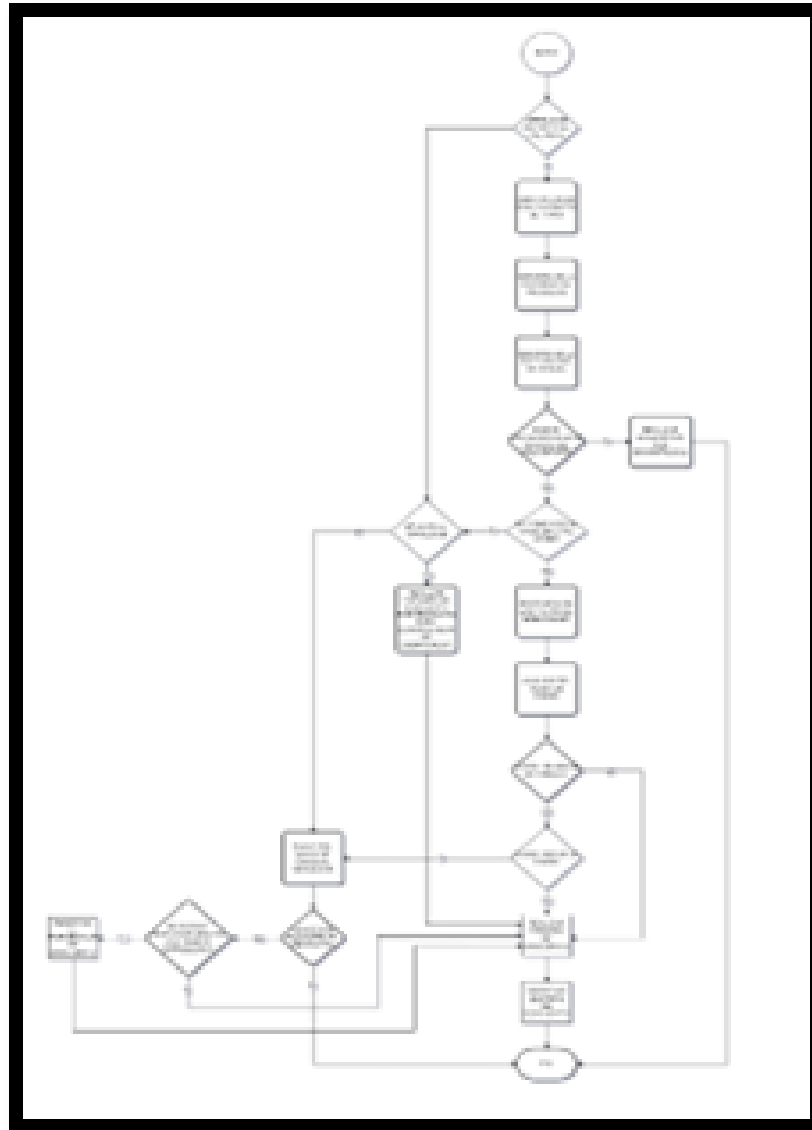


Ilustración 46.- Diagrama de flujo de faltante

- 1.- Almacén
- 2.- Controlador de Embarques
- 3.- Video de Carga que tendrá relación con los Embarcadores APT
4. Vendedor

5. Operador

Para el área de “Almacén” se realizará un análisis acorde a los documentos que provienen de este, los cuales son las discrepancias y los complementos. Se analizará a través de dos preguntas.

¿Existe discrepancia? y ¿Se completo el viaje en otro andén?

Si existe una discrepancia se realizará aclaración por discrepancia en caso de que se compruebe con la hoja de discrepancia o el correo de estas y se terminará; pero si no cuenta con discrepancia, se pasará a la siguiente pregunta. En caso de que si se haya hecho complemento se tendrá que pasar al área de “Controlador de Embarques” para su inspección, en caso de que no, se pasará a el área de “Video de Carga”.

Para la inspección del área de “Controlador de Embarques” solo se puede tener una pregunta la cual es ¿Se informo al operador que se completó el viaje en otro andén?, para esta pregunta se necesita comprobar con un WhatsApp o una hoja de avisado firmada por el operador, todo esto para seleccionar positivo a la pregunta, pero en caso de que no se presente ninguna de las anteriores, se seleccionará negativo y se hará responsable a el Controlador de Embarques por el faltante.

Después de haber analizado las anteriores áreas se pasará a analizar el “Video de Carga”, en este se pueden tomar dos preguntas ¿Se cargo completo? y ¿Se cargo en orden?, estas se contestarán dependiendo de la conclusión del video. Para la primera pregunta se colocará positiva si No existe un error de armado y se continuará con la inspección, pero en caso de encontrar un error de armado, se procederá a hacer responsable al Embarcador APT. Para la segunda se colocará positiva si existe un error de carga y se hará responsable al Embarcador APT y se terminará, en caso contrario, se continuará con la siguiente área de inspección.

Para el área de “Vendedor” se necesitarán diferentes preguntas, ya que aquí entrará el actuar del Auxiliar de Gastos, la cooperación del cliente afectado y clientes en el viaje en cuestión, y por último al Vendedor.

1. ¿Se envió correo?: Esta pregunta tendrá que ver con el Auxiliar de Gastos, debido a que tiene que enviar un correo que contenga las evidencias necesarias para comprobar que el producto se envió de manera completa y correcta.
2. ¿Es tiro directo?: Dependiendo si el viaje solo era para un cliente o son para mas clientes; en caso de que sea directo se hará responsable al vendedor si no es encontrado el producto.
3. ¿La caja llego sellada?: Aquí el operador deberá comprobar con una foto o con una nota del cliente de que la unidad llego con sellos de la empresa intactos a su destino.
4. ¿Se usaron camionetas?: En caso de que se usarán camionetas o fletes externos para su entrega, esto se puede visualizar en el apartado de camionetas en la ficha de viaje.
5. ¿Operador verifico el producto en camionetas?: El operador deberá comprobar con una anotación en las facturas firmada por los fleteros encargados de entregar el producto que recibieron la carga completa; en caso de que se presente la evidencia, se hará responsable al vendedor.
6. ¿Dejaron al operador estar en la descarga?: Si el cliente no le permite estar en la descarga al operador será responsabilidad del vendedor, en caso contrario, se hará responsable al operador.
7. ¿Se encontró el producto?: Si el vendedor encuentra el producto faltante ya sea con el mismo cliente o con otro del viaje se terminará el checklist y se realizará proceso de consigna o cancelación de la aclaración dependiendo de la situación; en caso contrario, se determinará en base a las preguntas anteriores y la última pregunta a quien recaerá la responsabilidad.

8. ¿Vendedor respondió a tiempo?: Si el correo fue enviado en el tiempo establecido se hará responsable al operador; en caso contrario, se hará responsable al vendedor.

Y por último se inspeccionará al “Operador”, debido al análisis anteriormente realizado con las demás áreas de inspección solo queda hacer dos preguntas.

- ¿Ve video de carga?: Aquí se espera que el operador vea video de carga para que verifique que efectivamente lleva el producto en carga, en caso de que no vea su video al momento de invitarlo se tendrá que dar una fecha para la visualización; si no se ve en esta fecha, pasará a Jefe de Operadores para que acepte el descuento.
- ¿Acepta el descuento?: En caso de que vea su video y no acepte el descuento se presentará el checklist con el análisis a Jefe de Operadores para su aceptación o en casos extremos presentarlo a Recursos Humanos; si acepta, se terminará el proceso.

Con estas preguntas el formato quedaría de la siguiente semana:

CHECK LIST PARA DESCUENTOS			
NOMBRE DEL OPERADOR:		# DE ACLARACIÓN::	
# DE TRANSPORTE:	REMOLQUE 1:	FECHA:	
UNIDAD:	REMOLQUE 2:		
AREA DE INSPECCION:		ALMACEN	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
Existe Discrepancia			
Se Completo El Viaje En Otro Anden			
RESPONSABLE:			
AREA DE INSPECCION:		CONTROLADOR DE EMBARQUES	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
Se Informo Al Operador Que el Producto Se Completo			
RESPONSABLE:			
AREA DE INSPECCION:		VIDEO DE CARGA (EMBARCADORES APT)	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
Se Cargo Completo			
Se Cargo En Orden			
RESPONSABLE:			
AREA DE INSPECCION:		VENDEDOR	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
Se Envio Correo			
Tiro Directo			
Caja Sellada			
Se Usaron Camionetas			
Operador Verifico El Producto En Camionetas			
Dejaron Al Operador Estar En La Descarga			
Se Encontro El Producto			
Vendedor Respondiendo A Tiempo			
RESPONSABLE:			
AREA DE INSPECCION:		OPERADOR	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS (FECHA)
Ve Video de Carga			
ACEPTA EL DESCUENTO			
RESPONSABLE:			
VEREDICTO:			

Ilustración 47.- Formato para CHECKLIST para descuentos

De esta manera se presentará el formato al equipo de trabajo para su implementación.

Etaapa 5: Presente e implemente el método

Se presenta el método al equipo de trabajo en el puesto de Auxiliar de Gastos y se explica el funcionamiento de este, en qué momento utilizarlo y su importancia.

En el primer día del método se realizan correcciones al formato para una mejor comprensión del flujo.

Operador *Declaración*

CHECK LIST PARA DESCUENTOS			
NOMBRE DEL TRABAJADOR:		PUESTO DEL TRABAJADOR:	
<i>Dylan Guillermo Cuchillo B.</i>		<i>Operador</i>	
# DE TRANSPORTE:	REMOLQUE 1:	FECHA:	
<i>01845</i>		<i>12/06/2015</i>	
UNIDAD: <i>G-246R</i>	REMOLQUE 2:		
AREA DE INSPECCION:		ALMACEN	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
Existe Discrepancia		☒	
Se Cumple El Viaje En Otro Andén		☒	
RESPONSABLE: <i>Operador</i>			
AREA DE INSPECCION:		CONTROLADOR DE EMBARQUES	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
Se Informo Al Operador Que el Producto Se Cumple			
RESPONSABLE: <i>Operador</i>			
AREA DE INSPECCION:		VIDEO DE CARGA (EMBARCADORES APT)	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
Se Cargo Completo	☒		
Se Cargo En Orden	☒		
RESPONSABLE: <i>Operador</i>			
AREA DE INSPECCION:		VENDEDOR	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
Se Envio Correo	☒		
Tiro Directo		☒	
Caja Sellada	☒		
Se Usaron Camionetas		☒	
Operador Verifico El Producto En Camionetas			
Dejaron Al Operador Estar En La Descarga		☒	
Se Encontro El Producto	☒		<i>Consigna</i>
Vendedor Respondiendo A Tiempo			
RESPONSABLE:			
AREA DE INSPECCION:		OPERADOR	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS (FECHA)
Ve Video de Carga			
ACEPTA EL DESCUENTO			
RESPONSABLE:			
VEREDICTO: <i>Consigna</i>			

Ilustración 48.- Implementacion de CHECKLIST PARA DESCUENTOS

Se realizaron las correcciones y el formato quedo de la siguiente manera.

CHECK LIST PARA FALTANTES			
NOMBRE DEL OPERADOR :		# DE ACLARACIÓN::	
# DE TRANSPORTE:	REMOLQUE 1:	FECHA:	
UNIDAD:	REMOLQUE 2:		
AREA DE INSPECCION:		ALMACEN	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
¿Existe discrepancia?			
¿Se completo el viaje en otro anden?			
RESPONSABLE:			
AREA DE INSPECCION:		CONTROLADOR DE EMBARQUES	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
¿Se informo al operador que se completo el viaje en otro anden?			
RESPONSABLE:			
AREA DE INSPECCION:		VIDEO DE CARGA (EMBARCADORES APT)	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
¿Se cargo completo?			
¿Se cargo en orden?			
RESPONSABLE:			
AREA DE INSPECCION:		VENDEDOR	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
¿Se envio correo?			
¿Es tiro directo?			
¿La caja llevo sellada?			
¿Se usaron camionetas?			
¿Operador venia el producto en camionetas?			
¿Dejaron al operador estar en la descarga?			
¿Se encontro el producto?			
¿Vendedor respondio a tiempo?			
RESPONSABLE:			
AREA DE INSPECCION:		OPERADOR	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS (FECHA)
¿Ve video de carga?			
¿Acepta el descuento?			
RESPONSABLE:			
VEREDICTO:			

Ilustración 49.- Formato para CHECKLIST PARA DESCUENTOS

Con este formato se realizará un análisis de cómo se utiliza este checklist.

Etapa 6: Desarrolle un análisis del trabajo

Para este punto, se realizó una guía de cómo se debe ocupar el checklist, esto según las opiniones del equipo y su comportamiento con el formato.

La implementación de un checklist para el control de faltantes permite estandarizar la verificación de cada etapa del proceso, asegurando que no se omitan acciones críticas como la detección, registro, investigación y resolución.

Este instrumento facilita la trazabilidad, promueve la responsabilidad operativa y ayuda a identificar patrones recurrentes que podrían derivar en acciones preventivas. Además, sirve como respaldo documental durante auditorías o revisiones internas.

A continuación, explicare a detallé como se usara el checklist para faltantes:

¿Cómo usar el checklist para faltantes?

NOMBRE DEL OPERADOR :		# DE ACLARACIÓN::	
# DE TRANSPORTE:	REMOLQUE 1:	FECHA:	
UNIDAD:	REMOLQUE 2:		

Tabla 8.- Encabezado de Checklist de faltante

En esta sección se colocará:

1. El nombre del operador (Persona encargada de llevar el viaje).
2. El número de aclaración.
3. El número de transporte asignado.
4. El número de unidad.
5. Los números de los remolques (en caso de ser full o tráiler).
6. La fecha en la que se comienza a usar el check list.

AREA DE INSPECCION:		ALMACEN	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
Existe Discrepancia			
Se Completo El Viaje En Otro Anden			
RESPONSABLE:			

Tabla 9.- Análisis de Área de inspección del área de almacén

Comienza con la inspección en origen o Almacén, donde encontramos las discrepancias y los movimientos de carga registrados que afectan al orden de la carga y en consecuencia a los repartos del producto.

Para responder la primera descripción “Existe Discrepancia” se deberá buscar dentro de la carpeta designada para las Hojas de Discrepancias el número de transporte del viaje en cuestión, también se deberá realizar la búsqueda en el correo de “Estatus de Discrepancias” enviado por el responsable de almacén en vigencia.

Para elegir la casilla “SI” se deberá contar con la hoja de discrepancia o el correo de estatus dando por **TERMINADO el CHECKLIST** y realizando una aclaración por discrepancia; en caso contrario, se seleccionará la casilla “NO” y continuará a la siguiente inspección.

Ahora, para responder la segunda descripción “Se Completo el Viaje en Otro Anden” se deberá realizar una investigación con el Supervisor de Almacén o el Controlador de Embarques sobre si al viaje se le completo la carga en otro anden. En caso de que alguno de estos dos puestos de la respuesta positiva, se seleccionará la casilla “SI”, en caso de obtener una negativa por parte de los dos puestos, se seleccionará la casilla “NO” y se continuará con la siguiente inspección.

AREA DE INSPECCION:		CONTROLADOR DE EMBARQUES	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
Se Informo Al Operador Que el Producto Se Completo			
RESPONSABLE:			

Tabla 10.- Análisis de Área de inspección del área de control del embarque

Aquí pasaremos a inspeccionar solamente al Controlador de Embarques, para responder esta única descripción “Se Informo al Operador que el Producto Se Completo” el controlador deberá contar con la firma del operador en una hoja de

aviso, también será aceptable el aviso por WhatsApp, donde si cuenta con una de estas dos evidencias se seleccionará la casilla “SI” y se continuara con la siguiente inspección; en caso contrario, se seleccionará la casilla “NO”, el faltante se pasará a descuento con cargo a Controlador de Embarques y se dará por **TERMINADO el CHECKLIST**.

AREA DE INSPECCION:		VIDEO DE CARGA (EMBARCADORES APT)	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
Se Cargo Completo			
Se Cargo En Orden			
RESPONSABLE:			

Tabla 11.- Análisis de video de carga

Para realizar la siguiente inspección, se analizó previamente el video de carga, con esto se determinará las descripciones.

En caso de la descripción “Se Cargo Completo”, se seleccionará la casilla “SI” si el producto en cuestión está completo, continuando con la inspección, y se seleccionará la casilla “NO” si existe un error de armado, realizando un descuento con cargo a Embarcadores APT y dando por **TERMINADO EL CHECKLIST**.

La descripción “Se Cargo en Orden”, se seleccionará la casilla “SI” si el producto en cuestión está cargado conforme a los tiros dando continuidad al checklist; en caso contrario, si existe un error de carga se seleccionará la casilla “NO” y se dará por **TERMINADO EL CHECKLIST**.

AREA DE INSPECCION:		VENDEDOR	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
Se Envio Correo			
Tiro Directo			
Caja Sellada			
Se Usaron Camionetas			
Operador Verifico El Producto En Camionetas			
Dejaron Al Operador Estar En La Descarga			
Se Encontro El Producto			
Vendedor Respondiendo A Tiempo			
RESPONSABLE:			

Tabla 12.- Análisis de inspección del vendedor

Una vez terminando la inspección de las otras áreas, se dará paso a la investigación en conjunto con el vendedor y siguiendo el flujo de las siguientes descripciones.

En “Se Envío Correo” el Auxiliar de Gastos debió haber enviado un correo con la evidencia de que el producto faltante se cargó de manera correcta y completa, con validez en imágenes explicadas o el video de carga, todo esto para seleccionar la casilla “SI”; en caso contrario, se deberá enviar el correo.

Para “Tiro Directo” se seleccionará la casilla “SI” si la cantidad de Tiros o entregas en el viaje es igual a 1, si las entregas son igual a 2 o más se seleccionará la casilla “NO”.

Dentro de “Caja Sellada” el operador deberá contar con la foto de evidencia de que la caja llega sellada con el cliente, si es así se seleccionará la casilla “SI”; en caso contrario, seleccionar la casilla “NO”.

En el caso de la descripción “Se Usaron Camionetas” se validará en la ficha de viaje en el apartado de camionetas:

CAMIONETAS	CLIENTE	NOMBRE	TOTAL CAM	IMPORTE
	101474	DIEGO GIOVANNI MOTE HERRERA	5	1.500.00
	601179	LEANDRO VENTA REYES SUC IGNACI	0	0.00

Ilustración 50.- Ficha de caja sellada

Si en este apartado por lo menos 1 de los clientes cuenta con importe arriba de 0, se seleccionará la casilla “SI”, en caso de que todos los importes estén en ceros, se seleccionará la casilla “NO”.

Para chequear “Operador Verifico el Producto en Camionetas” el operador debió conseguir la firma del chofer de las camionetas donde confirma que el producto se entrega completo, colocando la firma en la parte superior de las facturas como evidencia, en este caso se seleccionará la casilla “SI”; en caso contrario, se seleccionará la casilla “NO”.

Continuando con “Dejaron al Operador Estar en la Descarga”, se seleccionará la casilla “SI” si la respuesta del operador a la pregunta es positiva, en caso contrario, se seleccionará la casilla “NO”.

Verificando el apartado “Se Encontró el Producto” se seleccionará la casilla “SI” si le el vendedor confirma en un correo que el producto faltante se encuentra y se indica en el mismo correo que se realizará con el producto dando por **TERMINADO EL CHECKLIST**; en caso contrario, se seleccionará la casilla “NO” y continuará el análisis.

Después de enviar el correo al vendedor junto con las evidencias de carga, se deberá esperar un lapso (inserte la cantidad de tiempo) necesario para que el vendedor conteste en un tiempo optimo, se contestará “Vendedor Respondió a Tiempo” en la casilla “SI” si el vendedor respondió dentro del lapso indicado; en caso contrario, se seleccionará la casilla “NO” y se hará un formato de descuento con cargo a Vendedor, dando por **TERMINADO EL CHECKLIST**.

AREA DE INSPECCION:		OPERADOR	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS (FECHA)
Ve Video de Carga			
ACEPTA EL DESCUENTO			
RESPONSABLE:			

Tabla 13.- Análisis de área de inspección del operador

Una vez teniendo chequeado todos los apartados anteriores, se analizará al operador, después de que la descripción “El Vendedor Respondió a Tiempo” se seleccionará la casilla “SI”.

Para la descripción “Ve Video de Carga” se invitará al operador a ver su video, si el operador indica que lo verá en otro momento, se anotará en el apartado de “COMENTARIOS” la fecha compromiso en la que el operador verá su video junto con la firma de enterado del operador, si no se ve video en la fecha indicada se seleccionará la casilla “NO” y se pasará con Jefe de Operadores para solicitar la firma de consentimiento para realizar el descuento con cargo a operador y se

TERMINARÁ EL CHECKLIST. Si el operador si ve su video de carga se seleccionará la casilla “SI” y se continuará a realizar la última descripción.

VEREDICTO:

Tabla 14.- Resultado del checklist

“ACEPTA EL DESCUENTO”, si el operador firma con aprobación para que se realice el descuento, se realizará el descuento con cargo a operador y se **TERMINARÁ EL CHECKLIST**; en caso contrario, se llevará a jefe de operadores para que firme el formato de descuento y aquí se termine el checklist.

Últimas Etapas : Las últimas etapas estarán supervisadas por el jefe del área y por lo tanto se quedará hasta este punto se dará la ingeniería de métodos.

V.- RESULTADOS

Para los procesos se diseñaron diagramas de flujo que ayudaran con una comprensión visual del proceso a aquellos nuevos integrantes en el puesto de trabajo de Auxiliar de Gastos, contando con la secuencia del proceso de manera inmediata y delimitando hasta que punto es su responsabilidad el proceso.

Para el proceso en general de Liquidación de Gastos se tendrá la Ilustración 51.- Diagrama de Liquidacion de Gastos.

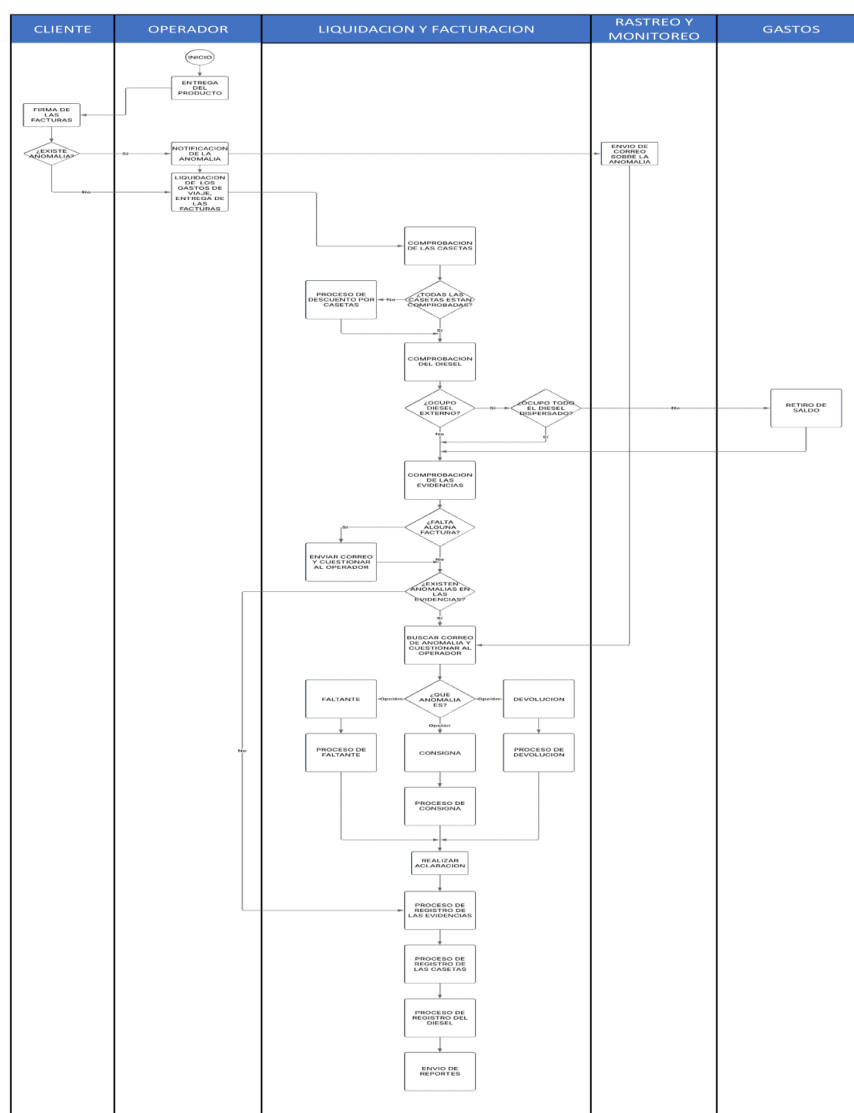


Ilustración 51.- Diagrama de Liquidacion de Gastos.

Para el proceso de faltante se contará con la Ilustración 52.- Diagrama de flujo de proceso de faltante.

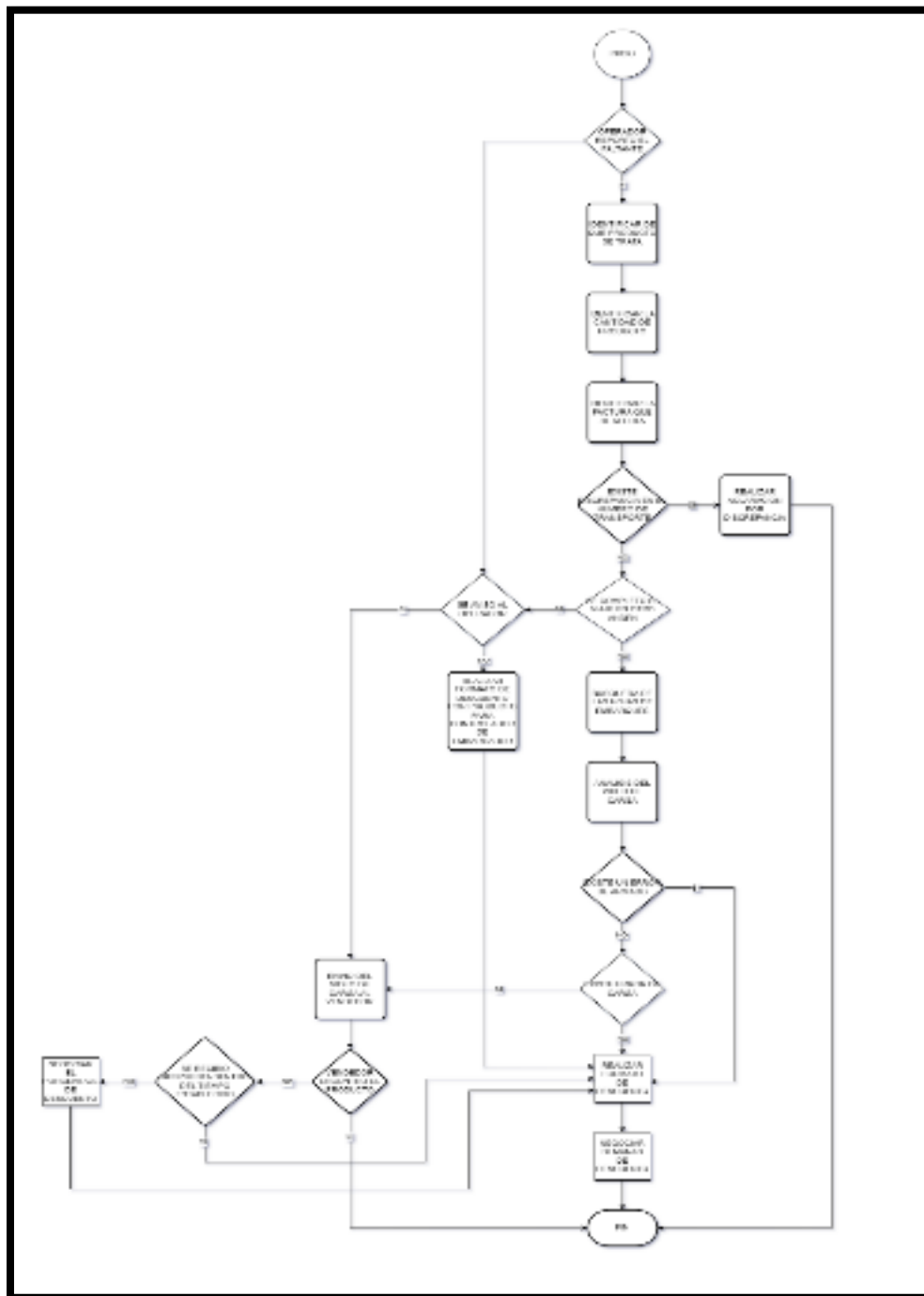


Ilustración 52.- Diagrama de flujo de proceso de faltante.

Para el proceso de devolución se cuenta con la Ilustración 53.- Diagrama de flujo de proceso de devoluciones.

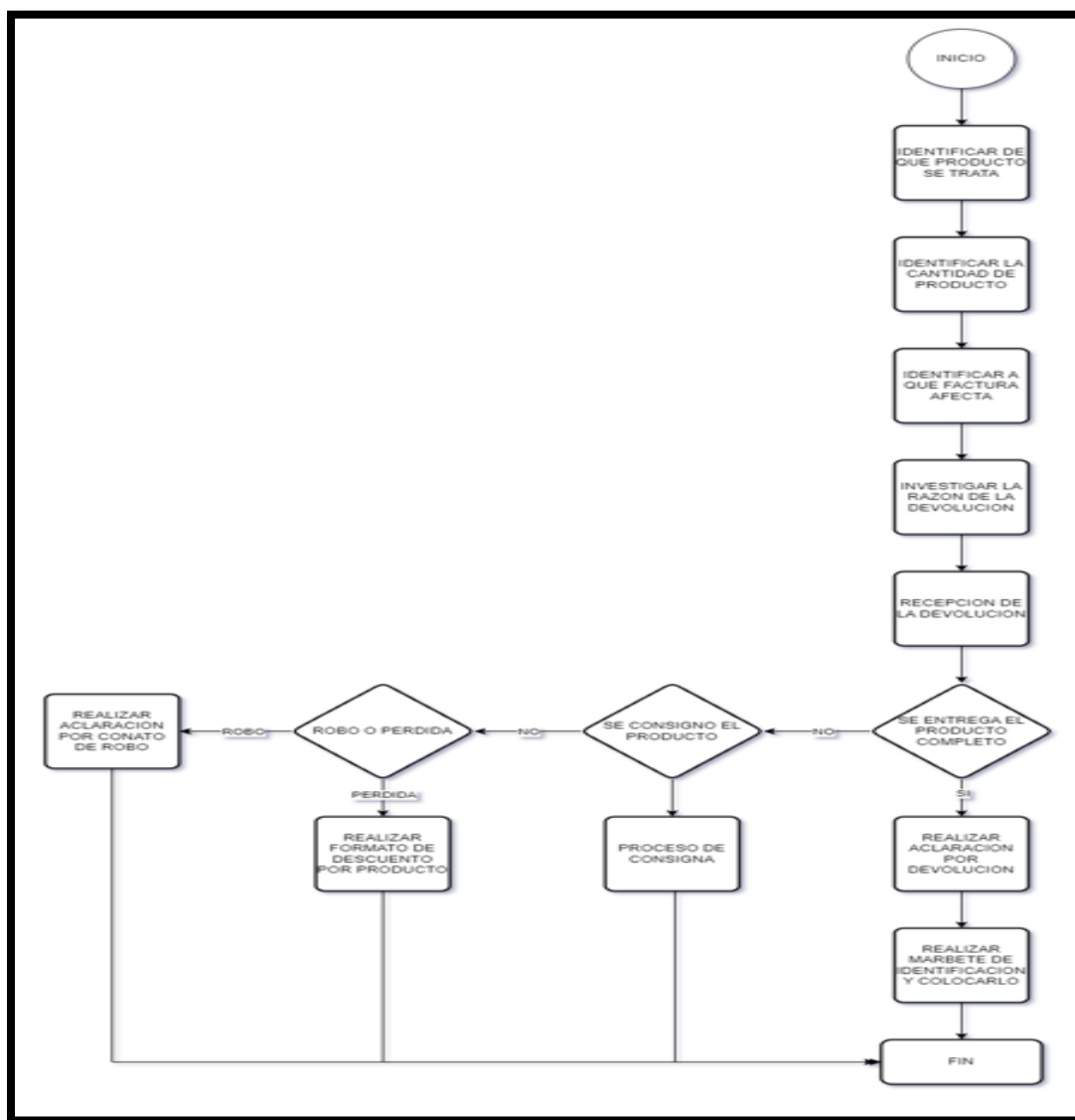


Ilustración 53.- Diagrama de flujo de proceso de devoluciones.

El proceso de consigna está sustentado por la Ilustración 54.- Diagrama de flujo de proceso de consigna.

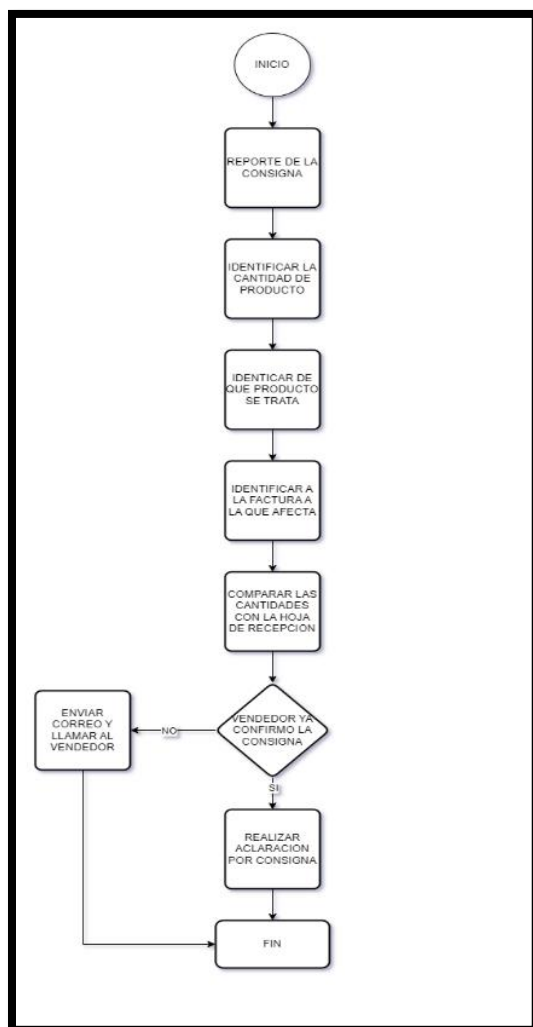


Ilustración 54.- Diagrama de flujo de proceso de consigna.

Ya contando con estas ayudas visuales cualquier trabajador recién ingresado podrá aprender de manera mas sencilla los procesos necesarios para el puesto, además que se podrá consultar las actividades a realizar en cada paso de los procesos y sus limitaciones a otras áreas, dando un limite y restricciones a dudas e implicaciones con otras áreas. La descripción de cada una de las actividades mejorara la comprensión y flujo de trabajo en los turnos, contando con las actividades a priorizar dependiendo de la forma idónea que el trabajador opte por utilizar a la hora de seguir el flujo de trabajo durante el turno.

Por último, se implementa el checklist para faltantes, el cual permite dar flujo al proceso de faltante, además de secuencia y control para que todos los involucrados con el proceso de faltante conozcan en punto de análisis se encuentra cada una de las aclaraciones pendiente a ser cerradas.

CHECK LIST PARA FALTANTES			
NOMBRE DEL OPERADOR :		# DE ACLARACIÓN::	
# DE TRANSPORTE:	REMOLQUE 1:	FECHA:	
UNIDAD:	REMOLQUE 2:		
AREA DE INSPECCION:		ALMACEN	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
¿Existe discrepancia?			
¿Se completo el viaje en otro andén?			
RESPONSABLE:			
AREA DE INSPECCION:		CONTROLADOR DE EMBARQUES	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
¿Se informo al operador que se completo el viaje en otro andén?			
RESPONSABLE:			
AREA DE INSPECCION:		VIDEO DE CARGA (EMBARCADORES APT)	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
¿Se cargo completo?			
¿Se cargo en orden?			
RESPONSABLE:			
AREA DE INSPECCION:		VENDEDOR	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS
¿Se envió correo?			
¿Es tiro directo?			
¿La caja llegó sellada?			
¿Se usaron camionetas?			
¿Operador verificó el producto en el andén?			
¿Dejaron al operador estar en la descarga?			
¿Se encontró el producto?			
¿Vendedor respondió a tiempo?			
RESPONSABLE:			
AREA DE INSPECCION:		OPERADOR	
DESCRIPCION	SI	NO	COMENTARIOS (FECHA)
¿Ve video de carga?			
¿Acepta el descuento?			
RESPONSABLE:			
VEREDICTO:			

Ilustración 55.- implementa el checklist para faltantes

Con esto concretamos los objetivos específicos que se propusieron al comienzo del proyecto y concluyendo con este.

VI.- CONCLUSIONES

El manual se convierte en una herramienta que estandariza las operaciones del área de gastos y facturación, clarifica responsabilidades al documentar cada etapa del subproceso de liquidación de gastos.

Los resultados evidencian una reducción significativa de errores, duplicidades y tiempos de procesamiento además de una mayor capacidad de respuesta ante devoluciones, faltantes y consignas, y la disponibilidad de una guía práctica y funcional para la incorporación de nuevo personal.

A lo largo del proyecto se adquirió experiencia en el levantamiento y mapeo de procesos en sitio, la elaboración de diagramas de flujo y checklists, la identificación de áreas críticas, la aplicación de principios de ingeniería de métodos y la validación de soluciones mediante pruebas piloto logrando adaptar el manual a las necesidades reales de cada turno.

Finalmente, este trabajo refuerza la cultura de mejora continua la responsabilidad en la gestión de gastos y facturación y sienta las bases para futuras auditorías capacitando al personal y promoviendo una mayor eficiencia compromiso y cohesión organizacional

VII.- COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y APLICADAS

Durante el proyecto se desarrollaron competencias tanto técnicas como de gestión que permitieron abordar de forma integral el reto de estandarizar y optimizar el subproceso de liquidación de gastos.

Ingeniería de métodos

- Análisis detallado de cada paso operativo para identificar actividades innecesarias y diseñar flujos de trabajo más eficientes.
- Simplificación de tareas mediante la eliminación de cuellos de botella.

Mapeo y modelado de procesos

- Elaboración de diagramas de flujo que representan secuencialmente la recepción, validación y registro de comprobantes.
- Visualización de rutas críticas para tomar decisiones informadas sobre prioridades.

Diseño de checklists

- Creación de listas de verificación para asegurar la consistencia en la revisión de evidencias y anomalías.
- Prevención de omisiones y duplicidades de pago mediante ítems claros y concisos.

Recolección y análisis de datos de campo

- Observaciones directas en sitio y entrevistas con los refactoristas de cada turno.
- Cuantificación de errores y tiempos de liquidación para establecer indicadores de mejora.

Documentación técnica y comunicación

- Redacción del manual de procedimientos con formatos estandarizados (diagramas, tablas, checklists).

- Coordinación de pruebas piloto y retroalimentación entre asesores internos, externos y operadores de los tres turnos.

Pensamiento crítico y solución de problemas

- Identificación de ineficiencias como duplicidades y retrasos.
- Propuesta y validación de un método ideal ajustado a la realidad operativa.

La aplicación de estas competencias se hizo tangible en cada fase del proyecto:

- En la operación diaria se emplearon diagramas de flujo y checklists para guiar al personal, reduciendo errores de registro en un 40 %.
- La priorización de actividades por turno optimizó la carga de trabajo y aceleró la liquidación promedio de 25 a 15 minutos por viaje.
- Mediante pruebas piloto se validaron los procedimientos, incorporando ajustes basados en el feedback del personal y mejorando la capacidad de respuesta ante devoluciones y faltantes.
- La gestión del cambio incluyó sesiones de capacitación con el nuevo manual, lo que facilitó la incorporación de operadores y sentó las bases para futuras auditorías internas.
- El seguimiento de indicadores (tiempo de liquidación, tasa de duplicidades) permitió medir el impacto real de las mejoras y sustentar la toma de decisiones en datos objetivos.

VIII.- FUENTES DE INFORMACION

1. Rodríguez, E. (18 de Octubre del 2024). ¿Quién es el dueño de las papas Chidas?. El Universal. El Universal Puebla. Recuperado de <https://www.eluniversalpuebla.com.mx/viral/quien-es-el-dueno-de-las-papas-chidas/?form=MG0AV3>
2. Pacheco, J. (2022, septiembre 6). Ingeniería de Métodos: Para que sirve, Objetivos y Beneficios - Web y Empresas. Web y Empresas. <https://www.webyempresas.com/ingenieria-de-metodos/>
3. Bello González, R. (2000). *Algoritmos y diagramas de flujo* (5ª ed.). Madisi.
4. Munch (2006) y Enríquez (2012) *Administración: Teoría, proceso y práctica* (4ª ed.). McGraw-Hill.
5. Giani, C. (2024, 15 noviembre). *Diagrama de flujo - Qué es, tipos, simbología y ejemplos*. Concepto. <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>
6. Gawande, A. (2009). *The checklist manifesto: How to get things right*. Metropolitan Books.
7. Melo, S. (2023, 5 septiembre). *¿Para qué sirve una lista de verificación y cómo usarlas de forma efectiva?* DataScope. <https://datascope.io/es/blog/que-es-y-para-que-sirve-una-lista-de-verificacion/>
8. Maynard. A (1932). Ingeniería de método. Modelo para el mejoramiento de la calidad y productividad: <https://1library.co/article/ingenier%C3%ADa-m%C3%A9todos-marco-te%C3%B3rico-modelo-mejoramiento-calidad-productividad.qo59ld37>
9. Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
10. Juran, J. M. (1992). *Juran on quality by design: The new steps for planning quality into goods and services*. Free Press.

IX.- ANEXOS

9.1.- GLOSARIO

Termino	Definición
Devolución	Es el proceso mediante el cual un consumidor regresa un artículo previamente adquirido al vendedor o proveedor, generalmente porque el producto está defectuoso, no cumple con las expectativas, fue entregado incorrectamente o simplemente se desea cancelar la compra. A cambio, el cliente puede recibir un reembolso, un cambio por otro producto o un crédito en tienda, dependiendo de la política de devoluciones del establecimiento.
Mercancía	Todo aquel producto que regresa a planta por motivos de calidad de este. Por ejemplo, daños en el producto, plagas, o simplemente que el cliente no desea ese producto y no se hizo una consigna.
Efectivo	Situación en la que se reembolsa un gasto. Por ejemplo, una caseta que no se cobró y se da en efectivo, el operador la devuelve y se genera un vale de comprobación junto con la recepción del efectivo.
Faltante	Se refiere a productos no enviados al cliente. Esto puede suceder por varias razones, como conteos erróneos, fallos en la carga del tiro o robo. En la validación de las facturas en el momento de la liquidación del viaje, por ejemplo, un faltante se identifica cuando en las facturas se encuentran anotaciones de faltantes en la lista de productos.
Consigna	Situación en la que el operador descarga producto extra con el cliente; o en caso contrario, descarga menor cantidad de producto, para complementarlo con algún otro cliente del viaje. El cliente o el operador debe hacer una anotación en la factura o generar un comprobante de la operación para su posterior seguimiento en gastos auxiliares.
Cuarto Rojo	Es un área designada para productos con anomalías que no permitan su venta al cliente, como lo es devoluciones caducadas, fechas cortas de caducidad,

	producto mojado, reposiciones, temas de calidad.
PDA	Pedidos anteriores. Los PDA son directamente enviados al cuarto rojo.
DH	Distribución horizontal (traspasos entre CEDIS).
Error de armado	Situación en la que el empaque o los empaques (ya sea bulto o caja), no cuentan con las piezas especificadas en la nota de producto.
Error de carga	Situación en la que un maniobrista o maniobristas no cargan lo que esta especificado en las facturas. Esto se valida mediante el video de la carga, en la fecha y hora especificados en el andén.
Error de carga en entregas	Cuando existen diferentes tiros en un viaje (hasta 7 tiros se han registrado en un solo viaje), existe el error de carga por la división de las entregas, en los momentos de descarga del producto puede bajar más o menos por esto.
Descuento a Operador	Situación que la carga del tiro en la unidad fue completa y no se detectaron errores de armado o carga. Procede a realizarse el descuento por el total de faltante de producto; según su precio unitario dado al cliente, en la nómina del operador.
Descuento a Embarcadores	Situación en la que se identifica un error de carga por parte de los embarcadores en el video de la operación. Procede a realizarse un descuento en la nómina de embarcador.

Tabla 15.- Glosario de términos