



**TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO**



Instituto Tecnológico de Apizaco

TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

PROYECTO DE RESIDENCIA PROFESIONAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AUXILIAR DE CONTADOR EN EL ÁREA DE CONTACT CENTER – SAM’S CLUB

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

GACHUZ MARTINEZ FELIPE DE J. YAHIR

ASESOR INTERNO:

MTRO. EDGAR ACOLTZI NAVA

ASESOR EXTERNO:

LIC. ROXANA SANTOS AVENDAÑO

EMPRESA:

Grupo Textil Providencia, S.A. de C.V.

PERIODO DE RESIDENCIA:

DEL 13 DE ENERO AL 13 DE JUNIO DE 2025

APIZACO, TLAXCALA



Apizaco, Tlax., 22/Septiembre/2025.

ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación Integral.

CECILIA YARELLY ARREGUIN LARA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
P R E S E N T E.

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

a) Nombre del Egresado:	FELIPE DE J. YAHIR GACHUZ MARTÍNEZ
b) Carrera:	INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
c) Número de Control:	20371073
d) Nombre del proyecto:	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER- SAM'S CLUB.
e) Producto	TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®

Pensar para Servir, Servir para Triunfar®


NORMA ANGÉLICA AGUINAGA SANCHEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS

EDGAR ACOLTZI NAVA.
ASESOR INTERNO

NAAS/mcvh



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec,
Municipio de Tzompantepec, Tlaxcala, Mex. C.P. 96491 Tel. (241)
4172010 Ext. 105, e-mail: cea@apizaco.tecnm.mx tecnm.mx





Educación
Secretaría de Educación Pública



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



Instituto Tecnológico de Apizaco
División de Estudios Profesionales

Tzompantepec, Tlaxcala, **12/Noviembre/2025**

FELIPE DE J. YAHIR GACHUZ MARTINEZ
EGRESADO(A) DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
CON NÚMERO DE CONTROL 20371073.
P R E S E N T E.

Por este medio, me permito informar a usted que por aprobación de la comisión revisora asignada para valorar el trabajo que mediante la opción **TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL** y cuyo tema es: "**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER – SAM'S CLUB**", conforme a lo establecido en el procedimiento para la obtención del Título Profesional en el Instituto Tecnológico, la División de Estudios Profesionales a mi cargo le otorga la:

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Debiendo entregar **1 USB** del mismo, apropiadamente empastados, a la brevedad, para presentar su Acto de Recepción Profesional.

Sin otro particular por el momento me despido.

ATENTAMENTE
Excelencia en Educación Tecnológica®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®

CECILIA YARELY ARREGUÍN LARA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES



ccp. Archivo
CYAL/Gsc*



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec,
Municipio de Tzompantepec, Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel. (241) 4172010
Ext. 304, e-mail: dep_titulacion@apizaco.tecnm.mx | apizaco.tecnm.mx



AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a **Dios**, por brindarme la vida, la salud y la fortaleza para culminar esta etapa académica.

A mis **padres Teresa Martínez Carmona y Felipe Gachuz Magno, mi pareja Diana Soria, a mis hermanas y a mi Familia** por su amor incondicional, su apoyo moral y económico a lo largo de mi formación profesional. Sin ustedes, este logro no sería posible.

Agradezco al **Instituto Tecnológico de Apizaco** y a sus docentes, en especial a mi **asesor Edgar Acoltzi Nava**, por su guía y orientación durante el desarrollo de este proyecto.

Mi más sincero agradecimiento a **Grupo Textil Providencia S.A. de C.V.**, por brindarme la oportunidad de realizar mis residencias profesionales dentro de su equipo de trabajo, y especialmente a mi **asesora Roxana Santos Avendaño**, por su acompañamiento, confianza y disposición para compartir sus conocimientos.

Finalmente, agradezco a mis compañeros, amigos y todas las personas que de cualquier forma contribuyeron a la culminación satisfactoria de esta etapa.

RESUMEN

El presente documento describe el desarrollo del proyecto de residencia profesional titulado **“Manual de procedimientos: Auxiliar de contador Contact Center – SAM’S CLUB”**, llevado a cabo en el periodo de enero a junio de 2025.

El proyecto surge a partir de la necesidad de establecer un orden y estandarización en los procesos operativos que se realizan en el área de Contact Center, específicamente en la gestión de pedidos, facturación y seguimiento con la plataforma de **Sam's Club**. Se detectaron retrasos en la validación de facturas, duplicidad de tareas y falta de documentación formal.

El objetivo principal fue desarrollar un **manual de procedimientos** que permita documentar, sistematizar y facilitar la ejecución de tareas del área, garantizando eficiencia, trazabilidad y cumplimiento con los requerimientos de la empresa y sus clientes.

Durante la residencia, se aplicaron metodologías de observación directa, entrevistas con personal del área, análisis documental de políticas y normativas y elaboración de diagramas de flujo, anexados en este proyecto. Como resultado, se integraron procedimientos detallados y visuales que contribuyen a mejorar el desempeño del equipo, reducir errores y agilizar la operación.

El proyecto representa una contribución significativa al fortalecimiento de los procesos internos de la empresa, al tiempo que permitió aplicar y desarrollar competencias profesionales relacionadas con la administración de procesos, documentación técnica y análisis organizacional.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y ÁREA DEL TRABAJO	1
Organigrama Contact Center	4
3. PROBLEMAS A RESOLVER	4
4. JUSTIFICACIÓN.....	7
5. OBJETIVOS.....	8
5.1 Objetivo General.....	8
4.2 Objetivos Específicos	8
6. ALCANCE Y LIMITACIONES.....	8
6.1 Alcance.....	8
6.2 Limitaciones.....	8
7. MARCO TEÓRICO.....	9
8. METODOLOGÍA	18
9. PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES REALIZADAS.....	18
10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	34
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER – SAM’S CLUB CC-SC-001	36
11. CONCLUSIONES	124
11.1 Recomendaciones	126
11.2 Experiencia profesional adquirida.....	127
11.3 Experiencia personal adquirida.....	127
12. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y APLICADAS	128
11. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	130
12. ANEXOS.....	133

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo desarrollar un **Manual de Procedimientos** para el puesto de Auxiliar de Contador, enfocado en las actividades contables realizadas en el área de Contact Center – Sam’s Club, dentro de la empresa **Grupo Textil Providencia S.A. de C.V.**

Durante la estancia en la empresa como residente profesional, se identificaron diversas áreas de oportunidad, principalmente relacionadas con el retraso en la aceptación de facturas en portales de clientes y en los procedimientos de seguimiento para asegurar el pago. Incluso se encontraron facturas pendientes de pago correspondientes al ejercicio anterior. Esta situación genera un impacto directo en el flujo de efectivo de la empresa, además de evidenciar la falta de una estandarización en los procesos contables.

Ante este escenario, se plantea la elaboración de un Manual de Procedimientos que documente las actividades realizadas por el Auxiliar de Contador, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, garantizar el cumplimiento de procesos y evitar retrasos futuros.

2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y ÁREA DEL TRABAJO

Grupo Textil Providencia S.A. de C.V.

Es una empresa mexicana fundada en 1958 en el estado de Tlaxcala, específicamente en el municipio de Contla de Juan Cuamatzi. Desde sus inicios, la empresa se ha dedicado a la fabricación de cobertores y mantas, destacándose por su enfoque en la calidad y la innovación en el sector textil. A lo largo de más de seis décadas, Providencia ha evolucionado hasta convertirse en una compañía de operación vertical, controlando internamente todos los procesos de producción, desde el hilado hasta la confección y distribución de productos terminados.

La empresa ha sido liderada por tres generaciones de la familia fundadora, manteniendo una visión de crecimiento y adaptación a las demandas del mercado. Bajo la dirección del Lic. **José Antonio Torre Mendoza**, Providencia ha expandido su presencia internacional, exportando sus productos a más de 20 países en América, Europa, Asia y Oceanía.

Compromiso con la sostenibilidad

Providencia ha demostrado un fuerte compromiso con la sostenibilidad ambiental. A través de su empresa filial MORPHOPLAST S.A. de C.V., iniciada en 2008, se dedica al reciclaje de plástico PET para la obtención de fibras textiles ecológicas utilizadas en sus productos. Además, ha desarrollado empaques biodegradables hechos de materiales ecológicos, contribuyendo a la reducción del impacto ambiental.

Reconocimientos y alianzas estratégicas

Providencia ha establecido alianzas estratégicas con marcas reconocidas, obteniendo licencias para la producción de productos con personajes de **Disney** y **Marvel**, lo que ha ampliado su mercado y atractivo comercial.

Es compromiso común de los integrantes del Grupo Textil Providencia, el de trabajar con un Sistema de Calidad que establezca procesos de mejora continua, para la producción de cobertores, edredones y artículos de cama, innovando y desarrollando productos competitivos, con la mejor calidad que nuestros clientes se merecen, cumpliendo con aspectos en seguridad, legalidad y medio ambiente.

Política de Calidad



Es compromiso común de los integrantes de Grupo Textil Providencia, el de trabajar con un Sistema de Calidad que establezca procesos de mejora continua, para la producción de cobertores, edredones y artículos de cama, innovando y desarrollando productos competitivos, con la mejor calidad que nuestros clientes se merecen, cumpliendo con aspectos en seguridad, legalidad y medio ambiente.

2

Misión

Cumplir con los requerimientos de nuestros clientes internos y externos, mediante una comunicación efectiva y con el compromiso de hacer nuestro trabajo bien desde la primera vez y para siempre.

Visión

Ser una empresa altamente productiva y competitiva a nivel mundial en la elaboración de cobertores, edredones y artículos de cama.

Valores

Colaboramos con responsabilidad

Valoramos el respeto

Multiplicamos la eficiencia

Trabajamos con integridad

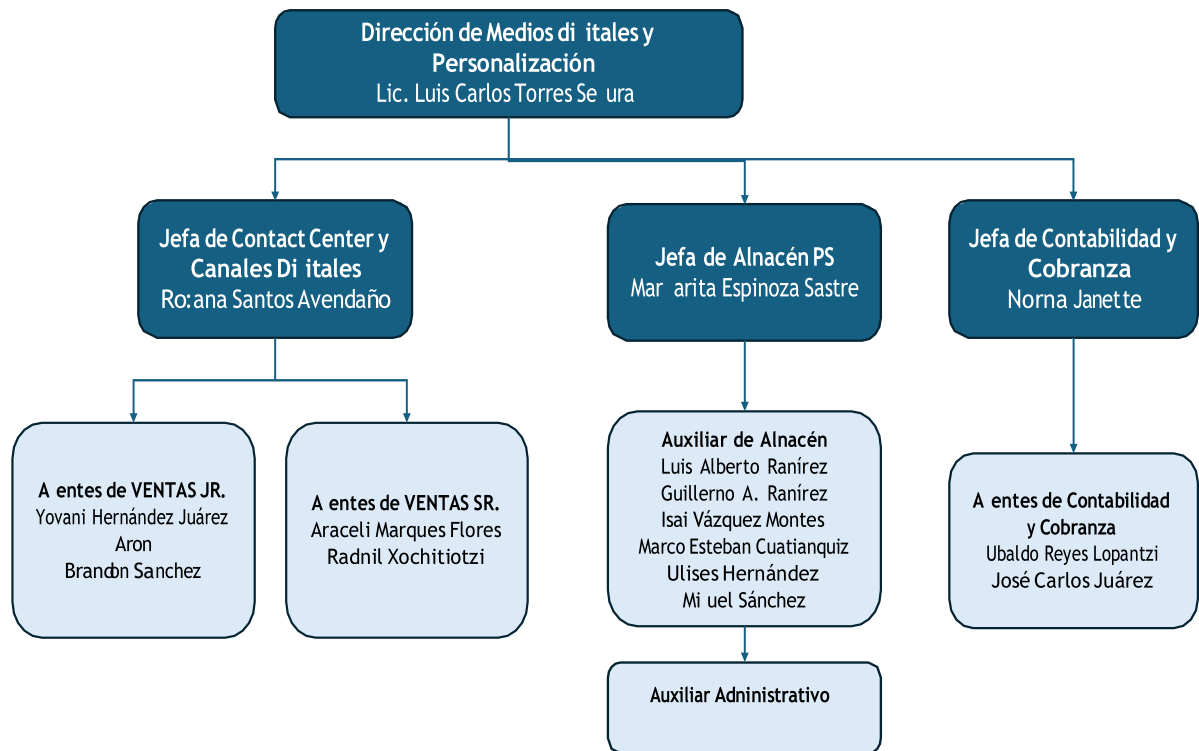
Buscamos la empatía

Organigrama Grupo Textil Providencia



Durante la residencia profesional, fui asignado al área de **Contact Center**, que se encarga de la gestión operativa de pedidos y facturación con clientes mayoristas, particularmente con Sam's Club. Esta área funciona como un puente entre la producción, el almacén, el área administrativa y los clientes, siendo responsable del seguimiento de pedidos, validación de remisiones, acreditación de mercancía, emisión de facturas, carga en portales, seguimiento al estatus de aceptación y conciliación de pagos.

Organigrama Contact Center



El área de Contact Center representa un enlace clave entre la empresa y sus clientes corporativos, entre ellos Sam's Club, donde se gestionan pedidos, seguimiento de entregas, facturación y recepción de pagos. Dado que esta área maneja información sensible y procesos administrativos críticos, es indispensable contar con procedimientos definidos y sistematizados.

3. PROBLEMAS A RESOLVER

Al integrarme al área de Contact Center de **Grupo Textil Providencia**, se identificaron diversos problemas operativos y administrativos en el proceso de facturación y seguimiento de cobros con el cliente Nueva Walmart de México (Sam's Club). Entre los principales hallazgos se detectaron los siguientes:

- Facturas rechazadas por errores en el registro:** Se localizaron más de **250 facturas** electrónicas (CFDI) rechazadas por la plataforma Pegaso debido a inconsistencias en los datos capturados, como errores en el número de orden, número de proveedor y folios de recibo.

Autoguardado ORDENES Y PAGOS SAMS... Guardado en Este PC

Buscar

Archivo Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda

Comentarios Compartir

Portapapeles

Formato condicional

Formato como tabla

Estilos de celdas

Insertar

Eliminar

Formato

Celdas

Ordenar y filtrar

Buscar y seleccionar

Edición

Complementos

Analizar datos

Complementos

Complementos

ADVERTENCIA DE SEGURIDAD Se ha deshabilitado la actualización automática de los vínculos

Habilitar contenido

N20

CORREGIDO

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	Fecha remisión	FECHA OC	Factura	SERIE	No FACTURA	IMPORTE	Estatus	OC	OC CORRECTA			
1	05/08/2024	03/08/2024	SA461	SA	461	\$ 103.24	Rechazado	8601310701	8601310701	VERDADERO	8601310701XXXXX461	[BUSINESS CLASIFICATION]
2	04/08/2024	04/08/2024	SA466	SA	466	\$ 370.04	Rechazado	8601310836	8601310837	FALSO	8601310836XXXXX466	SIN INFORMACION
3	02/08/2024	02/08/2024	SA471	SA	471	\$ 103.24	Rechazado	8601310670	8601310670	VERDADERO	8601310670XXXXX471	[BUSINESS CLASIFICATION]
4	05/08/2024	05/08/2024	SA478	SA	478	\$ 103.24	Rechazado	8601310872	8601310872	VERDADERO	8601310872XXXXX478	[BUSINESS CLASIFICATION]
5	06/08/2024	06/08/2024	SA496	SA	496	\$ 103.24	Rechazado	8601310966	8601310966	VERDADERO	8601310966XXXXX496	[BUSINESS CLASIFICATION]
6	07/08/2024	07/08/2024	SA501	SA	501	\$ 103.24	Rechazado	8601311164	8601311164	VERDADERO	8601311164XXXXX501	[BUSINESS CLASIFICATION]
7	08/08/2024	08/08/2024	SA516	SA	516	\$ 103.24	Rechazado	8601311305	8601311305	VERDADERO	8601311305XXXXX516	[BUSINESS CLASIFICATION]
8	08/08/2024	08/08/2024	SA533	SA	533	\$ 103.24	Rechazado	8601311246	8601311246	VERDADERO	8601311246XXXXX533	[BUSINESS CLASIFICATIO
9	09/08/2024	09/08/2024	SA536	SA	536	\$ 103.24	Rechazado	8601311313	8601311313	VERDADERO	8601311313XXXXX536	[BUSINESS CLASIFICATIO
10	20/08/2024	20/08/2024	SA669	SA	669	\$ 393.24	Rechazado	8601313059	8601313059	VERDADERO	8601313059XXXXX669	[BUSINESS CLASIFICATION] FACTURA DUPLIC
11	20/08/2024	20/08/2024	SA670	SA	670	\$ 474.44	Rechazado	8601313059	8601313059	VERDADERO	8601313059XXXXX670	[BUSINESS CLASIFICATION] FACTURA DUPLIC
12	20/08/2024	20/08/2024	SA671	SA	671	\$ 196.04	Rechazado	8601313059	8601313059	VERDADERO	8601313059XXXXX671	[BUSINESS CLASIFICATION] FACTURA DUPLIC
13	20/08/2024	20/08/2024	SA672	SA	672	\$ 138.04	Rechazado	8601313059	8601313059	VERDADERO	8601313059XXXXX672	[BUSINESS CLASIFICATION] FACTURA DUPLIC
14	20/08/2024	20/08/2024	SA673	SA	673	\$ 138.04	Rechazado	8601313059	8601313059	VERDADERO	8601313059XXXXX673	[BUSINESS CLASIFICATION] FACTURA DUPLIC
15	19/08/2024	19/08/2024	SA681	SA	681	\$ 138.04	Rechazado	8601312966	8601312966	VERDADERO	8601312966XXXXX681	[BUSINESS CLASIFICATION] FACTURA DUPLIC
16			X		15							
17												
18	02/09/2024	02/09/2024	SA830	SA	830	\$ 474.44	Rechazado	8601314587	8601314586	FALSO	8601314587XXXXX830	[BUSINESS CLASIFICATION] Orden de compra no
19	04/09/2024	04/09/2024	SA876	SA	876	\$ 312.04	Rechazado	8601314801	8601314801	VERDADERO	8601314801XXXXX876	SIN INFORMACION
20	04/09/2024	04/09/2024	SA878	SA	878	\$ 138.04	Rechazado	8601314801	8601314801	VERDADERO	8601314801XXXXX878	SIN INFORMACION
21	08/09/2024	08/09/2024	SA935	SA	935	\$ 196.04	Rechazado	8601315271	8601315272	FALSO	8601315271XXXXX935	[BUSINESS CLASIFICATION] Orden de compra no
22	08/09/2024	08/09/2024	SA936	SA	936	\$ 196.04	Rechazado	8601315271	8601315272	FALSO	8601315271XXXXX936	[BUSINESS CLASIFICATION] Orden de compra no
23	15/09/2024	15/09/2024	SA1048</									

Facturas no pagadas en la plataforma:



Para más información de facturas vencidas y no desplegadas [haga click aquí](#)

5

Ausencia de disputas en la plataforma:

Walmart 

Desarrollado por Comercio Directo

Mis documentos

Mensajes
Bandeja de entrada

Disputas
Ver todo
Borrador
En curso
Walmart pendiente
Pendiente de mi
Cerrado

Centro de actividades

Crear nueva disputa

¡NUEVO! Consulta del estado de pago de facturas

Disputas pendientes de mi resolución 2

Disputas pendientes de resolución en Walmart 0

Lista de mensajes no leídos 0

Carga de lotes de disputas

4. **Errores propios del sistema Pegaso:** Pues, aunque existían facturas correctamente almacenadas y cargadas en este portal, contaban con un estatus rechazado

Errores mostrados en la plataforma:

Ver	Histórico	Addenda	Excel->Addenda	Validación	Enviar	XML	PDF	
Opciones	Fecha	Estatus	Nota					
	2025-04-12T06:12:57.97	Rechazado	[BUSSINES_CLASIFICATI... Orden de compra no existente					
	2025-04-11T13:09:33.95	Recibido por Receptor						
	2025-04-11T13:09:26.21	Rechazado						
	2025-02-18T05:45:51.78	Rechazado	[BUSSINES_CLASIFICATI... Orden de compra no existente					
	2025-02-17T12:28:03.707	Recibido por Receptor						
	2025-02-17T12:10:37.71	Valido	Addenda editada en el buzón universal					
	2025-02-17T12:10:37.677	Valido						
	2025-02-17T12:10:16.307	No Valido						

Evidencia de disputas denegadas en la plataforma “Direct Commerce” de Walmart:

Walmart  Desarrollado por Comercio Directo

Buscar [Disputas] Doc #

Mis documentos

Mensajes
Bandeja de entrada

Disputas
Ver todo
Borrador
En curso
Walmart pendiente
Pendiente de mi
Censado

Disputas (número: 97)

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA: 97 DOCUMENTOS [Modificar búsqueda](#)

Buscar por DISPUTAS (Número: 97) Página 1 de 1 en el encabezado de la columna para ordenar la lista 1-25 de 97

Disputa #	Fecha de envío	Tipo de disputa	Cantidad en disputa	Estado de la disputa	Fecha de cierre
2025040110174027541	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$138.04	Aprobado	22/04/2025
2025040110174043180	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025
20250401101740497910	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025
2025040110174056602	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$138.04	Aprobado	22/04/2025
20250401101740610802	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$138.04	Aprobado	22/04/2025
20250401101740643087	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$138.04	Aprobado	22/04/2025
20250401101740620915	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$138.04	Aprobado	22/04/2025
2025040110174118022	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$277.24	Denegado	13/04/2025
2025040110174188068	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$277.24	Denegado	13/04/2025
2025040110174138741	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025
20250401101741606749	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025
20250401101741457154	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025
20250401101741508540	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025
20250401101741564094	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025
20250401101741624020	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$138.04	Aprobado	22/04/2025
20250401101741681081	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025
20250401101741708204	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025
20250401101741988074	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025
20250401101741949553	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025
20250401101741970850	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025
20250401101742026400	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025
20250401101742080461	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025
20250401101742110004	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$138.04	Aprobado	22/04/2025
20250401101742158995	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$138.04	Aprobado	22/04/2025
20250401101742219303	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmitieron se transmiten electrónicamente NO localizadas en 'la p'	Mex\$103.24	Aprobado	22/04/2025

Estos problemas reflejan una deficiente gestión de procesos clave de facturación, validación y cobro, lo cual compromete la estabilidad financiera y la relación con un cliente estratégico. La resolución de estos puntos a través de la implementación de procedimientos documentados y controlados es fundamental para asegurar el flujo de ingresos y el cumplimiento fiscal.

4. JUSTIFICACIÓN

Durante el desarrollo de la residencia profesional, se identificaron diversas fallas operativas que han generado consecuencias económicas y administrativas relevantes para la empresa, especialmente en el proceso de facturación y seguimiento con Sam's Club. Entre los hallazgos más importantes se encuentran:

- **Más de 250 facturas electrónicas rechazadas**
- **Montos superiores a \$60,000.00 MXN no pagados**
- **Ausencia de disputas y aclaraciones**
- **Errores propios del sistema Pegaso**

El desconocimiento o la ejecución inconsistente de tareas clave ha contribuido al estancamiento de ingresos afectando de manera directa el flujo de efectivo de la empresa.

Por ello, la implementación de un **Manual de Procedimientos para el Contact Center** resulta no solo pertinente, sino urgente. Esta herramienta permite reducir los errores en la captura y carga de información, evitar pérdidas económicas, fortalecer el control interno, mejorar la comunicación interna.

Este documento será de utilidad tanto para el personal operativo como para futuros colaboradores, promoviendo una ejecución uniforme de los procesos y facilitando la

capacitación continua en el uso de los sistemas de cobranza. De igual forma, con este proyecto se busca aportar una **solución concreta, práctica y duradera** al problema identificado, alineándose con los objetivos operativos de Grupo Textil Providencia.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos contables específicos para el área de Contact Center – Sam’s Club en Grupo Textil Providencia S.A. de C.V., con el fin de documentar procesos, mejorar la eficiencia operativa y garantizar la estandarización en la ejecución de actividades contables.

4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procesos actuales relacionados con la facturación y recepción de pagos.
- Identificar los puntos críticos que provocan retrasos en la aceptación de facturas.
- Establecer procedimientos estandarizados, claros y funcionales para el Auxiliar de Contador.
- Proporcionar una herramienta práctica que sirva de guía para el personal actual y futuro.

6. ALCANCE Y LIMITACIONES

6.1 Alcance

El presente Manual de Procedimientos está enfocado exclusivamente en las actividades contables realizadas por el Auxiliar de Contador en el área de Contact Center – Sam’s Club de la empresa **Grupo Textil Providencia S.A. de C.V.**

Cubre procedimientos clave como:

- Registro de facturas en portales de clientes.
- Seguimiento y aceptación de facturas.
- Control y gestión de cuentas por cobrar.
- Procedimientos básicos para asegurar el pago de facturas emitidas.
- Este manual servirá como herramienta para estandarizar tareas, capacitar nuevo personal y reducir los errores provocados por la falta de procedimientos definidos.

6.2 Limitaciones

El manual **no incluye** procedimientos generales de contabilidad aplicables a otras áreas de la empresa ni aborda temas relacionados con la facturación interna, nómina, pagos a proveedores, o auditoría fiscal.

Tampoco contempla funciones propias de otras posiciones como el Contador General, Jefe de Finanzas o personal de ventas.

7. MARCO TEÓRICO

1. Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos es una herramienta clave dentro de cualquier organización, ya que permite ordenar y documentar de manera clara y precisa cómo se deben llevar a cabo ciertas tareas. Estos manuales ayudan a que los procesos se realicen de forma estandarizada, lo que a su vez evita errores y mejora la eficiencia del trabajo diario.

Según Euroinnova Business School (s.f.), los manuales contables “funcionan como guías prácticas de políticas, procedimientos administrativos y controles con detalles específicos dentro de la organización, ayudando a minimizar errores y facilitando una mejor toma de decisiones”. Es decir, no solo sirven para saber qué hacer, sino también para tener un mejor control interno.

Según Harrington (2006), los manuales de procedimientos permiten una mejora continua de los procesos al establecer parámetros definidos de operación y evaluación.

2. Tipos de manuales

- **Manual de Organización**

Es un documento que describe de forma clara la **estructura formal** de la empresa. Incluye organigramas, jerarquías, líneas de autoridad y las funciones generales de cada unidad administrativa. Su objetivo es facilitar la comprensión de cómo está conformada la organización, quiénes la integran y cómo se relacionan entre sí sus diferentes departamentos o áreas.

- **Manual de Políticas**

Contiene un conjunto de **normas, principios y lineamientos** generales que guían el comportamiento y la toma de decisiones dentro de la empresa. Este tipo de manual proporciona un marco para la actuación del personal, asegurando que las actividades estén alineadas con los objetivos y valores de la organización.

- **Manual de Procedimientos**

Es un instrumento que **documenta paso a paso las actividades o tareas específicas** necesarias para llevar a cabo un proceso dentro de la empresa. Establece claramente los responsables, los recursos requeridos, los formatos utilizados, la secuencia de actividades, así como los tiempos estimados de ejecución. Su finalidad es garantizar la **eficiencia, estandarización y control operativo**.

- **Manual de Bienvenida o Inducción**

Es un documento dirigido especialmente a los **nuevos empleados**, que les proporciona una visión general de la empresa, incluyendo su historia, misión, visión, valores, reglamentos

internos, prestaciones y políticas de comportamiento. Facilita la integración del nuevo personal al ambiente laboral y fomenta el sentido de pertenencia.

- **Manual Técnico**

Describe de manera detallada las **especificaciones técnicas, operación, mantenimiento y solución de problemas** de equipos, maquinaria, sistemas informáticos u otros recursos tecnológicos utilizados por la organización. Está dirigido a personal especializado o usuarios responsables de dichas herramientas.

- **Manual de Normas**

Integra en un solo documento tanto las **normas institucionales (políticas y reglas)** como los **procedimientos operativos**. Su función es ofrecer un marco normativo que asegure la coherencia entre las decisiones y la ejecución de tareas, promoviendo así una gestión más estructurada y uniforme.

3. Cuentas por pagar

Las cuentas por pagar representan las obligaciones que tiene una empresa con sus proveedores por la adquisición de bienes y servicios. Contablemente, es una cuenta de pasivo a corto plazo. Una gestión eficiente de las cuentas por pagar garantiza un correcto flujo de efectivo, cumplimiento fiscal y fortalece la relación comercial con los proveedores.

Un sistema adecuado de cuentas por pagar es esencial para el flujo de efectivo y la contabilidad financiera en general. Polimeni, Fabozzi y Adelberg (2010)

4. Fundamentos legales aplicables

Durante el desarrollo del proyecto y la documentación del manual de procedimientos, se consideran diversas leyes fiscales y normativas:

Código Fiscal de la Federación (CFF)

Artículo 29. Expresión literal:

“Cuando las leyes fiscales establezcan la obligación de expedir comprobantes fiscales por los actos o actividades que realicen, por los ingresos que se perciban o por las retenciones de contribuciones que efectúen, los contribuyentes deberán emitirlos mediante documentos digitales a través de la página de Internet del Servicio de Administración Tributaria.”

Artículo 29-A. Expresión literal (fragmento relevante):

“Los comprobantes fiscales digitales a que se refiere el artículo 29 de este Código deberán contener los siguientes requisitos:

- I. El RFC de quien los expida.
- II. El régimen fiscal en que tributen conforme a la Ley del ISR.

- III. El RFC del receptor del comprobante.
- IV. El lugar y fecha de expedición.
- V. La clave del producto o servicio.
- VI. La cantidad, unidad de medida, descripción y valor unitario, así como el importe total.
- VII. La forma en que se realizó el pago.
- VIII. El uso que el receptor dará al CFDI.”

Justificación de inclusión:

Se consideró esta ley porque **regula directamente la emisión de las facturas electrónicas (CFDI)** que forman parte fundamental del proceso con Walmart. La correcta aplicación de estos artículos garantiza que los documentos sean válidos y aceptados tanto por el SAT como por el cliente, evitando rechazos por errores técnicos.

Ley del Impuesto sobre la Renta (LISR)

Artículo 25. Fracción I.

“Son deducciones autorizadas las siguientes:

- I. Las devoluciones que se reciban o los descuentos o bonificaciones que se hagan, así como las adquisiciones de mercancías, materias primas, envases y empaques que se utilicen para la venta de los productos, siempre que sean estrictamente indispensables para los fines de la actividad del contribuyente.”

Artículo 27. Fracción III.

“Para que las deducciones sean procedentes, los comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI) deben reunir los requisitos señalados en el Código Fiscal de la Federación. Asimismo, el pago debe realizarse mediante transferencia electrónica, cheque nominativo del contribuyente, tarjeta de crédito, débito o servicios, o a través de monederos electrónicos autorizados por el SAT.”

Justificación de inclusión:

La LISR se integra al proyecto porque la deducibilidad de los gastos depende de que el proceso de facturación sea correcto, y de que exista un comprobante fiscal que cumpla todos los requisitos. Por ello, el manual busca alinear las operaciones internas con lo exigido por esta ley, asegurando la validez fiscal de las facturas emitidas y recibidas.

Ley del Impuesto al Valor Agregado (LIVA)

Artículo 5. Fracción II.

“El impuesto acreditable será el que haya sido trasladado al contribuyente y que conste por separado en los comprobantes fiscales que reúnan los requisitos que señale el Código Fiscal de la Federación, siempre que, además:

- II. El impuesto haya sido efectivamente pagado en el mes de que se trate.”

Justificación de inclusión:

Esta ley se considera fundamental porque la empresa solo puede acreditar el IVA si cuenta con un CFDI correcto y si el pago ha sido efectuado, lo que depende directamente del seguimiento correcto de las órdenes de compra y facturación. El manual pretende evitar errores que imposibiliten ese acreditamiento.

5. Normas de Información Financiera (NIF)

Las Normas de Información Financiera (NIF) son un conjunto de principios, conceptos y lineamientos emitidos por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera (CINIF), que tienen como propósito regular la elaboración y presentación de la información financiera de las entidades económicas en México.

NIF C-3 Cuentas por cobrar

Fundamento

La NIF C-3 establece el tratamiento contable aplicable a las cuentas por cobrar provenientes de operaciones comerciales y no comerciales. Tiene como objetivo principal la **valuación, presentación y revelación** de las cuentas por cobrar en los estados financieros.

En los fragmentos de la NIF C-3:

- **Párrafo 5. Objetivo:** “Establecer las normas de valuación, presentación y revelación relativas a las cuentas por cobrar, para lograr que los estados financieros muestren información útil y confiable.”
- **Párrafo 9. Alcance:** “Esta norma es aplicable a todas las entidades que emitan estados financieros en los que existan cuentas por cobrar, ya sean derivadas de actividades comerciales, de préstamos otorgados o cualquier otro concepto que implique el derecho de recibir efectivo u otro recurso económico.”
- **Párrafo 19. Valuación inicial:** “Las cuentas por cobrar deben reconocerse a su valor nominal. Cuando exista un financiamiento implícito, deben valuarse a su valor presente.”
- **Párrafo 24. Estimación para cuentas incobrables:** “Las cuentas por cobrar deben valuarse disminuidas por el monto estimado de cuentas de cobro dudoso o incobrables.”

Justificación de su inclusión en el proyecto:

La NIF C-3 se incluye en el marco teórico porque:

- El proyecto trata directamente con el control, seguimiento y recuperación de cuentas por cobrar derivadas de la relación comercial con Sam’s Club.

- El manual de procedimientos busca mejorar el manejo de documentos (como facturas, remisiones y órdenes de compra), lo cual tiene impacto directo en la oportunidad, claridad y confiabilidad de las cuentas por cobrar.
- Una **factura rechazada o mal gestionada afecta el ingreso contable** y puede dar lugar a pérdidas si no se recupera, por lo que los lineamientos de la NIF C-3 ayudan a garantizar el reconocimiento adecuado y el seguimiento contable correcto.
- Aplicar correctamente esta norma ayuda a reflejar fielmente la situación financiera de la empresa, mostrando únicamente cuentas cobrables reales y reduciendo el riesgo de inflar activos con cuentas incobrables.

La NIF C-3 es fundamental para este proyecto, ya que su correcta aplicación respalda la necesidad de procedimientos estandarizados en el área de cuentas por cobrar, especialmente en empresas con operaciones como Grupo Textil Providencia con Walmart. La creación del manual de procedimientos permite **alinear la operación práctica con lo que exige esta norma financiera**, ayudando así a mejorar la eficiencia, control y cumplimiento contable.

6. Metodología 5s+1

Esta metodología japonesa está basada en los principios de orden, limpieza, estandarización y disciplina para mejorar el ambiente laboral. Las "5S" significan:

- **Seiri (Clasificar)**
- **Seiton (Ordenar)**
- **Seiso (Limpiar)**
- **Seiketsu (Estandarizar)**
- **Shitsuke (Disciplina)**
- **+1 Seguridad**

Aplicar esta metodología en el archivo documental facilita el acceso a la información, reduce tiempos de búsqueda y mejora el control interno.

7. Plataformas tecnológicas utilizadas

a) DSV

Plataforma logística mediante la cual Sam's Club canaliza las órdenes de compra a sus proveedores. Permite descargar documentos oficiales para su atención y seguimiento.

b) Mianet

Mianet es un software empresarial utilizado para gestionar facturación electrónica, carga de documentos y acreditación de órdenes.

c) Retail Link

Sistema interno para proveedores que facilita la validación de pagos, conciliaciones y seguimiento de ventas con Sam's Club.

d) Buzón Universal de Proveedores

Plataforma especializada en la validación, estatus y aceptación de facturas electrónicas por parte de Walmart.

Medio por el cual los proveedores deben cargar las facturas electrónicas en formato XML y para que Walmart las procese.

8. Diagrama de flujo como herramienta de procesos

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas que permiten visualizar de manera secuencial los pasos de un proceso. En el caso de un manual de procedimientos, los diagramas son útiles para mostrar lógica de decisiones, rutas alternativas y relaciones entre tareas.

SmartDraw (s.f.) y Lucidchart (2024) ofrecen guías visuales sobre los símbolos más comunes para su uso.

9. Contabilidad

La contabilidad es una técnica y ciencia que registra, clasifica y resume las operaciones financieras de una entidad, con el fin de generar información útil para la toma de decisiones (Polimeni, Fabozzi y Adelberg, 2010).

Ramas aplicables al proyecto:

- **Contabilidad financiera:** enfocada en registrar operaciones económicas de manera cronológica y estandarizada, con base en normas contables.
- **Contabilidad administrativa:** apoya en el control interno, como en la creación de procedimientos.
- **Contabilidad fiscal:** registra las operaciones con base en las leyes fiscales (CFF, LISR, LIVA) para determinar impuestos.

10. Procedimientos

Según Harrington (2006), un procedimiento es una secuencia específica de actividades o pasos sistemáticos que deben seguirse para lograr un resultado uniforme y predecible dentro de una organización.

Los procedimientos contables garantizan:

- La uniformidad en el registro de operaciones.
- El control interno para evitar errores o fraudes.
- La trazabilidad documental ante auditorías fiscales y financieras.

11. Aplicación de la Norma ISO 9001:2015 al manual de procedimientos

La elaboración del presente manual de procedimientos está alineada con la Norma ISO 9001:2015, específicamente con su sección 7.5, que establece la necesidad de mantener

información documentada para asegurar la eficacia de los procesos. Dado que el Contact Center realiza funciones críticas en el proceso de facturación con Sam's Club, la falta de procedimientos documentados generó errores que afectaron el flujo de efectivo de la empresa. Por ello, la documentación formal de actividades operativas es parte esencial del cumplimiento con los requisitos de un sistema de gestión de calidad basado en la mejora continua y el control de procesos.

7.5.1 Generalidades

"El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir información documentada requerida por esta Norma y aquella determinada por la organización como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad."

7.5.2 Creación y actualización

"La información documentada debe ser apropiada, y debe ser revisada y actualizada según sea necesario, y estar disponible en donde se requiera."

7.5.3 Control de la información documentada

"La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma debe ser controlada para asegurar que esté disponible y sea adecuada para su uso."

12. Flujo de efectivo

El flujo de efectivo es el movimiento de entradas y salidas de dinero en una empresa durante un periodo determinado, y refleja su capacidad para generar efectivo suficiente para cumplir con sus obligaciones operativas, de inversión y financiamiento. Se clasifica en tres tipos: **flujo de efectivo operativo, de inversión y de financiamiento.**

En el caso del presente manual de procedimientos contables, se abordó específicamente el **flujo de efectivo operativo** pues es mejorado mediante la estandarización de los procesos contables, con el fin de asegurar la correcta entrada de efectivo derivado de las ventas y reducir los retrasos en la aceptación de facturas, lo cual impacta directamente en la de la empresa.

"El flujo de efectivo operativo mide el efectivo generado por las actividades principales de una empresa, como la venta de bienes o servicios, y se considera esencial para evaluar la viabilidad financiera a corto plazo de una organización" (Weygandt, Kimmel & Kieso, 2019).

13. Políticas de Pago

Las políticas de pago son un conjunto de lineamientos, normas y condiciones previamente establecidas por una empresa o cliente para regular el proceso de recepción, validación y pago de facturas emitidas por proveedores.

Estas políticas definen aspectos como los plazos de pago, los requisitos de facturación, los canales o plataformas autorizados para subir comprobantes, así como los procedimientos en caso de rechazos, disputas o aclaraciones.

"Las políticas de pago son necesarias para establecer condiciones claras entre clientes y proveedores respecto a los procesos de facturación y pago." (González, 2017, p. 45)

14. Organigrama

Es una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa. Muestra la jerarquía, relaciones y funciones de cada puesto o departamento, permitiendo entender cómo se distribuyen las responsabilidades y líneas de mando dentro de la organización.

"El organigrama permite visualizar la estructura jerárquica de la empresa, estableciendo relaciones formales entre áreas y puestos." (Chiavenato, 2009, p. 83)

15. Almacén

Es el espacio físico dentro de una empresa destinado al resguardo, control y manejo de materias primas, productos en proceso o terminados. Su función principal es asegurar el suministro eficiente de los productos necesarios para la operación o comercialización.

"El almacén es el punto donde se resguardan y controlan los insumos o productos, asegurando su disponibilidad en el momento requerido." (Zorrilla, 2013, p. 61)

16. Estatus

En términos administrativos y de sistemas, el estatus es el estado o condición actual de un proceso, documento o transacción en una plataforma. Por ejemplo, una factura puede tener estatus de "aceptada", "rechazada", "en proceso" o "pagada", indicando en qué fase se encuentra.

"El estatus indica el estado actual de un proceso dentro de un sistema, facilitando su seguimiento y control." (Kotler & Keller, 2016, p. 227)

17. Orden de compra

Es un documento formal emitido por un comprador hacia un proveedor, en el cual se especifican los productos o servicios requeridos, cantidades, precios y condiciones de entrega. Representa un compromiso comercial que da inicio al proceso de compra.

"La orden de compra es un documento que inicia formalmente el proceso de adquisición de bienes o servicios." (Muñiz, 2021, p. 112)

18. CEDIS (Centro de Distribución)

Es una instalación logística utilizada por las empresas para recibir, almacenar, clasificar y redistribuir productos hacia diferentes puntos de venta o clientes. Su objetivo es optimizar la distribución y reducir tiempos de entrega.

"Un centro de distribución es una instalación logística que sirve para recibir, almacenar y redistribuir productos de forma eficiente." (Ballou, 2004, p. 294)

19. Contact Center

Un Centro de Contacto es una unidad organizacional dentro de una empresa que se encarga de gestionar la comunicación con los clientes, proveedores o usuarios a través de múltiples canales como teléfono, correo electrónico, chat, redes sociales o plataformas digitales. A diferencia de un “call center”, que se limita a llamadas telefónicas, el contact center ofrece atención en distintos canales, mejorando la experiencia del usuario y facilitando la administración de solicitudes, aclaraciones, quejas, ventas, soporte técnico o servicios postventa. (Kotler & Keller, 2016, p. 456)

Esta área puede operar de forma interna dentro de la empresa o estar tercerizada y suele apoyarse en sistemas tecnológicos que permiten el registro, seguimiento y análisis de las interacciones, contribuyendo a una mejor toma de decisiones y a la eficiencia operativa.

20.- XML (Extensible Markup Language)

El XML es un lenguaje de marcado que permite estructurar y almacenar datos de manera legible tanto para humanos como para máquinas. En el ámbito contable y fiscal, en México, el XML es el formato oficial en el que se generan y transmiten las facturas electrónicas (CFDI). Este archivo contiene la información fiscal detallada de la operación, como datos del emisor, receptor, productos, impuestos y totales, y es validado por el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

"El XML es el formato electrónico oficial para emitir facturas en México, estructurado para su validación por el SAT." (SAT, 2023, p. 9)

21. Código de Rastreo (Tracking Number)

El código de rastreo es una secuencia alfanumérica única que se asigna a cada paquete enviado mediante un servicio de mensajería. Este código permite a los usuarios conocer en tiempo real el estatus y ubicación del envío a través de plataformas digitales de las empresas de logística. Es indispensable para verificar la entrega y solucionar incidentes como pérdidas o demoras.

"El código de rastreo permite a los usuarios monitorear sus envíos en tiempo real y conocer su ubicación exacta." (Mercado Libre, 2022)

22. Remisión

La remisión es un documento mercantil que acompaña el envío de productos o mercancías, y cuya función principal es comprobar que el proveedor ha entregado bienes al cliente. Contiene detalles como la descripción de los productos, cantidades, fecha de entrega y datos del proveedor y receptor. A diferencia de la factura, la remisión no implica una obligación inmediata de pago, pero sirve como respaldo para la posterior emisión de la factura y como evidencia de cumplimiento de entrega.

"La remisión acredita que se han entregado productos al cliente, funcionando como respaldo antes de emitir la factura." (Navarrete, 2020, p. 73)

8. METODOLOGÍA

La metodología empleada en el presente proyecto es de tipo **cualitativa**, con un enfoque **descriptivo y aplicado**, ya que se orienta a la observación y documentación de los procesos contables ejecutados por el Auxiliar de Contador en el área de Contact Center – Sam’s Club, dentro de Grupo Textil Providencia.

Se eligió este enfoque porque el objetivo del proyecto no es cuantificar datos, sino **analizar y sistematizar procesos reales** para resolver una problemática específica: los retrasos en la aceptación de facturas y la falta de procedimientos definidos. Por lo tanto, se busca comprender cómo se llevan a cabo actualmente estas actividades y proponer mejoras a través de la elaboración de un Manual de Procedimientos.

9. PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES REALIZADAS

Durante el desarrollo del proyecto de residencia profesional en Grupo Textil Providencia, específicamente en el área de Contact Center, se llevaron a cabo una serie de actividades estructuradas que permitieron alcanzar el objetivo principal: la elaboración de un **Manual de Procedimientos Contables**, orientado a mejorar la eficiencia en los procesos de facturación, remisión y seguimiento de pagos en la relación comercial con Sam’s Club, operado por la empresa Nueva Walmart de México.

1. Inducción a la empresa y al área de trabajo

Se inició con una inducción general a la empresa, en la que se presentó la misión, visión, estructura organizacional y los principales procesos que se llevan a cabo.

Posteriormente, se realizó una integración con el personal del área contable y del Contact Center, con el objetivo de comprender las funciones específicas del equipo y su vinculación con los procesos comerciales.



Metas y estrategias



También se proporcionaron los lineamientos internos y normativas administrativas que regulan las operaciones del área.



Filosofía Organizacional

Política de Calidad

Es compromiso común de los integrantes del Grupo Textil Providencia, el de trabajar con un Sistema de Calidad que establezca procesos de mejora continua, para la producción de cobertores, edredones y artículos de cama, innovando y desarrollando productos competitivos, con la mejor calidad que nuestros clientes se merecen, cumpliendo con aspectos en seguridad, legalidad y medio ambiente.

Misión

Cumplir con los requerimientos de nuestros clientes internos y externos, mediante una comunicación efectiva y con el compromiso de hacer nuestro trabajo bien desde la primera vez y para siempre.

Visión

Ser una empresa altamente productiva y competitiva a nivel mundial en la elaboración de cobertores, edredones y artículos de cama.

Valores

Colaboramos con responsabilidad
Valoramos el respeto
Multiplicamos la **Providencia**



2. Revisión de normativas internas y definición de objetivos

Normativas de Nueva Walmart de México

Durante la etapa inicial del proyecto de residencia, se realizó una revisión detallada de las normativas internas tanto de Nueva Walmart de México como de Grupo Textil Providencia. Esta revisión fue clave para definir los objetivos, establecer el alcance del trabajo y comprender los estándares requeridos en la relación comercial entre ambas partes.

En el caso de Walmart, se consultó el documento oficial *Standards for Suppliers*, donde se especifica que:

“Los proveedores están obligados a cumplir con todas las leyes aplicables, incluidas las relacionadas con la entrega de productos, los tiempos de pago y el cumplimiento documental, así como con los estándares de calidad y exactitud en el envío de mercancías”

(Walmart México, 2023, p. 5).

Manual de Normas para Proveedores



Este fragmento permitió identificar que el cumplimiento documental y los procesos de envío debían estar claramente establecidos en procedimientos formales dentro de la empresa proveedora.

Políticas de Grupo Textil Providencia

Por otro lado, en la plataforma institucional de Grupo Textil Providencia se revisó su Filosofía Organizacional, donde se afirma:

“Estamos comprometidos con la mejora continua y con el cumplimiento de las políticas de nuestros clientes, lo que nos permite ser un proveedor confiable que garantiza calidad y eficiencia en nuestros procesos” (Grupo Textil Providencia, 2024).



Esta declaración motivó el desarrollo de un manual de procedimientos que garantizara consistencia, eficiencia operativa y cumplimiento con los lineamientos de clientes estratégicos como Walmart.

Se consulto el documento “Política de Ética de Proveedores GTP”:



Se consulto el documento “Política Social GTP” donde menciona lo siguiente:

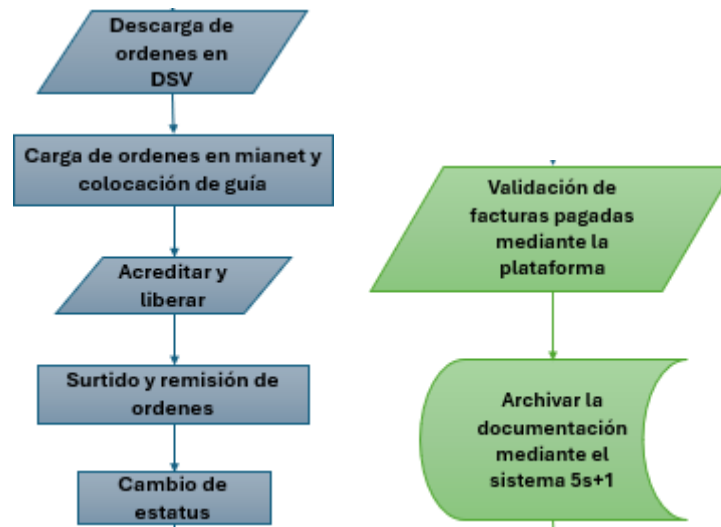
“Ética y conducta empresarial: cumpliendo con leyes para operar de manera legal, reforzando valores. La utilización de fondos, servicios o activos con intenciones indebidas queda estrictamente prohibida, así como obsequios o gratificaciones. Nuestros clientes y proveedores deberán basarse en la calidad, la necesidad, y el costo, absteniéndose de cualquier favoritismo o criterios discriminatorios”

Gracias a la revisión de estas normativas, se logró estructurar un proyecto orientado a mejorar el desempeño operativo mediante la estandarización de actividades y la documentación formal de los procesos relacionados con el envío, recepción y validación de facturas y documentos de soporte en plataformas como Pegaso, Retail Link y Mianet. El propósito final fue contribuir a la reducción de errores y retrasos en el pago de facturas por parte de Walmart, optimizando la relación comercial entre ambas partes.

3. Identificación de procedimientos clave del área contable

Se realizó un análisis preliminar de los procesos operativos del área contable y se identificaron aquellos procedimientos que presentaban mayor relevancia o problemática, como la recepción de pedidos, remisión, facturación y seguimiento de pagos. Esta fase incluyó una reunión diagnóstica con el asesor externo para priorizar los procedimientos a documentar en el manual.

Procesos clave



(Descripción del diagrama: Se muestra los procesos clave en el proceso de un pedido dirigido a la plataforma Sam's Club)

4. Revisión de documentos existentes y estructura inicial del manual

Se recopiló y examinó documentación operativa como facturas, órdenes de compra, reportes de remisión, correos electrónicos, evidencias de pagos y demás registros. Con base en esta información se diseñó un índice tentativo para el manual de procedimientos, estableciendo la estructura que guiaría su desarrollo: nombre del procedimiento, objetivo, alcance, responsables, glosario, referencias, materiales, descripción detallada, formatos generados y observaciones.

Evidencia de disputas aceptadas y denegadas

Walmart 

Desarrollado por Comercio Directo

Buscar: Disputas Doc #

Mis documentos

Mensajes

Bandeja de entrada

Disputas

Ver todo

En curso

Walmart pendiente

Pendiente de mi

Cerrado

Disputas (número: 97)

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA: 97 DOCUMENTOS

Modificar búsqueda

Buscar por DISPUTAS (Número: 97)

Haga clic en el encabezado de la columna para ordenar la lista 1-25 de 97

Disputa #	Fecha de envío	Tipo de disputa	Cantidad en disputa	Estado de la disputa	Fecha de cierre
20250401101740275541	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5130.04	Aprobado	23/04/2025
20250401101740431180	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5103.24	Aprobado	23/04/2025
20250401101740497919	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5103.24	Aprobado	23/04/2025
20250401101740556002	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5130.04	Aprobado	23/04/2025
20250401101740610062	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5130.04	Aprobado	23/04/2025
20250401101740663307	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5130.04	Aprobado	23/04/2025
20250401101740820815	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5130.04	Aprobado	23/04/2025
20250401101741108322	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5277.24	Denegado	10/04/2025
20250401101741303366	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5277.24	Denegado	10/04/2025
20250401101741310741	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5103.24	Aprobado	23/04/2025
20250401101741400749	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5103.24	Aprobado	23/04/2025
20250401101741437154	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5103.24	Aprobado	23/04/2025
20250401101741500548	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5103.24	Aprobado	23/04/2025
20250401101741554094	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5103.24	Aprobado	23/04/2025
20250401101741624826	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5130.04	Aprobado	23/04/2025
20250401101741683801	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5103.24	Aprobado	23/04/2025
20250401101741700024	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5103.24	Aprobado	23/04/2025
20250401101741900074	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5103.24	Aprobado	23/04/2025
20250401101741943953	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex5103.24	Aprobado	23/04/2025
20250401101741978050	01/04/2025	No pagadas: facturas que se transmiten/se transmiten electrónicamente NO localizadas en la p	Mex505196.04	Aprobado	23/04/2025

(Descripción de la imagen: Portal Direct Commerce donde se muestra numero de disputa, fecha, tipo de disputa, cantidad, estado de la disputa, fecha de cierre)

Facturas en estatus rechazado

BUZON UNIVERSAL DE PROVEEDORES S.A.									
ADMIN GTP930115PU1 Administrador Proveedor GTP930115PU1 GRUPO TEXTIL PROVIDENCIA S.A. DE C.V. MATRIZ Cambiar password Salir									
Estimado cliente, te informamos que si requieres consultar comprobantes cargados antes del año 2014 lo hagas en el menú de Consulta Histórica.									
Folio	Receptor	Sucursal	Fecha Emisión	Fecha Recepción	Fecha Pago	Tipo	Documento	Estado	Total
SA4317	NVM9709244W4	MATRIZ	08/04/2025 13:57:42	27/05/2025 09:51:43		I	Digital	Rechazado	\$138.04
SA4060	NVM9709244W4	MATRIZ	26/03/2025 10:57:39	11/04/2025 13:20:16		I	Digital	Rechazado	\$87.00
SA3720	NVM9709244W4	MATRIZ	13/02/2025 12:35:10	11/04/2025 13:09:26		I	Digital	Rechazado	\$219.24
SA770	NVM9709244W4	MATRIZ	26/03/2024 13:33:37	17/05/2024 13:55:54		I	Digital	Rechazado	\$138.04

(Descripción de la imagen: Plataforma “Pegaso” donde se muestra Folio de la factura, receptor, sucursal, fecha de recepción, documento, estado, total)

Correos enviados para solicitar aclaración

El motivo de éste correo es para solicitar su apoyo para validar información de la OC. 5201658711. Ésta orden cuenta con las facturas SA/379 y SA/380, las cuales revisarías el día 05 de Septiembre, aparecían como aceptadas, pero ahora están rechazadas y nos indican que la OC No existe. Tratamos de buscar la OC en el por las ordenes de compra de ese mes. De echo como pueden ver en la imagen, ya solo aparecen 7 registros de Julio.

EDI COMMERCE

Administrar usuarios | Productos | Pedidos | Buzón | Guías | Descargas | Info. complementaria | Uso API | Reportes

Pedidos embarcados de Grupo Textil Providencia SA de CV

Seleccionar todo

Descargar Pedidos (PDF)

Descargar Confirmaciones (PDF)

Mostrar: 10 registros por página

Buscar

Pickticket	Pedido	Estado	Subestado	IDERP	Fecha	Piezas totales	Orden EDI	Opciones
508921535983714	12828574089	EMBARCADO	DC_GENERADO	0	07-31-2024 22:47:37	1,0000	8601310483	
508921535981275	14494768212	EMBARCADO	DC_GENERADO	0	07-31-2024 22:47:36	1,0000	8601310489	
508921435974153	13961172444	EMBARCADO	DC_GENERADO	0	07-31-2024 17:47:32	1,0000	8601310439	
508921435953578	14487398553	EMBARCADO	DC_GENERADO	0	07-31-2024 13:17:31	3,0000	8601310392	
508921435936985	10405049440	EMBARCADO	DC_GENERADO	0	07-31-2024 08:47:30	2,0000	8601310356	

Mostrando página 1 de 1

Anterior

1

Siguiente

El pedido que está ligado a esa orden de compra es el 13627826380 creado el 19/07/2024 por \$392.08

Quedo pendiente de sus comentarios

(Descripción de la imagen: Correos dirigidos a DSV con la solicitud de orden de compra)

5. Entrevistas con el personal contable y análisis de herramientas utilizadas

Se llevaron a cabo entrevistas estructuradas y observación directa de las actividades del personal responsable de las operaciones contables, especialmente en lo referente a pedidos de Sam's Club.

Se analizaron las herramientas tecnológicas utilizadas: las plataformas **Retail Link**, **Mianet**, **Pegaso** y el uso del dispositivo handheld para procesos logísticos en almacén. Esto permitió comprender la operatividad real y los flujos de información. (Los cuestionarios reales serán incluidos en los anexos de este documento)

1. Preguntas de Opción Múltiple

N.º	Pregunta	Norna Jannette Vázquez	Ubaldo Reyes Lopantzi	Análisis
1	¿Con qué frecuencia cargar las facturas en la plataforma Peaso?	Esporádicamente	Esporádicamente	Ambos tienen baja frecuencia de uso.
2	¿Qué errores has detectado con mayor frecuencia en las facturas rechazadas?	Error en orden de compra	Error en orden de compra	Coinciden en el error más frecuente.
3	¿Cómo se da seguimiento a las facturas una vez cargadas en Peaso?	No se da seguimiento formal	Consulta directa en portal	No hay un proceso uniforme ni documentado.
4	¿Qué haces cuando una factura es rechazada por el sistema?	Corregir y vuelve a cargar	Corregir y vuelve a cargar	Ambos toman iniciativa para corregir.
5	¿Existió algún procedimiento por escrito para este proceso?	No	No	No existía un procedimiento establecido.

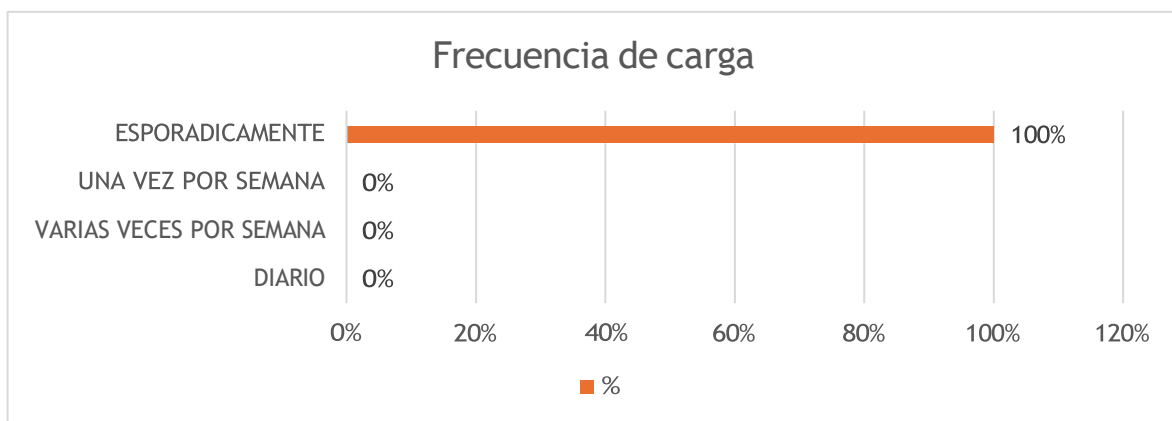
2. Escala de Evaluación

N.º	Afirmación	Norna Jannette Vázquez	Ubaldo Reyes Lopantzi	Análisis
6	Claridad del proceso para cargar facturas en Peaso	Regular	Bueno	Percepción distinta, indica falta de estandarización.
7	Facilidad de identificar errores en facturas rechazadas	Malo	Regular	Dificultades comunes para detectar errores.
8	Seguimiento de facturas aceptadas hasta su pago	Regular	Bueno	Opiniones distintas, no hay uniformidad en seguimiento.
9	Comunicación efectiva ante errores o rechazos	Malo	Regular	Comunicación deficiente con proveedores o áreas externas.
10	Disponibilidad de documentación útil para tu trabajo	Malo	Regular	Ambos coinciden en la carencia de guías formales.

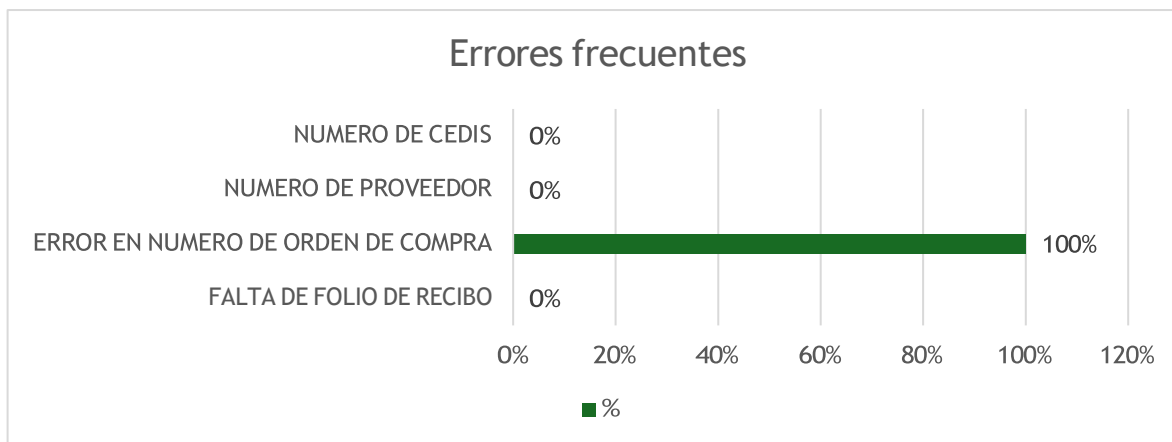
N.º	Afirmación	Norna Jannette Vázquez	Ubaldo Reyes Lopantzi	Análisis
11	Utilidad que tendría un manual de procedimientos para ti	Bueno	Bueno	Ambos valoran positivamente tener un manual.
12	Funcionalidad del Buzón Universal de Proveedores	Regular	Regular	Plataforma poco funcional para ambos.

Gráficos de los resultados del cuestionario:

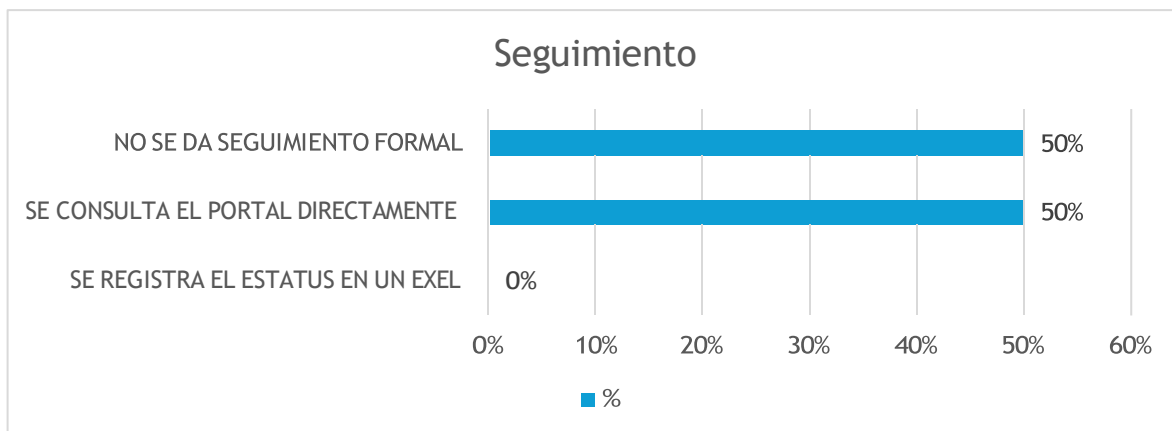
1. Preguntas de Opción Múltiple



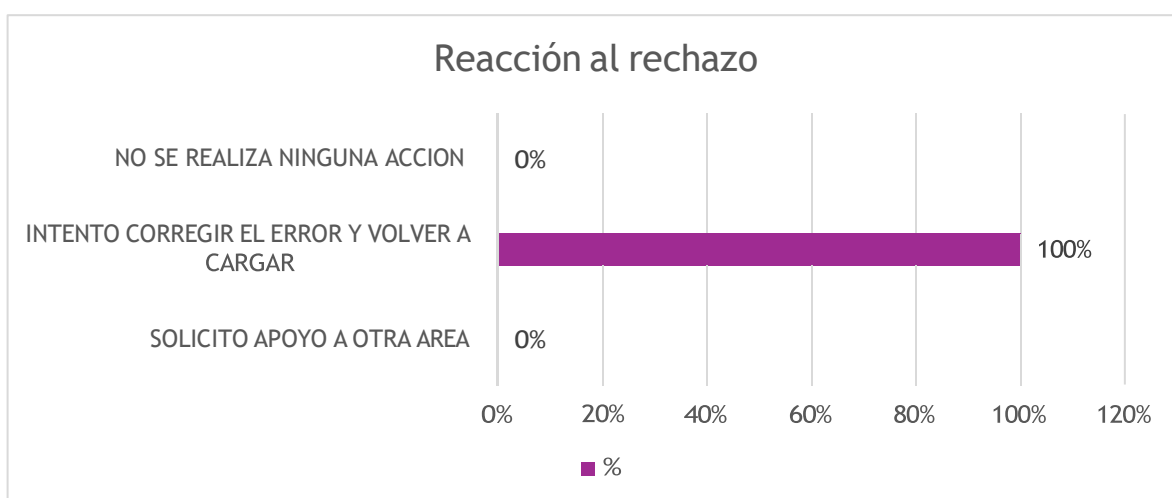
Resultados del gráfico: Ambos tienen baja frecuencia de uso.



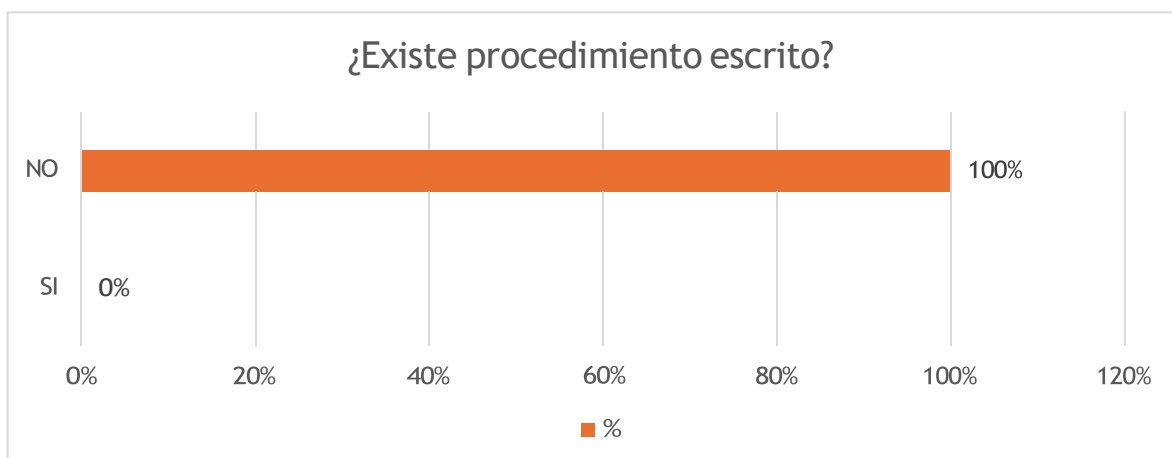
Resultados del gráfico: Coinciden en el error más frecuente.



Resultados del grafico: No hay un proceso uniforme ni documentado.

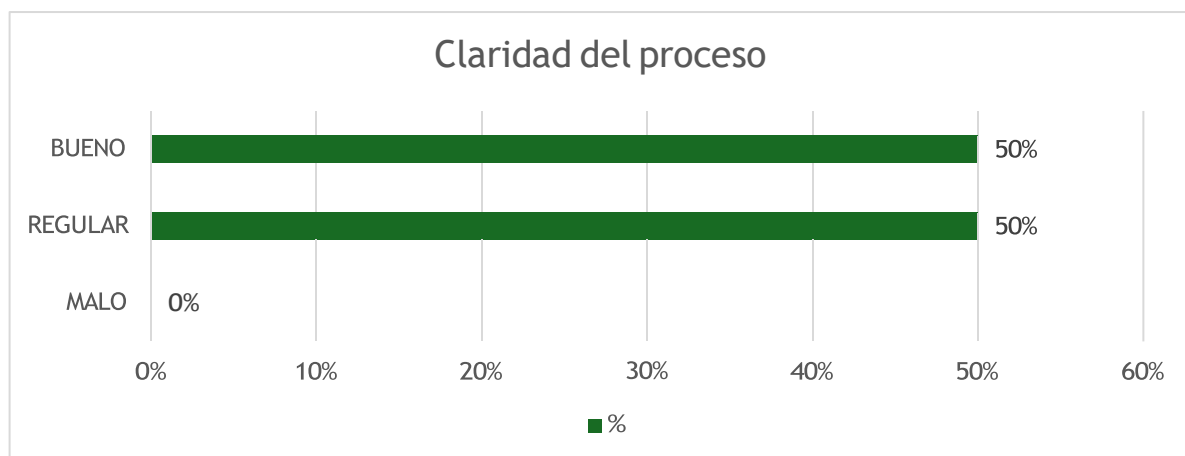


Resultados del grafico: Ambos toman iniciativa para corregir.

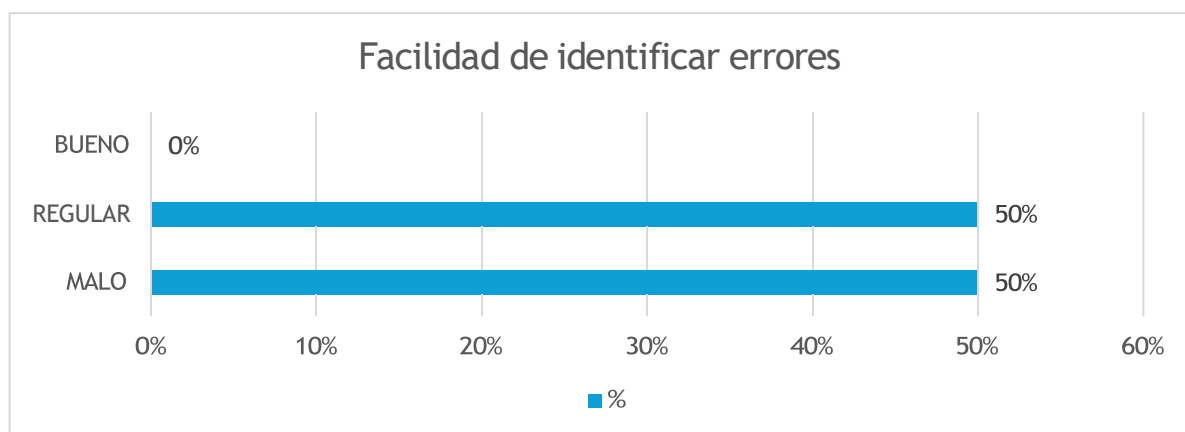


Resultados del grafico: No existía un procedimiento establecido.

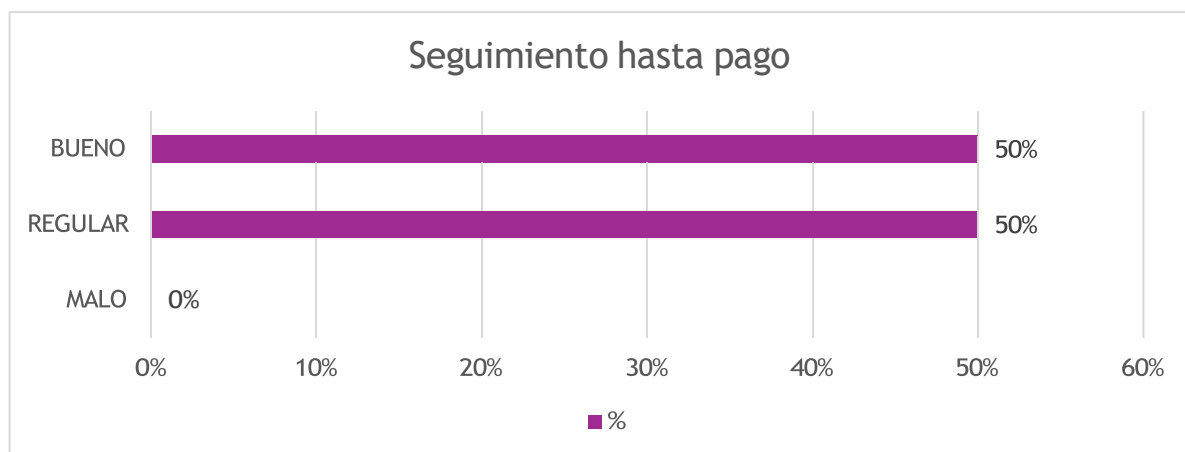
2. Escala de Evaluación



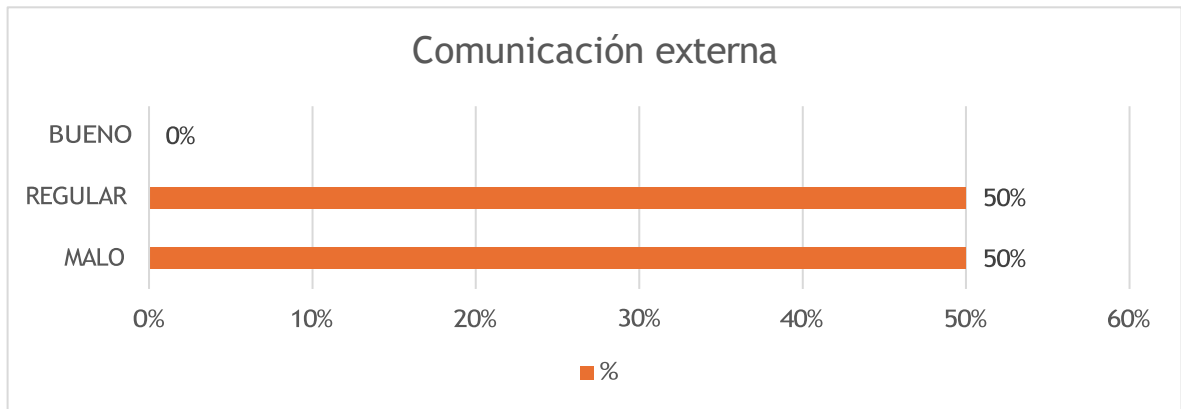
Resultados del grafico: Percepción mixta, indica falta de estandarización.



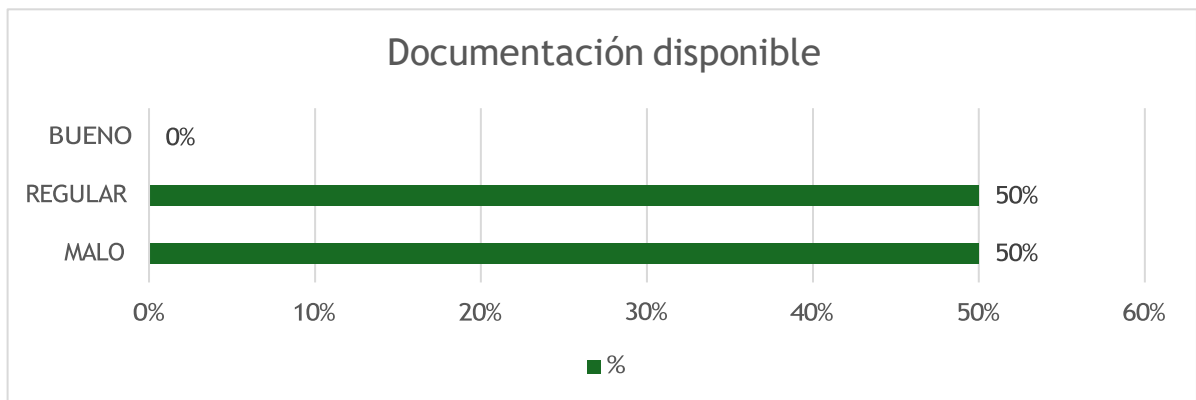
Resultados del grafico: Dificultades comunes para detectar errores.



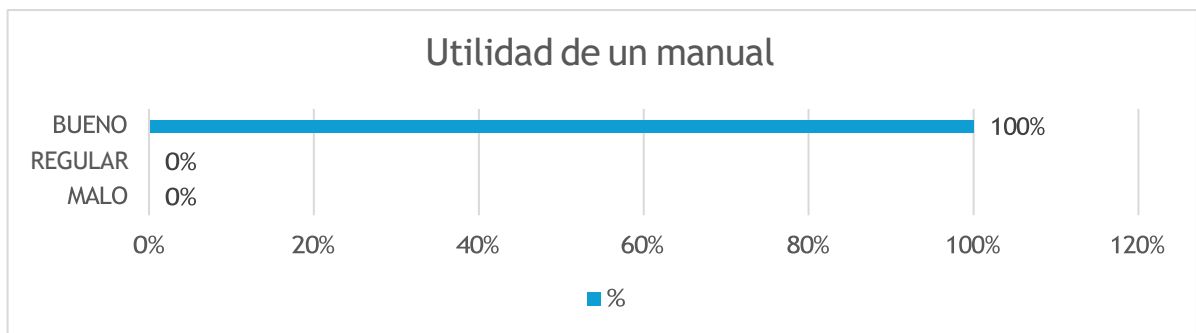
Resultados del grafico: Opiniones distintas, no hay uniformidad en seguimiento.



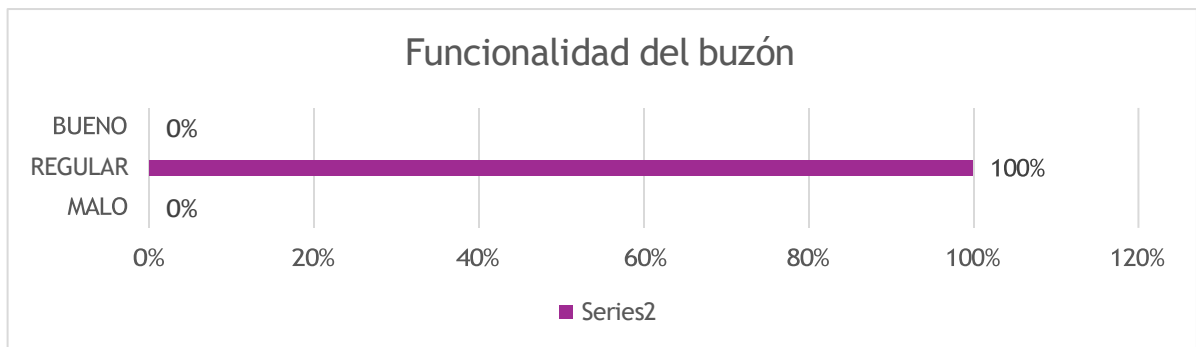
Resultados del grafico: Comunicación deficiente con proveedores o áreas externas.



Resultados del grafico: Ambos coinciden en la carencia de guías formales.



Resultados del grafico: Ambos valoran positivamente tener un manual.



Resultados del grafico: Plataforma poco funcional para ambos.

Resultados obtenidos

Los resultados evidencian una **falta de estandarización** en el proceso de carga y seguimiento de facturas hacia Nueva Walmart de México:

- El **100% de los entrevistados** declaró cargar facturas en la plataforma **esporádicamente**, lo que refleja una **baja frecuencia operativa** y posiblemente una distribución poco clara de funciones.
- Ambos (100%) identificaron como error más común el **número de orden de compra incorrecto**, lo que evidencia una **falta de verificación previa al envío**.
- Respecto al seguimiento de facturas, el 50% **no da seguimiento formal**, y el otro 50% **consulta directamente el portal**, sin un método uniforme de control.
- El **100% intenta corregir los errores por su cuenta**, lo que muestra autonomía, pero también carencia de protocolos claros.
- Ambos confirmaron que **no existe un procedimiento por escrito**, lo que representa una **ausencia total de documentación oficial (100%)**.
- En 5 de los 7 aspectos evaluados por escala de evaluación, se registraron respuestas entre **Regular y Malo**, destacando deficiencias en:
 - **Facilidad de identificar errores en facturas rechazadas (50% Malo)**
 - **Comunicación externa ante errores (50% Malo)**
 - **Disponibilidad de documentación útil (50% Malo)**
- El 100% consideró que **un manual de procedimientos sería útil** para su trabajo en las observaciones adicionales.

Estos resultados evidencian que **no hay procedimientos establecidos ni documentación operativa**, lo cual genera errores, retrabajos y falta de seguimiento. La mayoría de los aspectos evaluados fueron calificados como regulares o malos, lo que justifica plenamente la **necesidad de crear un manual de procedimientos** que guíe las tareas del área y mejore su desempeño.

6. Documentación detallada de los procedimientos contables

Se procedió a redactar los procedimientos identificados, describiendo paso a paso las actividades, responsables, formatos utilizados y criterios clave para cada etapa. La documentación incluyó tanto procedimientos administrativos como operativos, desde la captura de pedidos hasta la confirmación de pagos.



(Descripción de la imagen: Procesos identificados a detallar del área contable en el manual de procedimientos)

7. Identificación de áreas de mejora

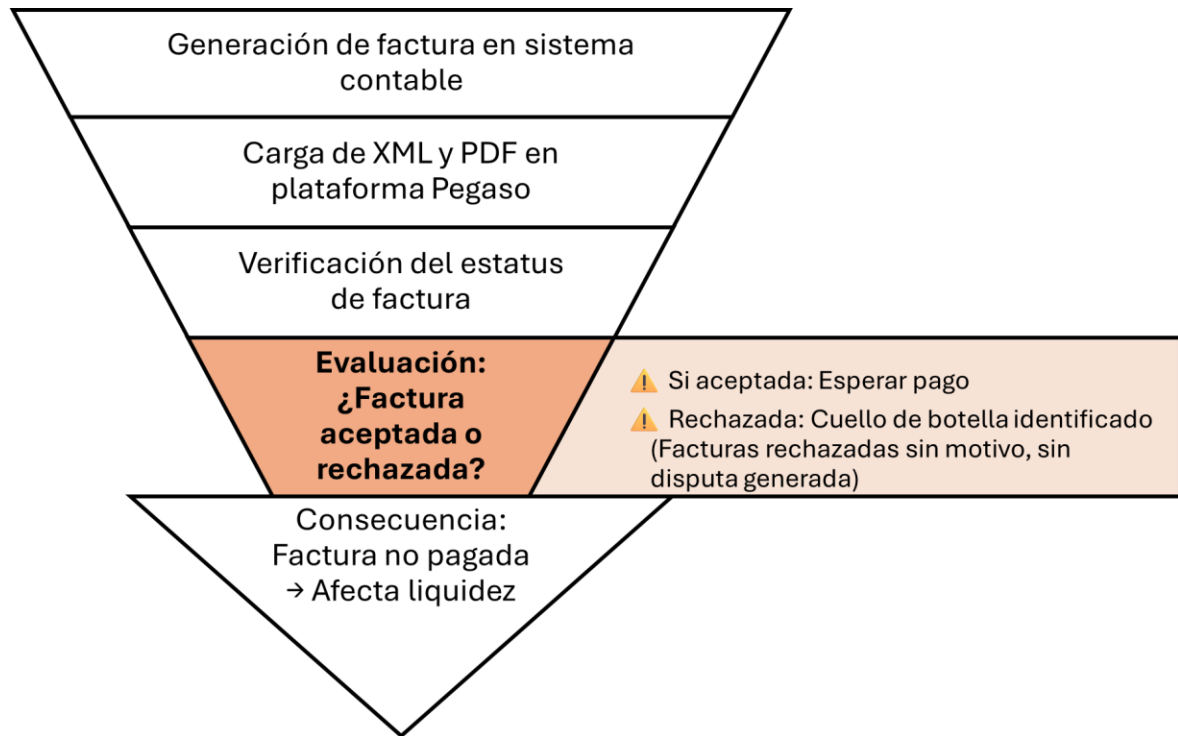
Durante el análisis se detectaron áreas susceptibles de mejora, como la falta de estandarización en ciertos pasos del proceso, la pérdida de trazabilidad de documentos y la ausencia de procedimientos escritos, lo que contribuyó al retraso en la recepción de pagos por parte de Nueva Walmart de México. Estas observaciones fueron documentadas y consideradas para integrar recomendaciones al manual.

Nota operativa:

Durante el análisis del flujo de trabajo, se detectó un cuello de botella en la etapa de verificación de estatus de factura dentro del portal Pegaso. A pesar de que varias facturas fueron correctamente cargadas en formato XML, estas aparecían con estatus “rechazado” sin motivos claros ni notificaciones. Esto generó que no se iniciara el proceso de disputa o aclaración correspondiente, provocando que algunas facturas no fueran pagadas, afectando directamente **el flujo de efectivo de la empresa** y generando retrasos financieros significativos.

Este hallazgo motivó la estandarización del proceso mediante un manual de procedimientos que facilite la identificación y corrección de estos errores.

Diagrama de cuello de botella



(Descripción de la imagen: Diagrama de cuello de botella en la aceptación o rechazo de facturas)

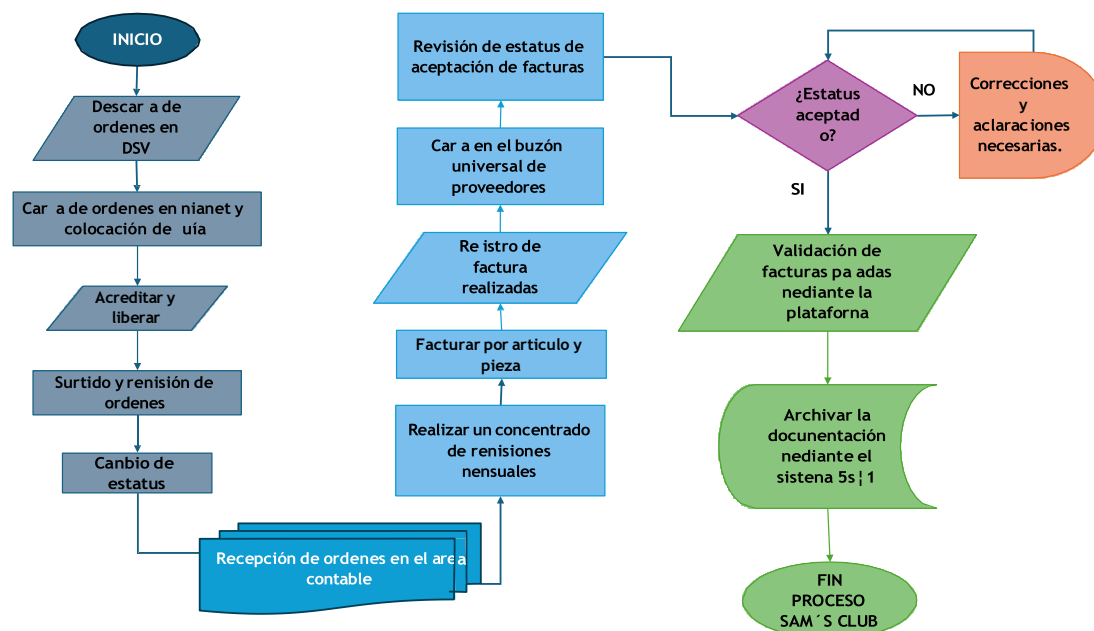
Análisis del cuello de botella operativo

A través del levantamiento de información documental, entrevistas y observación directa, se identificó un cuello de botella en el proceso de facturación con el cliente Nueva Walmart de México, a través de su plataforma Pegaso. En varios casos, las facturas correctamente elaboradas y cargadas aparecen con estatus “rechazado”, sin detalles del motivo y sin notificaciones automáticas.

Esta situación genera incertidumbre y omisión en el seguimiento, ya que, si no se detecta manualmente, la empresa no inicia disputas ni aclaraciones, lo que deriva en **facturas no pagadas y pérdida de flujo de efectivo**. Esta problemática justifica la necesidad de establecer procedimientos documentados, claros y auditables para la validación, monitoreo y seguimiento de facturas en dicha plataforma.

8. Análisis y diseño de diagramas de flujo

Para mejorar la comprensión de los procedimientos, se diseñaron diagramas de flujo que representan gráficamente la secuencia de actividades, las decisiones críticas y los responsables involucrados en cada paso.



(Descripción de la imagen: diagrama de flujo de los procesos en Sam's Club)

9. Validación de la información con el equipo de trabajo

Se realizaron sesiones de validación con el equipo contable, donde se revisó cada procedimiento redactado para asegurar su precisión y coherencia con la operatividad real. Se realizaron observaciones por parte de los colaboradores, las cuales fueron integradas para garantizar un documento final útil y funcional.

10. Redacción final e integración de formatos y buenas prácticas

Posterior a la validación, se consolidó la versión final de los procedimientos, incorporando ejemplos de formatos reales, buenas prácticas detectadas durante el análisis, y recomendaciones que fomenten la eficiencia operativa. Esta fase incluyó el diseño de plantillas que el personal podrá utilizar como guía.

Plantilla de la descripción del procedimiento

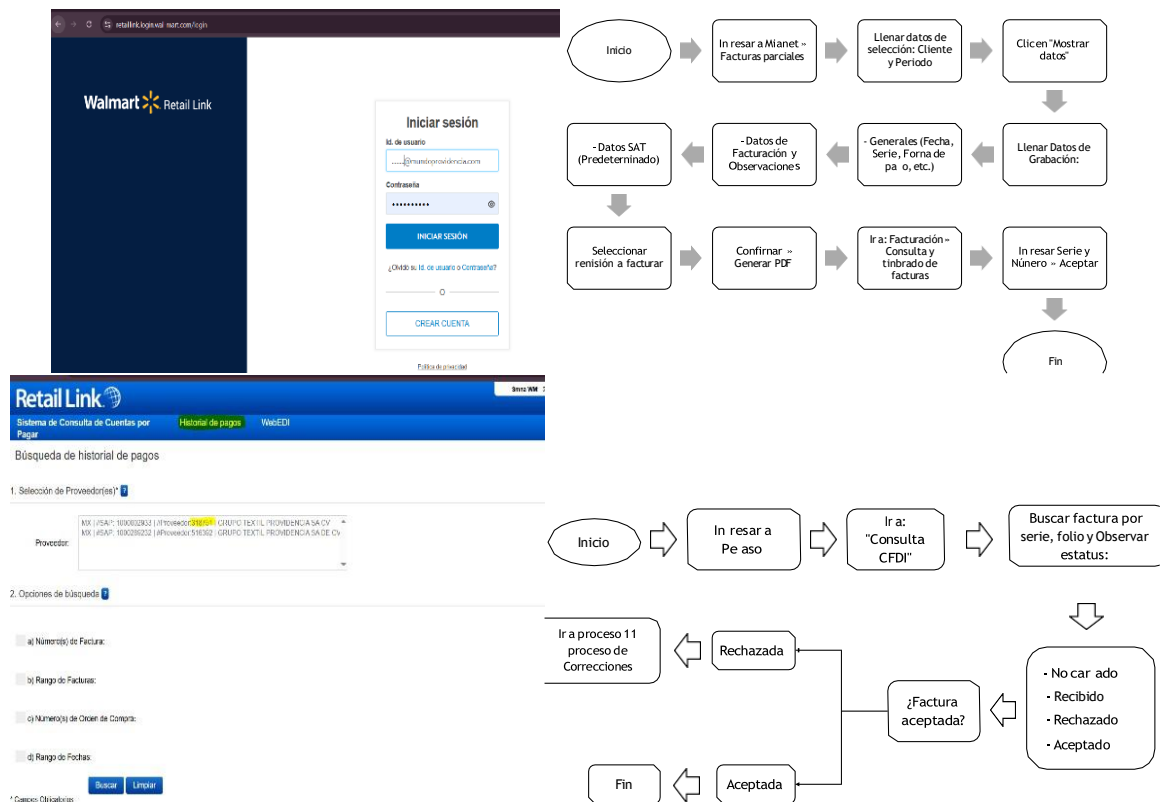
Unidad administrativa:	Procedimiento		Código:
		Área responsable:	

Paso	Actividad
Numero de actividad	Actividad por realizar
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

11. Revisión editorial y elaboración de recursos visuales

Como última fase, se revisó la redacción y presentación del manual para asegurar claridad, congruencia y profesionalismo en su contenido. Se incluyeron recursos visuales como gráficos, tablas, capturas de pantalla y diagramas, con el fin de facilitar su consulta y aplicación práctica.

Diagramas y plataformas revisadas:



(Descripción: Acceso a la plataforma Retail Link y diagramas de los procesos a incluir en el manual de procedimientos)

10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	Cronograma de actividades		Código: TecNM-APIZACO-LI-PO-05-04																				
			Revisión: 1																				
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 5.3; ISO 1400:2015 5.3 e ISO 45001:2018 5.3		Página 1 de 2																				
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO																							
SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA																							
DEPARTAMENTO: CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS																							
SEGUIMIENTO DE PROYECTO DE RESIDENCIAS PROFESIONALES																							
ESTUDIANTE: GACHUZ MARTINEZ FELIPE DE J. YAHIR																							
NOMBRE DEL PROYECTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER – SAM'S CLUB																							
EMPRESA: GRUPO TEXTIL PROVIDENCIA S.A. DE C.V.																							
No. DE CONTROL: 20371073																							
ASESOR EXTERNO: ROXANA SANTOS AVENDAÑO																							
ASESOR INTERNO: _____																							
PERIODO DE REALIZACIÓN: 13 DE ENERO AL 13 DE JUNIO DEL 2025																							
ACTIVIDAD		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
Inducción a la empresa y área de trabajo, revisión de normativas, definición de objetivos.		P																					
Identificación de procedimientos clave del área contable, reunión con asesor externo.		R																					
Revisión de documentos existentes, elaboración del índice y estructura del manual.		P																					
Entrevistas con personal contable, revisión de software y herramientas.		R																					
Documentación de procedimientos contables, identificación de áreas de mejora.		P																					
Análisis de flujos de trabajo, elaboración de diagramas de procesos.		R																					
Validación de información con el equipo de trabajo.		P																					
		R																					

	Cronograma de actividades		Código: TecNM-APIZACO-LI-PO-05-04											
			Revisión: 1											
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 5.3; ISO 1400:2015 5.3 e ISO 45001:2018 5.3		Página 2 de 2											
	Redacción inicial de los procedimientos contables.	P												
		R												
	Integración de formatos, ejemplos y buenas prácticas.	P												
		R												
	Revisión y ajustes del contenido con base en retroalimentación.	P												
		R												
	Elaboración de gráficos y diagramas explicativos.	P												
		R												
OBSERVACIONES														

Entrega de reportes	Asesor interno			
	Estudiante			
	Jefe de Depto.			

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:
AUXILIAR DE CONTADOR
CONTACT CENTER – SAM’S
CLUB CC-SC-001**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC
		Página: SC

PRESENTACIÓN

El presente **Manual de Procedimientos Contables** ha sido elaborado con el objetivo de documentar, estandarizar y optimizar las actividades clave que realiza el área de Contact Center, específicamente en lo referente a la gestión de pedidos, remisiones, facturación y seguimiento de pagos de la cadena comercial **Sam's Club**, operada por Nueva Walmart de México S. de R.L. de C.V.

Durante el diagnóstico realizado al inicio de esta residencia profesional, se detectaron diversas áreas de oportunidad relacionadas con la **falta de procedimientos escritos**, una **gestión documental dispersa** y **retrasos significativos en los pagos**, generados en gran parte por la ausencia de procesos claramente definidos y seguidos por todo el personal. Algunos adeudos incluso databan del ejercicio fiscal anterior, afectando el flujo de efectivo y control financiero de la organización.

Este manual ha sido construido con base en:

- La observación directa de las actividades del personal.
- Entrevistas con los responsables del área.
- Revisión de documentación operativa.
- Referencias normativas y legales aplicables.
- Mejores prácticas identificadas durante el proceso.

OBJETIVO GENERAL

Establecer de manera clara, ordenada y estandarizada los procedimientos contables que se realizan en el área de Contact Center relacionados con la gestión de pedidos, remisiones, facturación y seguimiento de pagos con la cadena comercial Sam's Club, con el fin de asegurar el cumplimiento eficiente, preciso y oportuno de las actividades, facilitando la capacitación del personal, la mejora continua de los procesos y el control documental de la información contable.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC
		Página: SC

El contenido del manual incluye, para cada procedimiento:

- Nombre del procedimiento.
- Objetivo y alcance.
- Responsables.
- Glosario de términos.
- Materiales y recursos requeridos.
- Descripción detallada paso a paso.
- Diagramas de flujo para su mejor comprensión.
- Formatos generados como evidencia.

Además, se integran recomendaciones y observaciones que servirán como guía para futuras mejoras en la operación contable del área.

Este documento está diseñado para servir como una **herramienta práctica de consulta** para todo el personal del área de Contact Center, facilitando la capacitación de nuevos integrantes, la homogenización de criterios, la trazabilidad de procesos y la mejora continua.

Esperamos que este esfuerzo contribuya significativamente al fortalecimiento de la operación contable y administrativa de la empresa, promoviendo una cultura de orden, eficiencia y cumplimiento en todos los niveles.

ALCANCE

Este manual está dirigido al personal operativo y administrativo del área de Contact Center, específicamente a quienes desempeñan funciones relacionadas con el seguimiento de procesos contables vinculados con la cadena comercial Sam's Club, a través de las plataformas Retail Link, Mianet y Pegaso.

El contenido de este manual aplica exclusivamente para el ciclo de facturación, validación, seguimiento de pagos y atención a remisiones relacionadas con Nueva Walmart de México S. de R.L. de C.V., empresa encargada de gestionar la relación comercial de Grupo Textil Providencia con Sam's Club.

No incluye procedimientos relacionados con otras cadenas comerciales ni procesos internos del área de Tesorería o Producción, aunque sí se vincula de manera indirecta con estas áreas mediante la generación de evidencias o validación de datos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC
		Página: SC

POLÍTICAS GENERALES

1. Todos los procedimientos deberán ser ejecutados conforme a los pasos establecidos en este manual, asegurando la integridad, trazabilidad y veracidad de la información.
2. Es obligatorio **resguardar toda evidencia** de cada procedimiento en las carpetas correspondientes, tanto físicas como digitales.
3. Los formatos utilizados deberán estar **completamente llenos, legibles y actualizados**, sin omisiones.
4. Se debe cumplir estrictamente con las **fechas de corte, facturación y envío** que establezca Sam's Club y las plataformas correspondientes.
5. No se deben modificar los procedimientos sin previa autorización del responsable del área o sin la debida actualización del manual.
6. En caso de incidencias, estas deben ser reportadas de inmediato al superior jerárquico y documentadas.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC
		Página: SC

PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER – SAM'S CLUB GENERAL

Responsables:

- Contador de área Contact Center
- Auxiliar contable del área de Contact Center
- Responsable del almacén
- Coordinador contable

Glosario y definiciones:

DSV: Plataforma para descarga de órdenes de compra.

Mianet: Plataforma para carga y gestión de facturación.

CFDI: Comprobante Fiscal Digital por Internet.

Pegaso: Plataforma de validación de facturas.

Retail Link: Herramienta de Sam's Club para seguimiento comercial.

Guía: Código de rastreo asignado al paquete enviado.

5s+1: Metodología de orden, limpieza y estandarización documental.

Referencias:

Código Fiscal de la Federación (CFF)

Ley del Impuesto sobre la Renta (LISR)

Ley del IVA (LIVA)

NIF emitidas por CINIF

Materiales y recursos necesarios:

- Equipo de cómputo
- Acceso a plataformas (DSV, Mianet, Pegaso, Retail Link)
- Facturas electrónicas CFDI
- Guías de remisión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC
		Página: SC

- Software de almacenamiento y archivo

Descripción del procedimiento

Unidad administrativa:	PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER – SAM'S CLUB GENERAL		Código: CC-SC
	Contact Center	Área responsable:	Contabilidad

Paso	Actividad
1	Descarga de órdenes en DSV: El auxiliar ingresa a la plataforma DSV, descarga las órdenes asignadas y las registra en la base de datos interna.
2	Carga de órdenes en Mianet y colocación de guía: Se cargan las órdenes en Mianet y se coloca la guía de paquetería asociada a cada orden remitida.
3	Acreditar y liberar: Se valida que las órdenes cumplan con los requisitos para ser acreditadas en el sistema y se libera para su surtido.
4	Surtido y remisión de órdenes: Desde almacén se procesa la entrega, se captura la remisión vía handheld, y se incluye guía y peso del paquete.
5	Cambio de estatus: Se cambia el estatus de la orden a "servido" o "remitido" según corresponda, validando que la información coincida con la remisión.
6	Realizar un concentrado de remisiones mensuales: Se elabora un concentrado en Excel que agrupe todas las remisiones del mes para su control interno y validación con contabilidad.
7	Facturar por artículo y pieza: Se realiza la facturación en Mianet desglosando cada artículo y cantidad por orden, conforme a lo surtido y remisionado.
8	Registro de facturas realizadas: Las facturas emitidas se registran en la base interna del Contact Center y se vinculan con sus respectivas órdenes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM ´S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC
		Página: SC

9	Carga en el Buzón Universal de Proveedores: Se sube el archivo XML de cada factura emitida al buzón correspondiente para su validación.
10	Revisión de estatus de aceptación de facturas: Mediante Pegaso, se revisa el estatus de cada factura (aceptada, rechazada o en proceso) y se toman acciones correctivas si aplica.
11	Validación de facturas pagadas mediante la plataforma: Se ingresan los datos de pagos recibidos en Retail Link y se concilian con las facturas correspondientes.
12	Archivar la documentación mediante el sistema 5s+1: Se archivan digitalmente todas las evidencias en carpetas designadas, aplicando la metodología 5s+1 para asegurar orden y fácil consulta.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

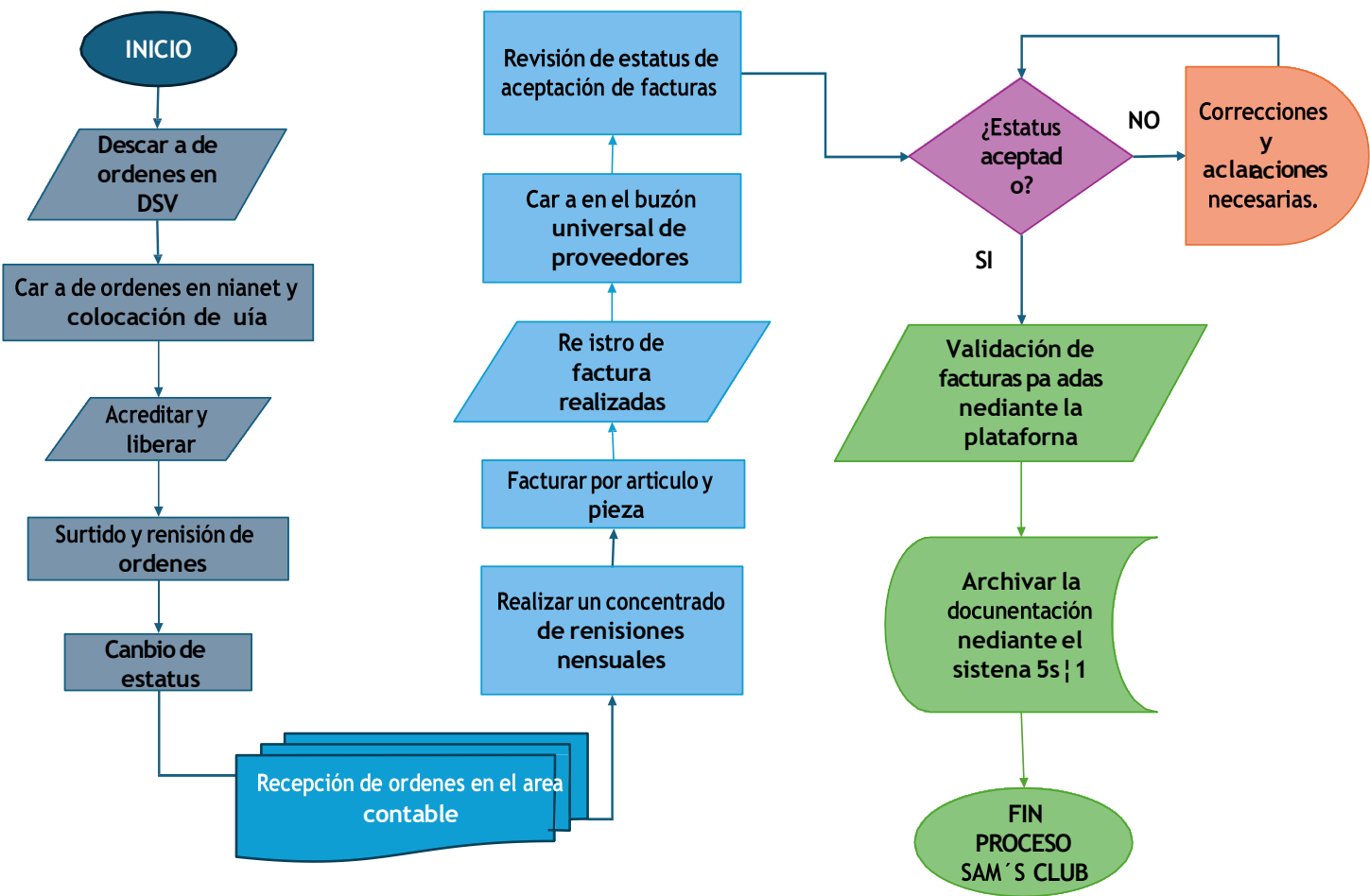
Formatos o evidencias generadas:

- Concentrado de remisiones mensuales
- Facturas electrónicas CFDI
- Registro de facturas emitidas
- Reportes de aceptación Pegaso
- Evidencia de carga en buzón universal
- Capturas de validación en Retail Link
- Carpetas digitales con respaldo documental (5s+1)

Observaciones:

Este procedimiento general debe ser revisado periódicamente. Cualquier modificación o actualización debe ser registrada en el historial de cambios del manual y validada por el coordinador del área contable.

Diagrama de flujo general del proceso



Providencia®	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	DESCARGA DE ÓRDENES EN PLATAFORMA DSV	Código: CC-SC-001
		Página: SC-1

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Descarga de Órdenes en Plataforma DSV: **CC-SC-001**

OBJETIVO

Establecer de manera clara y ordenada los pasos necesarios para ingresar a la plataforma DSV, descargar los pedidos activos, imprimirlos y generar la guía de envío correspondiente, asegurando el correcto seguimiento por parte del almacén y la paquetería.

ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de Contact Center – Sam's Club y abarca la gestión diaria de pedidos activos emitidos por la plataforma DSV.

RESPONSABLES

Ejecución: Auxiliar de Contador

Supervisión: Coordinador de Contact Center

Archivo y resguardo: Auxiliar administrativo

GLOSARIO Y DEFINICIONES

DSV: Plataforma digital de gestión de pedidos utilizada por Sam's Club.

Guía de envío: Documento generado para la logística de entrega de productos.

Pedidos activos: Solicitudes de mercancía en curso pendientes por surtir y enviar.

REFERENCIAS

Política de operación logística de Grupo Textil Providencia

ISO 9001:2015 – Gestión de la calidad

Procedimientos internos de almacenaje y distribución

Providencia®	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	DESCARGA DE ÓRDENES EN PLATAFORMA DSV	Código: CC-SC-001
		Página: SC-1

MATERIALES Y RECURSOS NECESARIOS

- Computadora con acceso a internet
- Plataforma DSV: <https://samsdsv.com/dsv-web/formLogin>
- Credenciales de acceso
- Impresora y papel
- Datos de los pedidos
- Software lector de archivos PDF (si aplica)

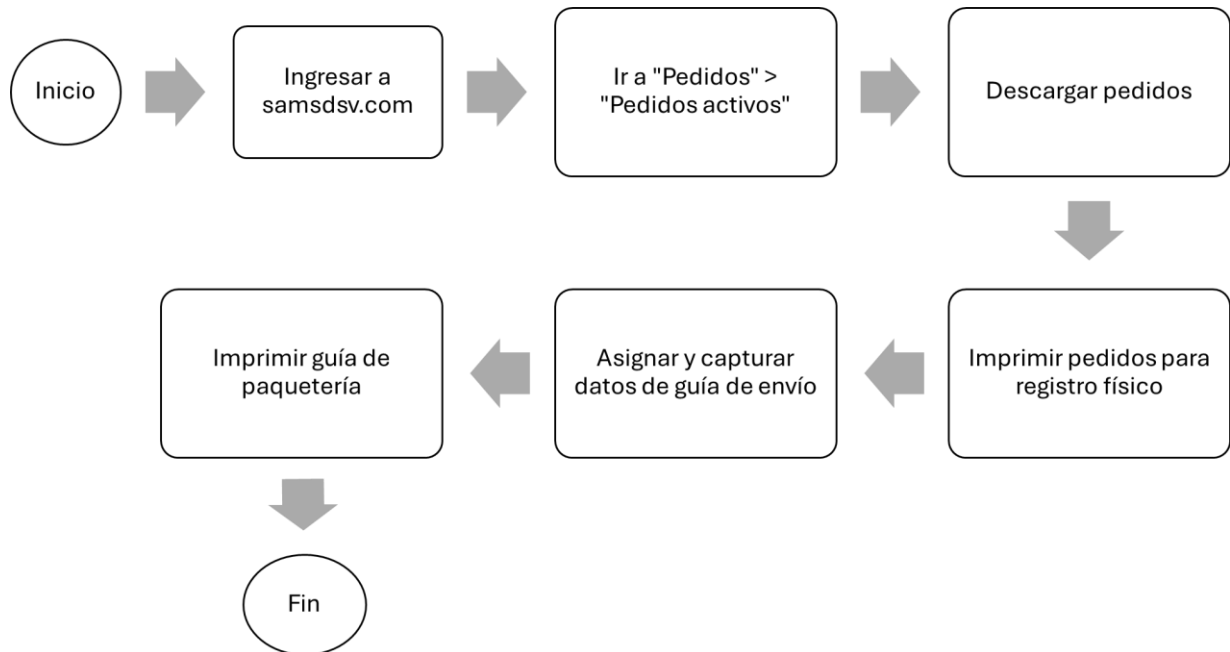
Descripción del procedimiento

Unidad administrativa:	Procedimiento		Código: CC-SC-001
	DESCARGA DE ÓRDENES EN PLATAFORMA DSV		
	Contact Center	Área responsable:	Contabilidad

Paso	Actividad
1	Acceder al sitio web: https://samsdsv.com/dsv-web/formLogin
2	Iniciar sesión con usuario y contraseña proporcionados
3	Hacer clic en el menú “Pedidos” del panel principal
4	Seleccionar “Pedidos Activos”. Se desplegará una lista con todos los pedidos vigentes
5	Descargar los archivos PDF de cada pedido
6	Imprimir cada pedido descargado para conservar un respaldo físico
7	Generar la guía de envío con los siguientes datos: cantidad empacada, alto, ancho, largo, peso, volumen
8	Imprimir la guía para anexarla al pedido correspondiente
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	DESCARGA DE ÓRDENES EN PLATAFORMA DSV	Código: CC-SC-001
		Página: SC-1

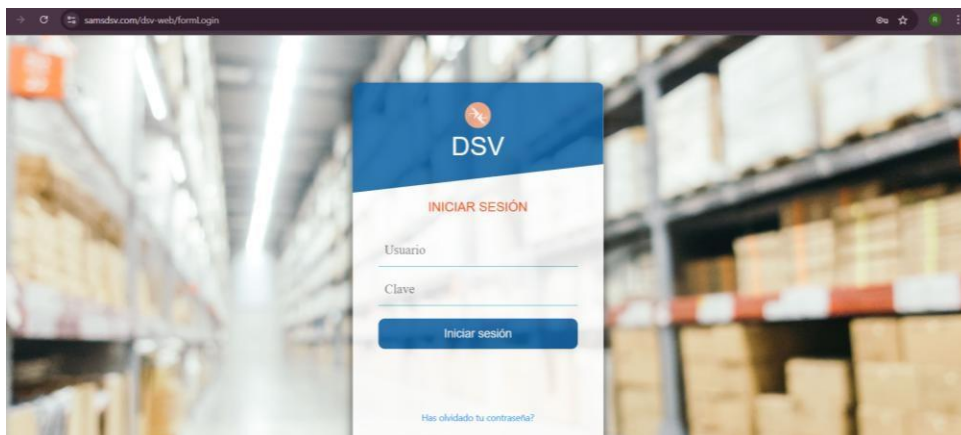
Diagrama 1: Diagrama de flujo “DESCARGA DE ÓRDENES EN PLATAFORMA DSV SC-1”



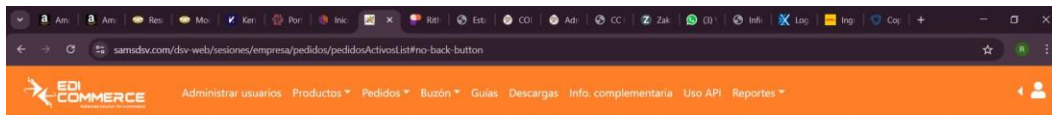
FORMATOS O EVIDENCIAS GENERADAS

- Pedido descargado e impreso (PDF)
- Guía de envío física (impresa)
- Archivo digital archivado en carpeta correspondiente

SECUENCIA



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
	DESCARGA DE ÓRDENES EN PLATAFORMA DSV		Código: CC-SC-001
			Página: SC-1



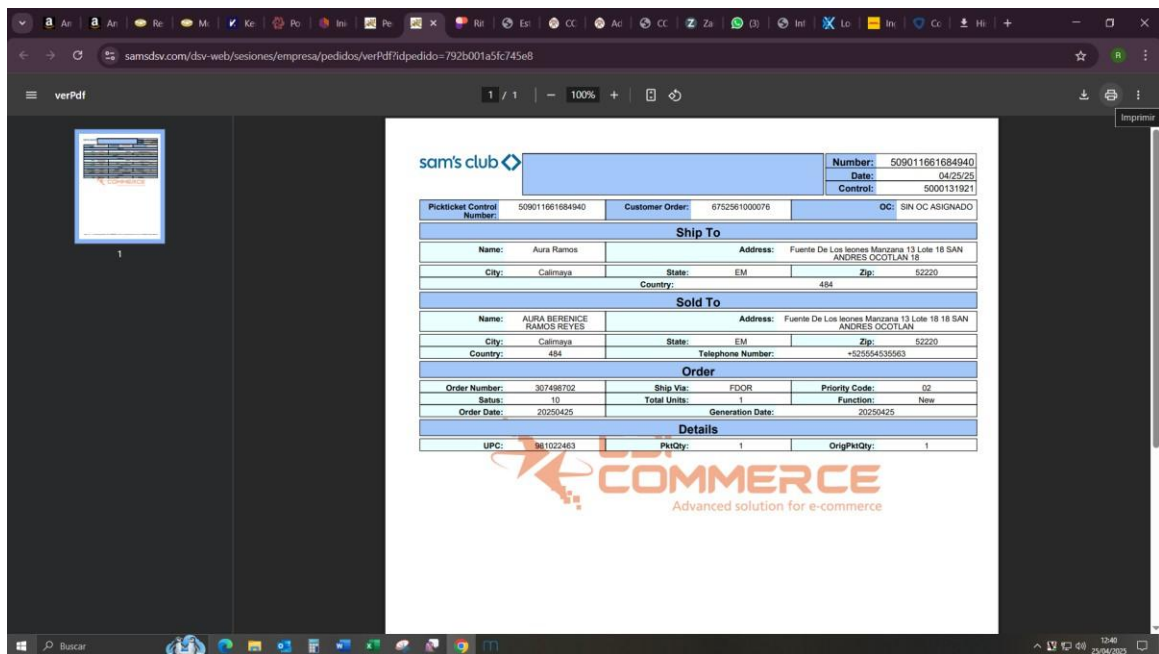
Pedidos de Grupo Textil Providencia SA de CV

[Deseleccionar todo](#)
[Embarcar seleccionados](#)
[Descargar pedidos \(PDF\)](#)

Mostrar 10 registros por página Buscar

Pickticket	Pedido	Estado	Subestado	IDERP	Fecha	Piezas totales	Orden EDI	Opciones
509011661694475	3142542004060	NUEVO	NO_ETIQUETABLE	0	04-25-2025 10:47:37	1.0000		✎ ✉ 📄
509011661696723	6812564000531	NUEVO	NO_ETIQUETABLE	0	04-25-2025 10:47:37	1.0000		✎ ✉ 📄
509011661684940	6752561000076	NUEVO	NO_ETIQUETABLE	0	04-25-2025 10:47:36	1.0000		✎ ✉ 📄

Mostrando página 1 de 1 Anterior **1** Siguiente



OBSERVACIONES

- Verificar siempre que los datos en la guía coincidan con los de la orden.
- Organizar las órdenes físicas en carpetas por fecha.
- Cualquier error en la guía debe ser reportado de inmediato al área de logística.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	Carga de Órdenes en Plataforma Mianet	Código: CC-SC-002
		Página: SC-2

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Carga de Órdenes en Plataforma Mianet: **CC-SC-002**

OBJETIVO

Asegurar la correcta transferencia de las órdenes de compra descargadas desde DSV a la plataforma administrativa y contable Mianet, mediante el uso adecuado del archivo en formato CSV, garantizando su correcto procesamiento.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal del área de Contact Center – Sam's Club, encargado de la gestión de pedidos descargados desde la plataforma DSV y su carga en la plataforma Mianet.

RESPONSABLES

Supervisión y ejecución del procedimiento: Líder del Área de Contact Center

Apoyo en la operación diaria del proceso: Auxiliar de Contact Center

GLOSARIO Y DEFINICIONES

DSV: Plataforma de gestión de pedidos utilizada por Sam's Club.

Mianet: Sistema administrativo y contable interno para carga y validación de pedidos.

CSV: Formato de archivo de texto plano usado para organizar datos en columnas separadas por comas.

REFERENCIAS

Procedimiento CC-SC-001: Descarga de Órdenes en Plataforma DSV

Manual técnico de uso de plataforma Mianet

Normas internas de operación de Contact Center

MATERIALES Y RECURSOS NECESARIOS

- Computadora con conexión a internet
- Acceso a plataformas DSV y Mianet
- Software para descomprimir archivos (.ZIP)
- Microsoft Excel o visor de archivos CSV
- Acceso a carpetas locales del equipo (C:)
- Usuario y contraseña para Mianet

Providencia	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	Carga de Órdenes en Plataforma Mianet	Código: CC-SC-002
		Página: SC-2

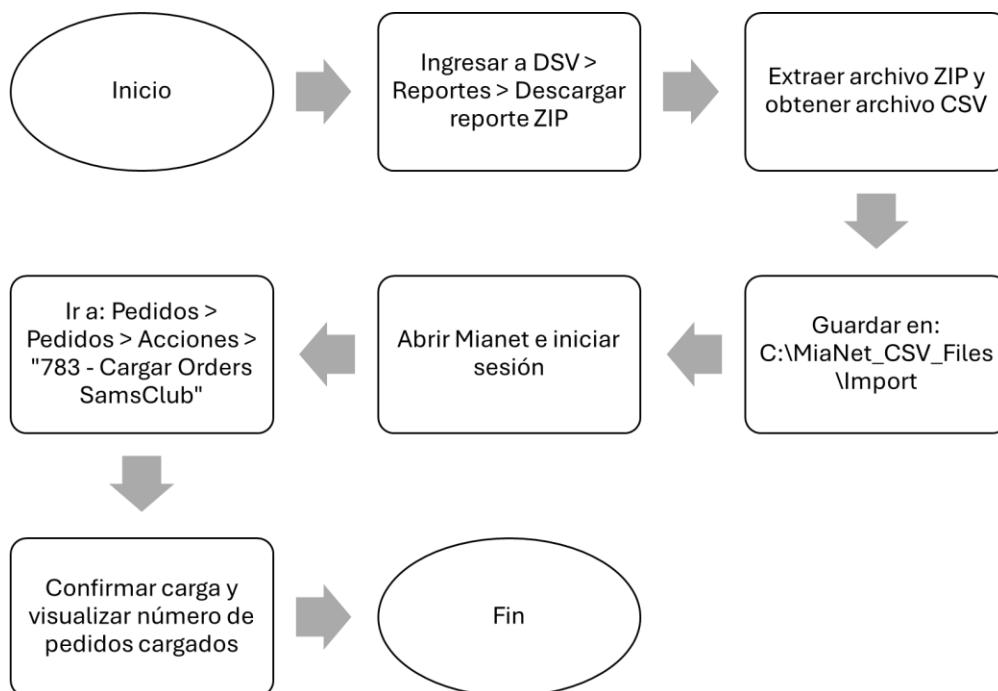
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad administrativa:	Procedimiento		Código: CC-SC-002
	Carga de Órdenes en Plataforma Mianet		
	Contact Center	Área responsable:	Contabilidad

Paso	Actividad
1	Ingresar a la plataforma DSV y acceder al apartado “Reportes”.
2	Seleccionar la opción “Descarga de reportes” y obtener el archivo ZIP generado.
3	Extraer el archivo ZIP utilizando un administrador de archivos.
4	Abrir la carpeta descomprimida y localizar el archivo en formato CSV.
5	Guardar dicho archivo en la siguiente ruta local: Este equipo > Disco local (C:) > MiaNet_CSV_Files > Import.
6	Abrir el programa Mianet e iniciar sesión con el usuario y contraseña correspondiente.
7	Acceder al apartado “Pedidos” y luego a la opción “Selección de Pedidos”.
8	Hacer clic en “Acciones” > seleccionar “783 - Cargar Orders SamsClub” > confirmar con “Aceptar”.
9	Verificar el mensaje de confirmación que indica la recepción y número de pedidos procesados correctamente.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

Diagrama 2: Diagrama de flujo “Carga de Órdenes en Plataforma Mianet SC-2”

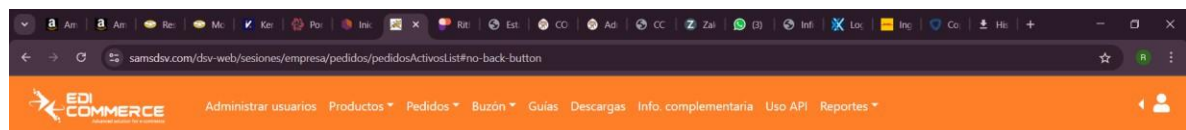


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-002
	Carga de Órdenes en Plataforma Mianet	Página: SC-2

FORMATOS O EVIDENCIAS GENERADAS

- Archivo CSV ubicado en la carpeta local de importación
- Pantalla de confirmación de Mianet con número de pedidos cargados
- Bitácora de carga (opcional según control interno)

SECUENCIA



Pedidos de Grupo Textil Providencia SA de CV

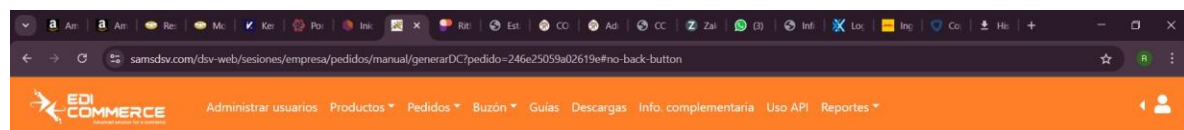
[Deseleccionar todo](#)
[Embarcar seleccionados](#)
[Descargar pedidos \(PDF\)](#)

Mostrar 10 registros por página

Picketicket	Pedido	Estado	Subestado	IDERP	Fecha	Piezas totales	Orden EDI	Operaciones
509011661694475	3142542004060	NUEVO	NO_ETIQUETABLE	0	04-25-2025 10:47:37	1.0000		Editar Eliminar Imprimir
509011661696723	6812564000531	NUEVO	NO_ETIQUETABLE	0	04-25-2025 10:47:37	1.0000		Editar Eliminar Imprimir
509011661684940	6752561000076	NUEVO	NO_ETIQUETABLE	0	04-25-2025 10:47:36	1.0000		Editar Eliminar Imprimir

Mostrando página 1 de 1

[Anterior](#)
[1](#)
[Siguiete](#)



Empacando el pedido 3142542004060

[+ Crear Cartón](#)
[Empacar todo](#)
[Regresar](#)
[Siguiete](#)

UPC: 981033596

Producto: DSV EDREDON MATRI

Cantidad total: 1.0000

Cantidad empacada: 0.0000

Cantidad a empacar:

Elige una cantidad

Elige una cantidad

1

No hay cartones, primero debe de crear por lo menos uno

[Guardar](#)



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
	Car'a de Órdenes en Plataforma Mianet		Código: CC-SC-002
			Página: SC-2

amsdsv.com/dsv-web/sesiones/empresa/pedidos/manual/configurarCartones#no-back-button

RCE Administrar usuarios Productos Pedidos Buzón Guías Descargas Info. complementaria Uso API Reportes

Dimensiones y guía del pedido 3142542004060

FEDEX Actualizar paquetería Regresar Campos adicionales Terminar

Generar guías únicas

Carton: 31425420040601 Producto: DSV EDREDON MATRI UPC: 981033596 Cantidad: 1	Medidas Alto: 24.0000 Ancho: 38.0000 Largo: 47.0000 Peso: 1.7420000000 volumen: 42.8640000000 Tipo de etiqueta: ESTANDAR	Etiqueta Sin etiqueta Guía: 0
---	---	---

Cambiar medidas

Dimensiones y guía del pedido 3142542004060

OK! Se actualizo la informacion correctamente

FEDEX Actualizar paquetería Regresar Campos adicionales Terminar

Generar guías únicas

Crea una guía por cartón, si existe más de un cartón se generará una etiqueta ÚNICA por cartón

Carton: 31425420040601 Producto: DSV EDREDON MATRI UPC: 981033596 Cantidad: 1	Medidas Alto: 20.0000 Ancho: 30.0000 Largo: 40.0000 Peso: 3.0000000000 volumen: 4.8000000000 Tipo de etiqueta: ESTANDAR	Etiqueta Sin etiqueta Guía: 0
---	--	---

FEDEX Actualizar paquetería Regresar Campos adicionales Terminar

Generar guías únicas

Carton: 31425420040601

Producto: DSV EDREDON MATRI
UPC: 981033596 Cantidad: 1

Peso: 3.0000000000

Respuesta

Respuesta de FEDEX: Carton: 31425420040601:
Code: 0000 Description: Success

Ok

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
	Car'a de Órdenes en Plataforma Mianet		Código: CC-SC-002
			Página: SC-2

Guías de la empresa Grupo Textil Providencia SA de CV

¡Bienvenido a esta sección! Aquí puedes cargar un archivo CSV con las siguientes cabeceras: Nombre del proveedor, Número de pedido, Número de pickticket, Número de guía. Esta funcionalidad simplifica la generación masiva de guías manuales. Asegúrate de que tu archivo CSV contenga un máximo de mil registros para garantizar un procesamiento eficiente. ¡Aprovecha esta herramienta para una gestión más eficiente!

Sin archivos seleccionados

-

Mostrar registros por página

Guía	Pedido	Tipo	Estado	Fecha	Opciones
287961373692	6752561000076	UNICA		04-25-2025 12:48:49	📄
287961270484	6812564000531	UNICA		04-25-2025 12:46:47	📄
287961181949	3142542004060	UNICA		04-25-2025 12:45:05	📄
287950692600	6802564003608	UNICA	Información del envío enviada a FedEx	04-25-2025 09:34:57	📄




Administrar usuarios Productos Pedidos Buzón Guías Descargas Info. complementaria Uso API Reportes

Dashboard
Descargar reportes

Guías de la empresa Grupo Textil Providencia SA de CV

¡Bienvenido a esta sección! Aquí puedes cargar un archivo CSV con las siguientes cabeceras: Nombre del proveedor, Número de pedido, Número de pickticket, Número de guía. Esta funcionalidad simplifica la generación masiva de guías manuales. Asegúrate de que tu archivo CSV contenga un máximo de mil registros para garantizar un procesamiento eficiente. ¡Aprovecha esta herramienta para una gestión más eficiente!

Sin archivos seleccionados

-

Mostrar registros por página

Guía	Pedido	Tipo	Estado	Fecha	Opciones
287961373692	6752561000076	UNICA		04-25-2025 12:48:49	📄
287961270484	6812564000531	UNICA		04-25-2025 12:46:47	📄
287961181949	3142542004060	UNICA		04-25-2025 12:45:05	📄
287950692600	6802564003608	UNICA	Información del envío enviada a FedEx	04-25-2025 09:34:57	📄

https://samsdiv.com/div-web/sesiones/empresa/reports/descargarReportesProveedor

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
	Car'a de Órdenes en Plataforma Mianet		Código: CC-SC-002
			Página: SC-2

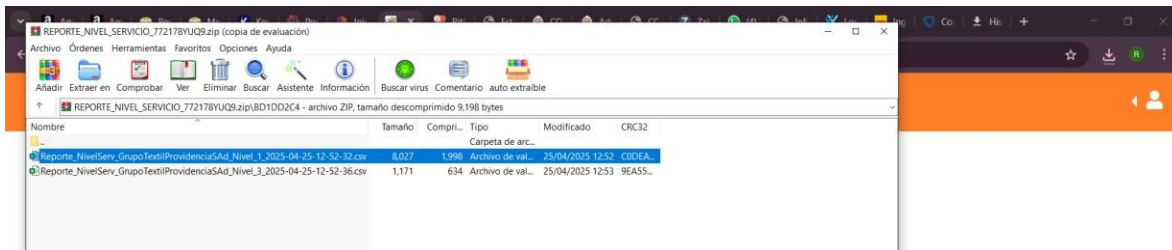
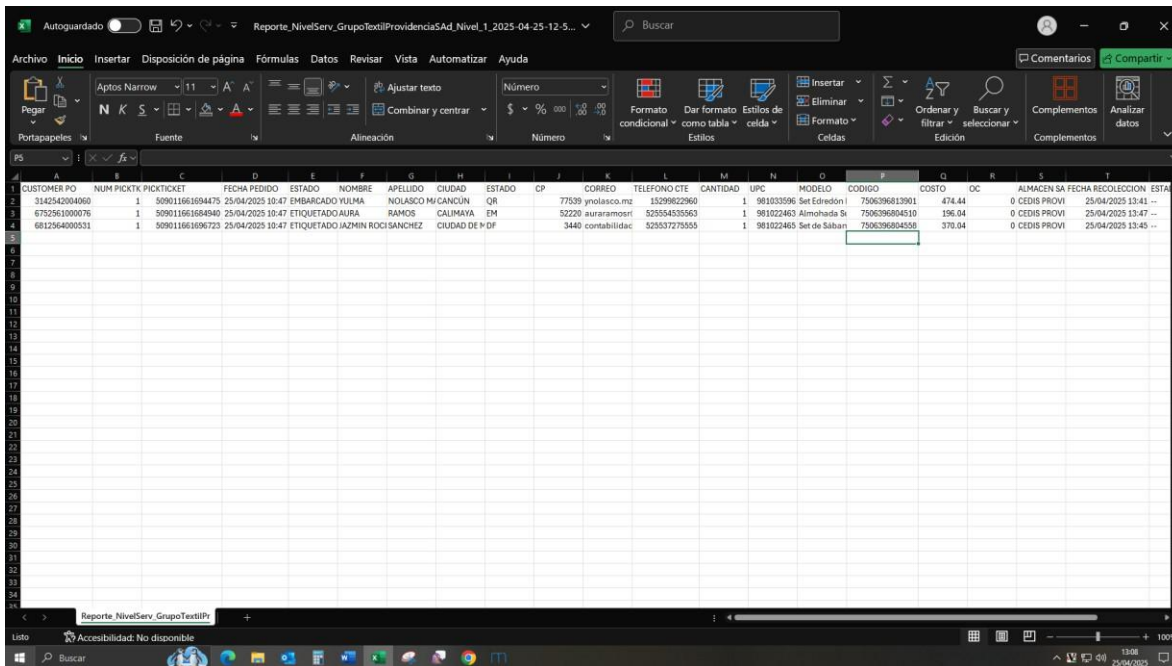
Mis descargas

Ingrese el código que recibió por correo electrónico

Recuerde que el archivo descargado con este código estará solo disponible por 24 hrs.

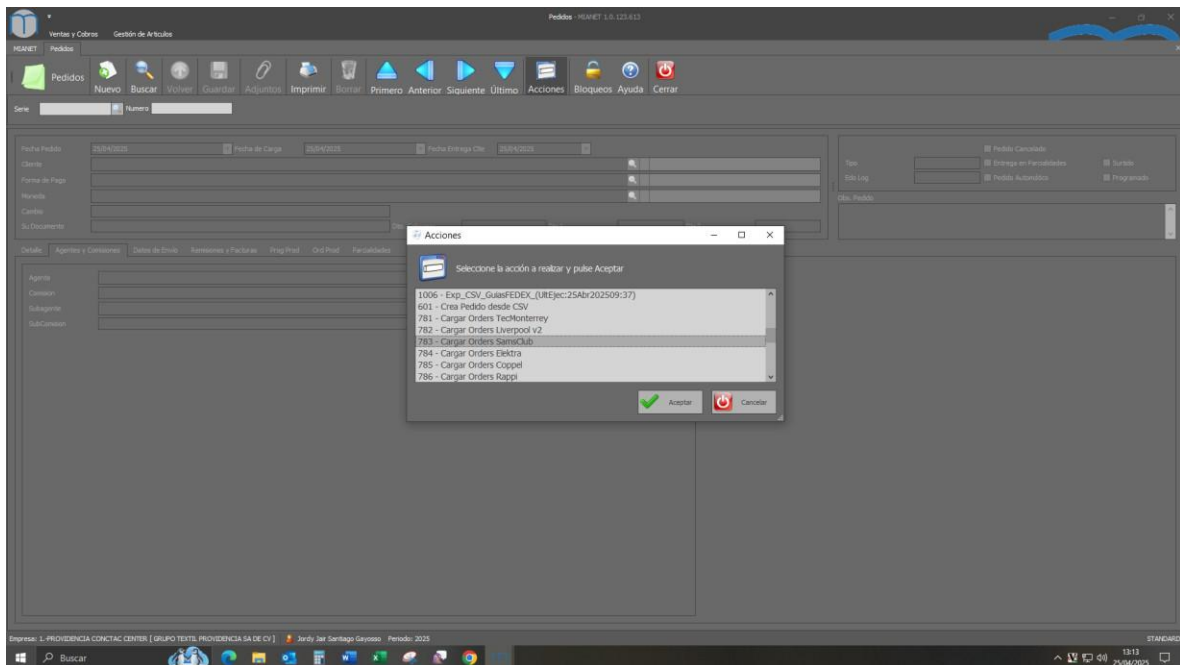
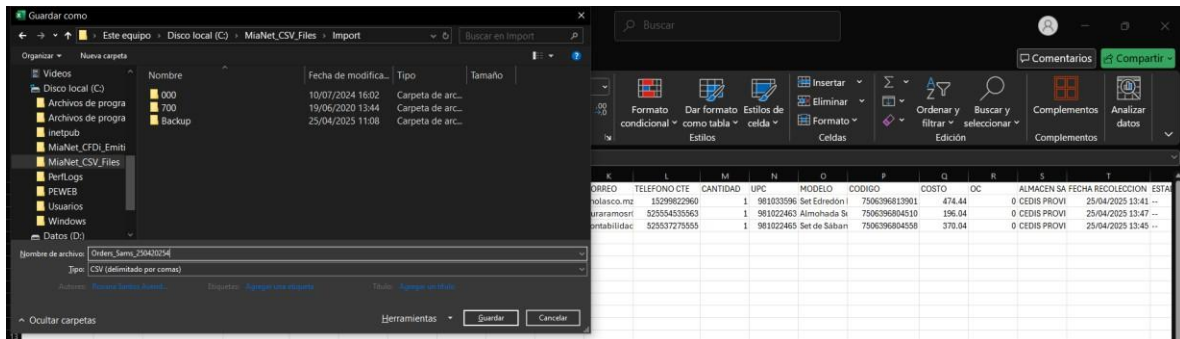
Descargas anteriores

Fecha	Código	Tipo
25-04-2025 12:53:16	772178YUQ9	REPORTE_NIVEL_SERVICIO
25-04-2025 12:38:22	62GEJ87163	PEDIDOS
25-04-2025 10:39:25	U39P513H27	REPORTE_NIVEL_SERVICIO
25-04-2025 09:41:26	5780N6Z0B0	REPORTE_NIVEL_SERVICIO
25-04-2025 09:07:52	Z10B33097V	PEDIDOS

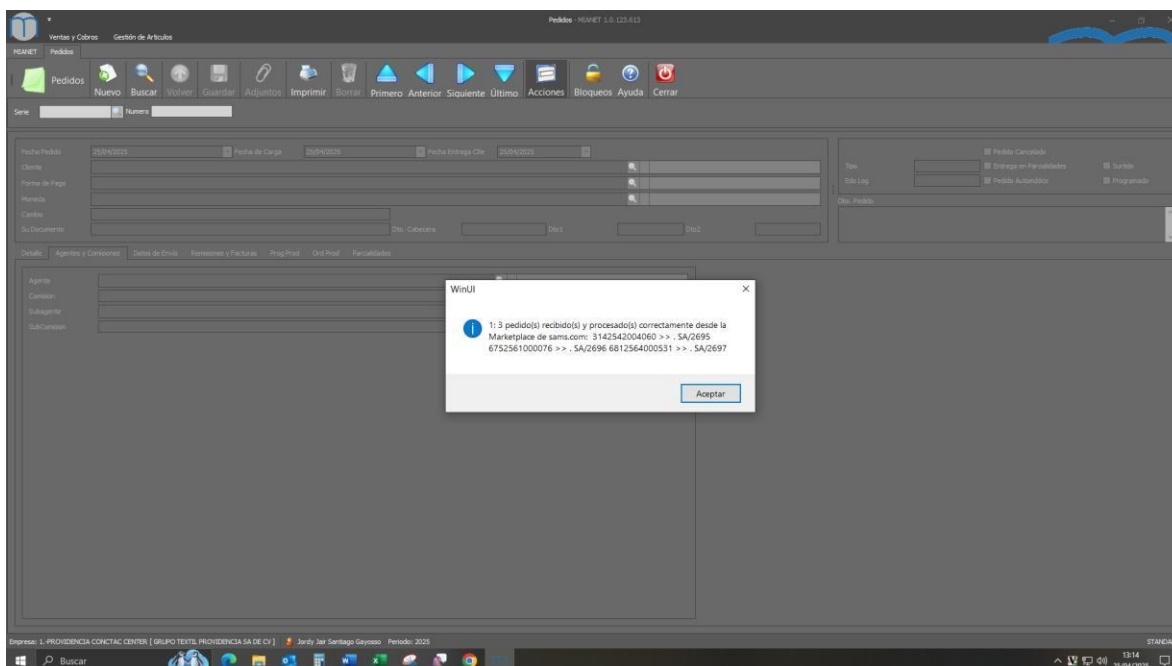



CUSTOMER PO	NUM PICKTK	PICKTKT	FECHA PEDIDO	ESTADO	NOMBRE	APELLIDO	CUIDAD	ESTADO	CP	CORREO	TELEFONO CTE	CANTIDAD	UPC	MODELO	CCODIGO	COSTO	OC	ALMACEN SA	FECHA RECOLECCION	EST
3142542004060	1	509011661694475	25/04/2025 10:47	EMBARCADO	YULMA	NOLASCO MI	CANCUN	QR	77539	ynolasco.mz	15299822960	1	981033596	Set Edredón	7506396813901	474.44	0	CEDIS PROVI	25/04/2025 13:41	...
6752561300076	1	509011661684840	25/04/2025 10:47	ETIQUETADO	AURA	RAMOS	CALIMAYA	EM	52220	auraramosr	525554535563	1	981022463	Almohada Si	7506396804510	196.04	0	CEDIS PROVI	25/04/2025 13:47	...
6812564000531	1	509011661696723	25/04/2025 10:47	ETIQUETADO	JAZMIN ROCISANCHEZ		CIUDAD DE P D F		3440	contabilidadc	529537275555	1	981022465	Set de Saban	7506396804558	370.04	0	CEDIS PROVI	25/04/2025 13:45	...

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
	Carra de Órdenes en Plataforma Mianet		Código: CC-SC-002
			Página: SC-2



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
	Carga de Órdenes en Plataforma Mianet		Código: CC-SC-002
			Página: SC-2



OBSERVACIONES

- Es importante no modificar el contenido del archivo CSV antes de cargarlo, ya que esto podría generar errores en el sistema.
- Verifica que el archivo se encuentre correctamente guardado en la ruta especificada antes de ejecutar la carga en Mianet.
- Ante errores de carga, se debe reportar de inmediato al área de soporte técnico interno.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-003
	Acreditar y Liberar Pedidos	Página: SC-3

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Acreditar y Liberar Pedidos: **CC-SC-003**

OBJETIVO

Validar y acreditar los pedidos listos para su liberación dentro del sistema, asegurando su documentación física para seguimiento por parte del almacén y la paquetería.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los pedidos con estatus “Liberado” dentro del portal de pedidos interno, asegurando su respaldo físico antes de ser entregados a logística.

RESPONSABLES

Área responsable: Contact Center – Sam's Club

Puesto responsable: Auxiliar de Contador / Líder de Contact Center

Frecuencia: Diaria / Según carga operativa

GLOSARIO Y DEFINICIONES

Pedido “Liberado”: Estado en el sistema que indica que el pedido ya ha sido autorizado y está listo para su documentación e impresión.

Portal de Pedidos: Sitio interno accesible mediante navegador web para gestión de pedidos.

REFERENCIAS

Portal de Pedidos: <http://172.20.10.3/PedidosCC/s-20webapp/cgi-portal/PA/consultar-pedidos/>

MATERIALES Y RECURSOS NECESARIOS

- Computadora con conexión a red interna
- Navegador web actualizado
- Acceso al portal de pedidos
- Usuario y contraseña institucional
- Impresora operativa
- Papel tamaño carta

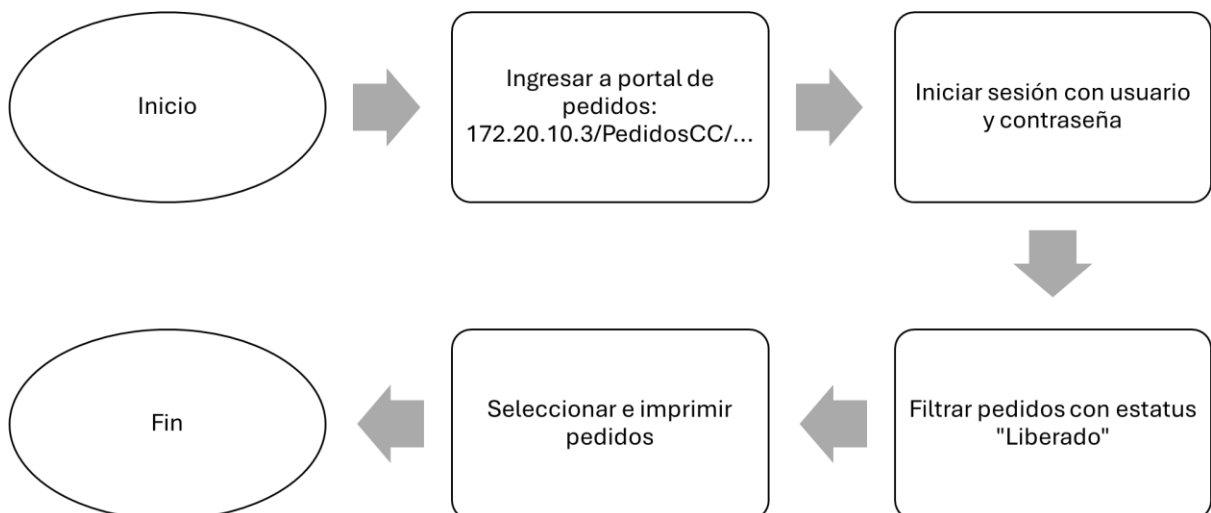
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	Acreditar y Liberar Pedidos	Código: CC-SC-003
		Página: SC-3

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad administrativa:	Procedimiento		Código: CC-SC-003
	Acreditar y liberar pedidos		
	Contact Center	Área responsable:	Contabilidad

Paso	Actividad
1	Ingresar al portal de pedidos desde el navegador con la liga correspondiente.
2	Iniciar sesión con usuario y contraseña institucional.
3	Seleccionar el módulo “Consultar Pedidos”.
4	Aplicar el filtro para visualizar únicamente los pedidos en estatus “Liberado”.
5	Seleccionar los pedidos listos para acreditarse.
6	Generar la vista previa e imprimir los pedidos seleccionados.
7	Archivar los pedidos impresos en su expediente correspondiente.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Diagrama 3: Diagrama de flujo “Acreditar y liberar pedidos SC-3”

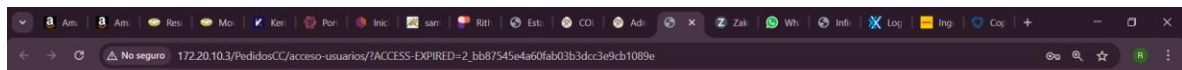


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
			Código: CC-SC-003
	Acreditar y Liberar Pedidos		Página: SC-3

FORMATOS O EVIDENCIAS GENERADAS

- Pedidos impresos con estatus “Liberado”
- Carpeta física de seguimiento por logística

SECUENCIA



Ha finalizado exitosamente su sesión

Sistema Pedidos Online v3.0

Usuario:

Contraseña:

Conectar a: CONTACT CENTER PROVIDENCIA

Tipo de acceso: REMOTO

[Acceder](#)

PROVIDENCIA CONTACT CENTER

Somos parte de tu Hogar

Empresa: 1 | GRUPO TEXTIL PROVIDENCIA SA DE CV Período: 2025 Almacén: SA Ubicación: XXX Fecha: 25/04/2025

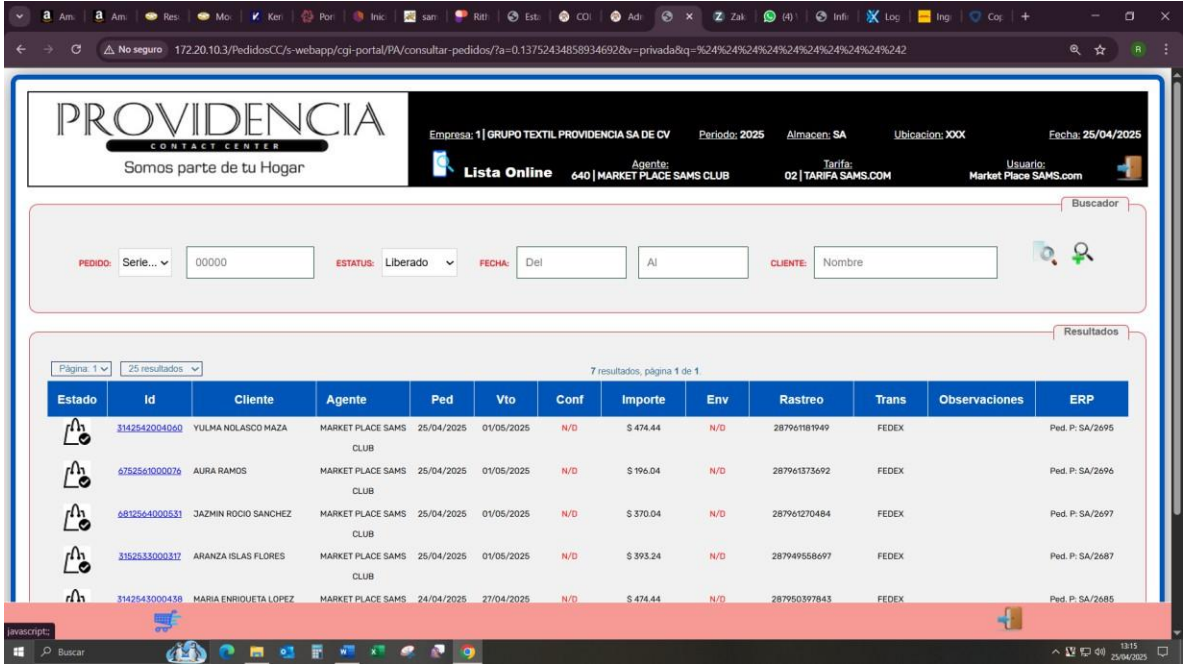
Lista Online 640 | MARKET PLACE SAMS CLUB Agente: 02 | TARIFA SAMS.COM Usuario: Market Place SAMS.COM

PEDIDO: Serie... 00000 ESTATUS: Liberado FECHA: Del Al CLIENTE: Nombre

Resultados

Estado	Id	Cliente	Agente	Ped	Vto	Conf	Importe	Env	Rastreo	Trans	Observaciones	ERP
--------	----	---------	--------	-----	-----	------	---------	-----	---------	-------	---------------	-----

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
			Código: CC-SC-003
	Acreditar y Liberar Pedidos		Página: SC-3



PROVIDENCIA CONTACT CENTER
Somos parte de tu Hogar

Empresa: 1 | GRUPO TEXTIL PROVIDENCIA SA DE CV Período: 2025 Almacén: SA Ubicación: XXX Fecha: 25/04/2025

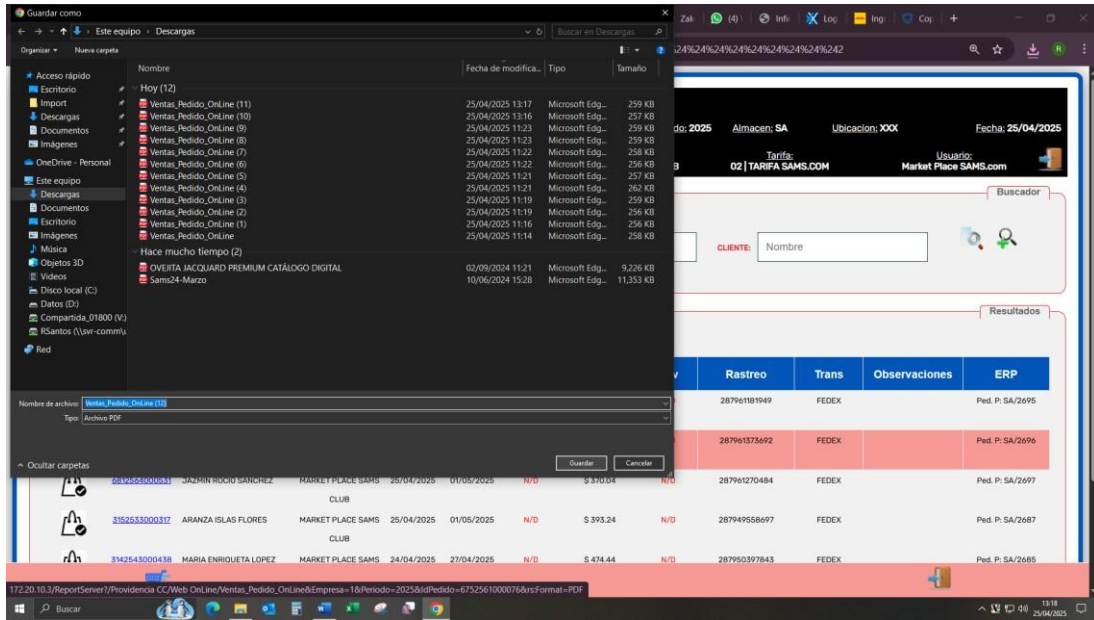
Lista Online Agente: 640 | MARKET PLACE SAMS CLUB Tarifa: 02 | TARIFA SAMS.COM Usuario: Market Place SAMS.com

PEDIDO: Serie... 00000 **ESTATUS:** Liberado **FECHA:** Del Al **CLIENTE:** Nombre

Resultados

Página 1 de 1 25 resultados 7 resultados, página 1 de 1.

Estado	Id	Cliente	Agente	Ped	Vto	Conf	Importe	Env	Rastreo	Trans	Observaciones	ERP
	3142542004060	YULMA NOLASCO MAZA	MARKET PLACE SAMS CLUB	25/04/2025	01/05/2025	N/D	\$ 474.44	N/D	28796181949	FEDEX		Ped. P. SA/2695
	6752561000076	AURA RAMOS	MARKET PLACE SAMS CLUB	25/04/2025	01/05/2025	N/D	\$ 196.04	N/D	287961373692	FEDEX		Ped. P. SA/2696
	6812564000631	JAZMIN ROCIO SANCHEZ	MARKET PLACE SAMS CLUB	25/04/2025	01/05/2025	N/D	\$ 370.04	N/D	287961270484	FEDEX		Ped. P. SA/2697
	3152533000317	ARANZA ISLAS FLORES	MARKET PLACE SAMS CLUB	25/04/2025	01/05/2025	N/D	\$ 393.24	N/D	287949558697	FEDEX		Ped. P. SA/2687
	3142543000438	MARIA ENRIQUETA LOPEZ	MARKET PLACE SAMS CLUB	24/04/2025	27/04/2025	N/D	\$ 474.44	N/D	287950397843	FEDEX		Ped. P. SA/2685



Guardar como

Organizar Nueva carpeta

Nombre Fecha de modifica... Tipo Tamaño

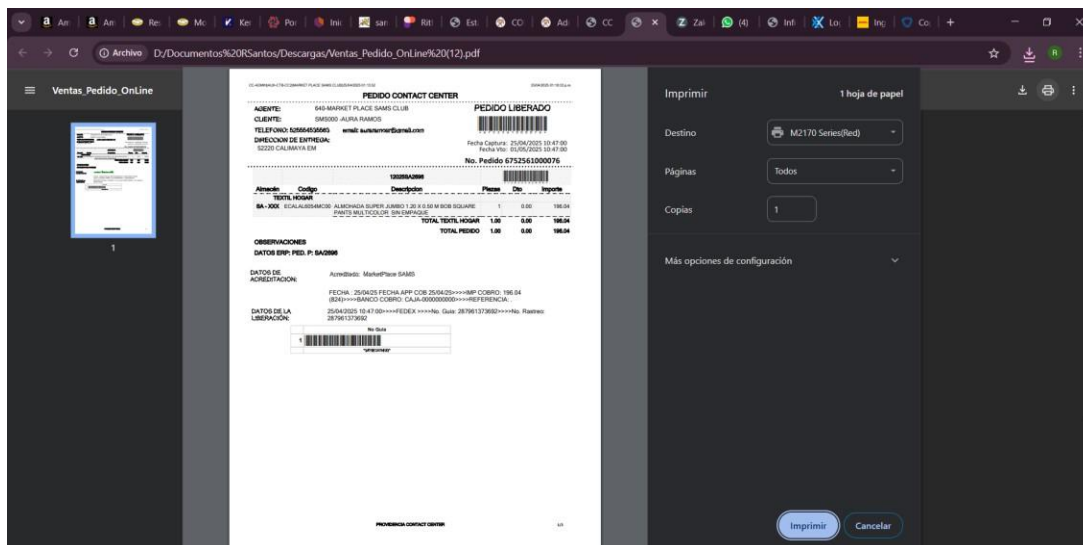
- Hoy (12)
- Ventas_Pedido_Online (11)
- Ventas_Pedido_Online (10)
- Ventas_Pedido_Online (9)
- Ventas_Pedido_Online (8)
- Ventas_Pedido_Online (7)
- Ventas_Pedido_Online (6)
- Ventas_Pedido_Online (5)
- Ventas_Pedido_Online (4)
- Ventas_Pedido_Online (3)
- Ventas_Pedido_Online (2)
- Ventas_Pedido_Online (1)
- Hace mucho tiempo (2)
- OVERITA JACQUARD PREMIUM CATALOGO DIGITAL
- Sams24-Marzo

Nombre de archivo: Ventas_Pedido_Online (10) Tipo: Archivo PDF

Guardar Cancelar

172.20.10.3/ReportServer/Providencia CC/Web/Online/Ventas_Pedido_Online/Empresa=16/Periodo=2025/IdPedido=6752561000076/Format=PDF

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
	Acreditar y Liberar Pedidos		Código: CC-SC-003
			Página: SC-3



VENTAS_PEDIDO_ONLINE

PEDIDO CONTACT CENTER

PEDIDO LIBERADO

AGENTE: 645 MARKET PLACE SAM'S CLUB
 CLIENTE: 595000 ALBA RAMOS
 TELEFONO: 02866455665
 DIRECCION DE ENTREGA: 5200 COLUMBIA, ECU
 Fecha Captura: 25/04/2021 10:47:00
 Fecha Vto: 05/05/2021 10:47:00
 No. Pedido: 6732561000076

Almacen	Código	Descripción	Precio	Cant.	Importe
SA-XXX	ECALALUSMACHO	ALMACHA SUPER JAMBO 1.20 LIL SE W BOW SQUARE	1.00	0.00	186.04
TOTAL TOTAL HSJAR					1.00 0.00 186.04
TOTAL PEDIDO					1.00 0.00 186.04

OBSERVACIONES
 DATOS EMP. PED. P. BAZM99

DATOS DE Acreditación:
 Actividad: MarketPlace SAM'S
 FECHA: 25/04/2021 FECHA APP COR: 25/04/2021 ***HMP CORRO: 196.04
 (B24)***BANCOS CORRO: CAJA-0000000000***REFERENCIA:
 28/04/2021 10:47:00***FECHA ***HMP: 28/04/2021 10:47:00***HMP: 28/04/2021 10:47:00

DATOS DE LA LIBERACIÓN:
 No. Pedido: 6732561000076

Imprimir 1 hoja de papel

Destino: M2170 Series(Red)

Páginas: Todos

Copias: 1

Más opciones de configuración

Imprimir **Cancelar**

OBSERVACIONES

- Validar cuidadosamente el estatus del pedido antes de imprimir.
- Archivar los documentos impresos correctamente.
- Este paso es clave para la trazabilidad y control de envíos
- Surtido y remisión de ordenes

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-004
	Surtido y remisión de ordenes	Página: SC-4

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Surtido y remisión de órdenes: **CC-SC-004**

2. OBJETIVO

Coordinar de forma eficiente el surtido, embalaje, pesaje y remisión de los pedidos provenientes de la plataforma Sam's Club, asegurando la correcta documentación y actualización del estatus de estos en el sistema.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los pedidos generados a través de la plataforma Sam's Club que deben ser surtidos y remitidos desde el área de almacén.

4. RESPONSABLES

Personal de almacén

Encargado de almacén

Auxiliar de contador (como responsable de supervisar el seguimiento del pedido)

5. GLOSARIO Y DEFINICIONES

Handheld: Dispositivo portátil utilizado para la lectura de códigos y generación de remisiones de forma digital.

Guía de transporte: Documento emitido por la paquetería que identifica el paquete para su envío y seguimiento.

Remisión: Documento que respalda la salida del producto del almacén hacia su destino final.

Pedido servido: Pedido cuyo proceso de surtido y remisión ha sido completado.

6. REFERENCIAS

Procedimiento de acreditación y liberación de pedidos

Política interna de embarques y entregas

7. MATERIALES Y RECURSOS NECESARIOS

- Equipo de cómputo con acceso a red interna
- Archivo del pedido (fecha, plataforma, paquetería, encargado)
- Handheld (lector portátil)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-004
	Surtido y remisión de ordenes	Página: SC-4

- Material de embalaje (cajas, cinta, etiquetas)
- Báscula para pesaje
- Cinta métrica o medidor
- Acceso a sistema de generación de guías de transporte

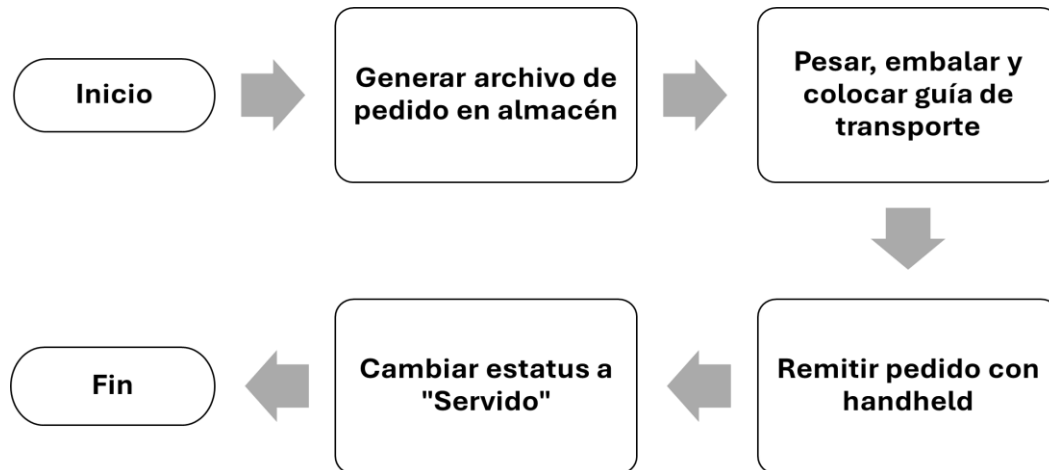
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad administrativa:	Procedimiento		Código: CC-SC-004
	Surtido y remisión de órdenes		
	Contact Center	Área responsable:	Contabilidad

Paso	Actividad
1	Generación del archivo: El área de almacén genera un archivo con la información del pedido: fecha, plataforma (Sam's Club), paquetería asignada y nombre del encargado de surtido.
2	Surtido de artículos: Se recolectan los artículos solicitados del almacén, se embalan, se pesan y se miden. Luego se genera e imprime la guía de transporte para cada paquete.
3	Remisión del pedido: Se utiliza un dispositivo "handheld" para generar la remisión de los pedidos. Esto permite agilizar el proceso y manejar varios pedidos a la vez.
4	Cambio de estatus: Al concluir la remisión, el pedido cambia de estatus en el sistema: de "Liberado" a "Servido", indicando que ya fue surtido y está listo para su envío.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-004
	Surtido y remisión de ordenes	Página: SC-4

Diagrama 4: Diagrama de flujo “Acreditar y liberar pedidos SC-4”



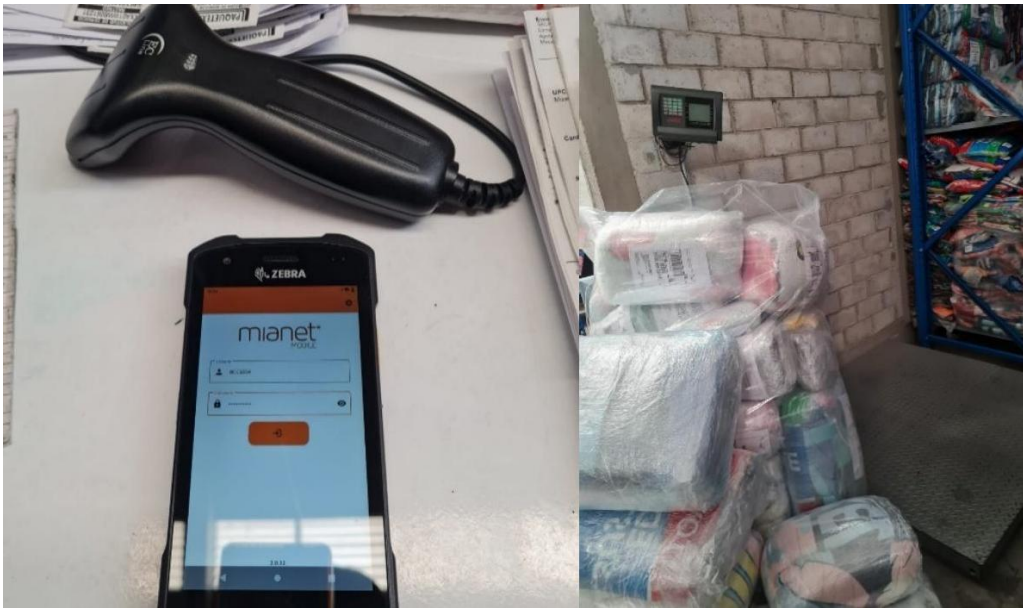
FORMATOS O EVIDENCIAS GENERADAS

- Archivo del pedido generado en almacén
- Etiquetas de guía de transporte
- Registro de remisión generado en handheld
- Captura del sistema con estatus "Servido"

SECUENCIA



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-004
	Surtido y remisión de ordenes	Página: SC-4



OBSERVACIONES

- Es importante verificar que todos los artículos coincidan con el pedido antes de remisionar.
- Las remisiones deben realizarse el mismo día del surtido para evitar retrasos en el embarque.
- El handheld debe estar correctamente sincronizado con el sistema para evitar errores de registro.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-005
	Cambio de estatus	Página: SC-5

Nombre del procedimiento

Cambio de Estatus: **CC-SC-005**

Objetivo

Actualizar el estatus de los pedidos en la plataforma Mianet, pasando de “Servido” a “Enviado”, mediante la carga de un archivo CSV que contenga la información logística y de entrega de los productos.

Alcance

Este procedimiento aplica para todos los pedidos procesados y embalados que estén listos para ser enviados, y que deben ser actualizados en el sistema para su validación por parte de Walmart.

Responsables

Auxiliar de Contador del área de Contact Center – Sam's Club

Personal de embalaje, quien debe proporcionar la información logística correspondiente

Glosario y Definiciones

CSV: Archivo de texto con formato de valores separados por comas, utilizado para importar o exportar datos estructurados.

Mianet: Plataforma de gestión empresarial utilizada por Grupo Textil Providencia para procesos administrativos y logísticos.

PO Online: Pedido de Orden en línea generado por el cliente.

Estatus “Enviado”: Clasificación en la plataforma que indica que el pedido ya fue procesado, embalado y despachado.

Referencias

Portal Mianet – Módulo de Remisiones

Políticas de entrega y confirmación de pedidos de Walmart de México

Materiales y Recursos Necesarios

- Archivo en formato CSV (delimitado por comas)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-005
	Cambio de estatus	Página: SC-5

- Plataforma Mianet
- Conexión a Internet
- Datos completos de embarque:
 - No. de Pedido
 - Código de Mensajería (22 = FedEx)
 - Número de guía
 - Código de guía
 - Peso neto y bruto
 - Dimensiones (Largo, Ancho, Alto)
 - Volumen
 - Fecha de envío
 - Observaciones
 - Cliente
 - Responsable y código del personal de embalaje

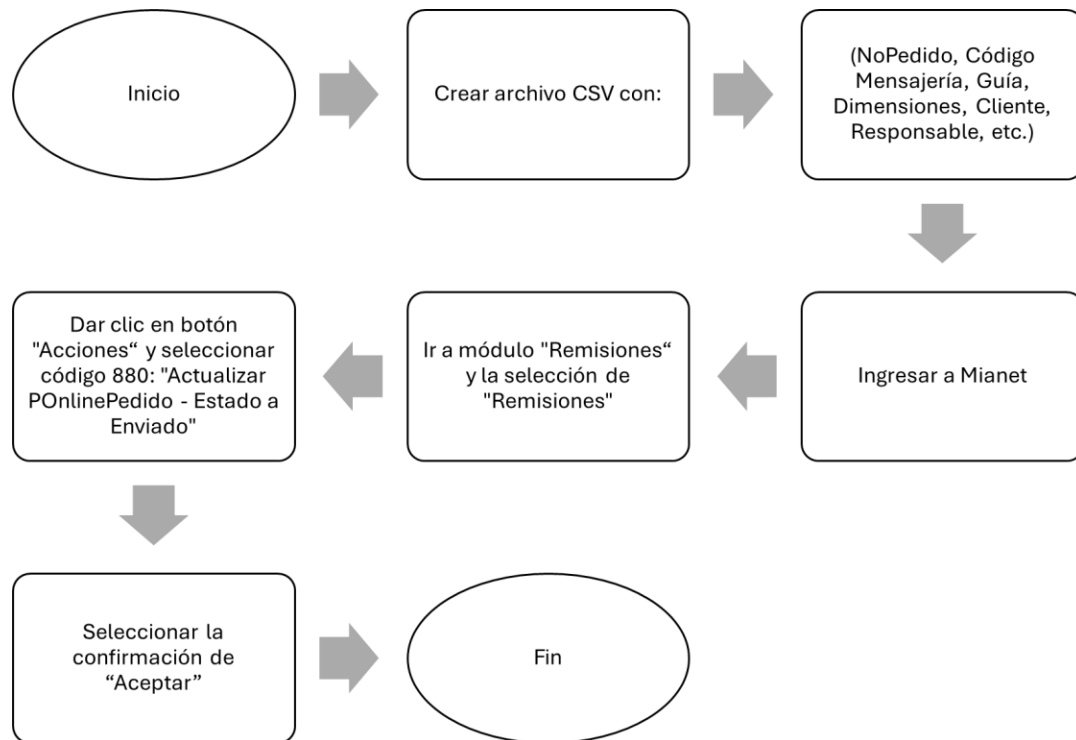
Descripción del Procedimiento

Unidad administrativa:	Procedimiento		Código: CC-SC-005
	Cambio de Estatus		
	Contact Center	Área responsable:	Contabilidad

Paso	Actividad
1	Crear un archivo CSV (delimitado por comas) con los siguientes campos en columnas: No. Pedido, Código de mensajería (22 para FedEx), número de guía, código de guía, peso neto, peso bruto, largo, ancho, alto, volumen, fecha de envío, observaciones, cliente, y responsable con su código.
2	Ingresar al portal de Mianet.
3	Dirigirse al módulo “Remisiones” y seleccionar la opción “Remisiones”.
4	Hacer clic en el botón “Acciones” dentro de la interfaz.
5	Seleccionar la acción con código 880 – Actualizar PO Online Pedido – Estado a “Enviado”.
6	Confirmar la acción seleccionando “Aceptar”.
7	El sistema desplegará una ventana de confirmación con el mensaje: “Pedidos marcados como enviados”.
8	Verificar en el portal de pedidos de Grupo Textil Providencia que los pedidos han cambiado de estatus de “Servido” a “Enviado”.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	Cambio de estatus	Código: CC-SC-005
		Página: SC-5

Diagrama 5: Diagrama de flujo “Cambio de estatus SC-5”



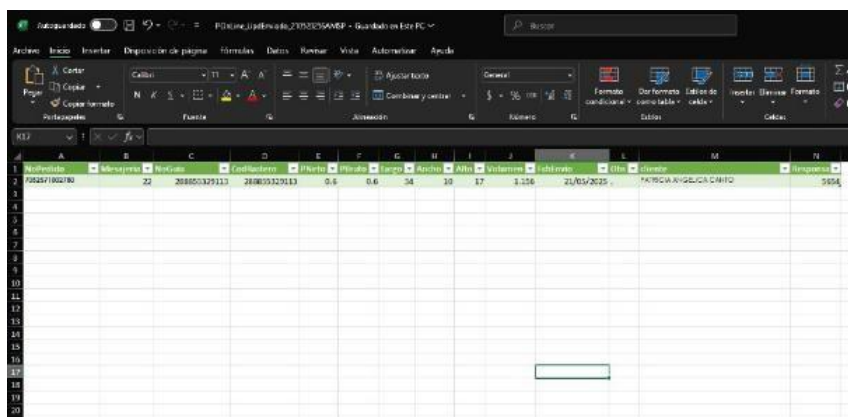
Formatos o Evidencias Generadas:

- Archivo CSV cargado correctamente en el sistema
- Confirmación en Mianet del cambio de estatus
- Visualización del pedido como “Enviado” en el portal interno de pedidos

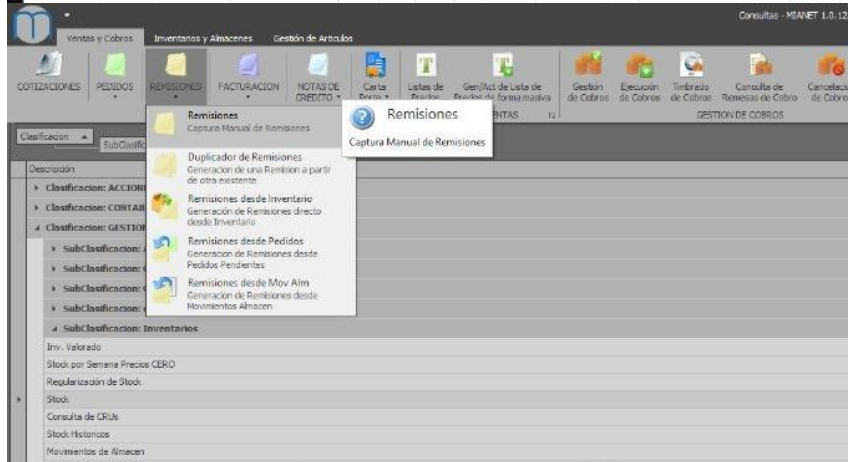
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
	Cambio de estatus		Código: CC-SC-005
			Página: SC-5

SECUENCIA:

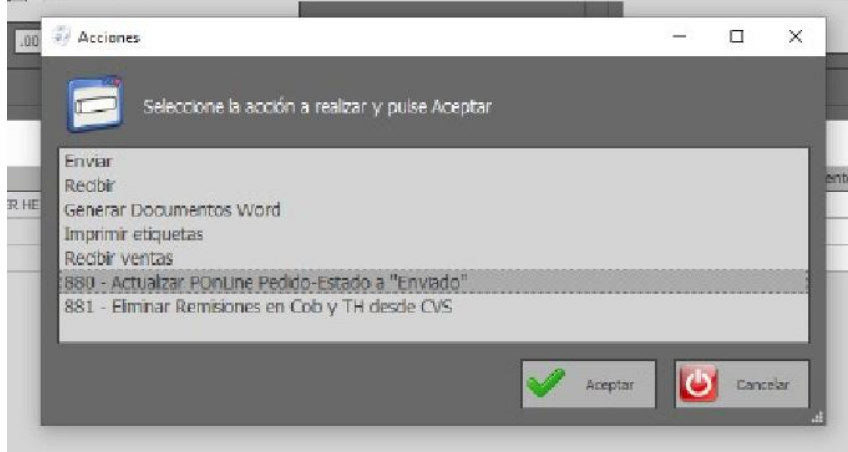
1-



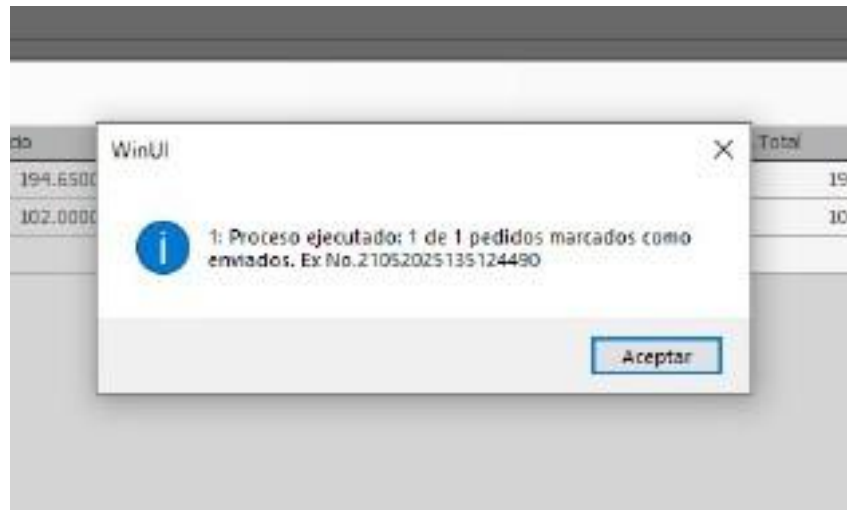
2-



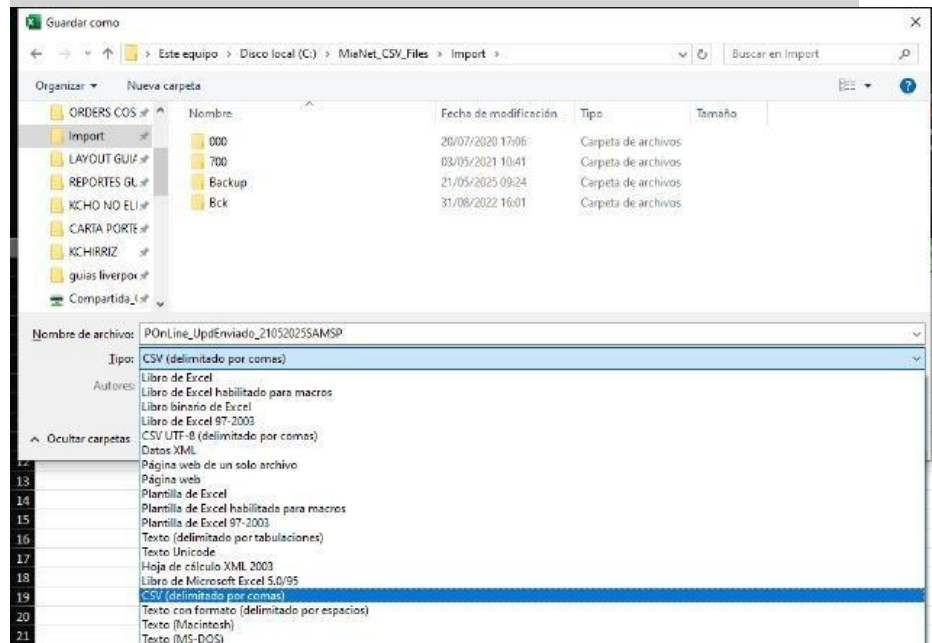
3-



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-005
	Cambio de estatus	Página: SC-5



4-



5-

Observaciones:

- Es importante revisar que todos los datos del archivo CSV estén completos y correctos antes de cargarlo al sistema.
- Asegurarse de utilizar el código correcto de mensajería (22 para FedEx).
- El cambio de estatus debe realizarse el mismo día en que se realiza el embarque físico del pedido.
- Un error en los datos cargados puede impedir la actualización del pedido y retrasar su procesamiento por parte del cliente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-006
	Realizar un concentrado de remisiones mensuales	Página: SC-6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Realizar un Concentrado de Remisiones Mensuales: **CC-SC-006**

OBJETIVO

Obtener un reporte mensual consolidado de todas las remisiones generadas durante el mes para facilitar el análisis contable, el control administrativo y la conciliación de pedidos.

ALCANCE

Aplicable a la gestión mensual de remisiones registradas en la plataforma Mianet correspondientes al área de ventas y distribución para Sam's Club.

RESPONSABLES

Área responsable: Contact Center – Sam's Club

Puesto responsable: Auxiliar de Contador

Frecuencia: Mensual

GLOSARIO Y DEFINICIONES

Remisión: Documento que respalda la salida de mercancía del almacén.

Concentrado: Reporte que agrupa múltiples registros de una misma naturaleza (en este caso, remisiones).

Mianet: Plataforma administrativa utilizada por el Contact Center para gestión contable.

REFERENCIAS

Plataforma Mianet: acceso mediante usuario y contraseña corporativos

MATERIALES Y RECURSOS NECESARIOS

- Usuario y contraseña de acceso a Mianet
- Computadora con acceso a Internet
- Software Microsoft Excel
- Carpeta local para almacenamiento de archivos
- Plataforma Mianet

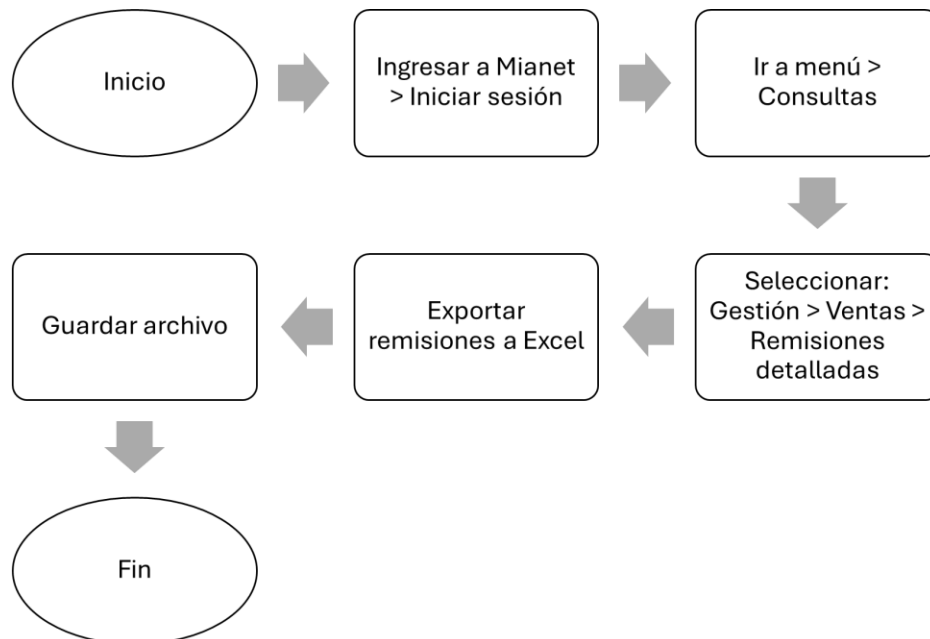
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	Realizar un concentrado de remisiones mensuales	Código: CC-SC-006
		Página: SC-6

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad administrativa:	Procedimiento		Código: CC-SC-006
	Realizar un concentrado de remisiones mensuales		
	Contact Center	Área responsable:	Contabilidad

Paso	Actividad
1	Ingresar a Mianet, introducir usuario, contraseña y seleccionar el año.
2	Hacer clic en el ícono del menú principal.
3	Seleccionar la opción "Consultas".
4	Expandir "Gestión" > "Ventas" > "Remisiones detalladas".
5	Esperar la generación del reporte mensual en pantalla.
6	Hacer clic en "Exportar" para descargar el archivo Excel.
7	Guardar el archivo en: Documentos > Remisiones Mensuales > [Mes correspondiente].
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Diagrama 6: Diagrama de flujo "Realizar un concentrado de remisiones mensuales SC-6"



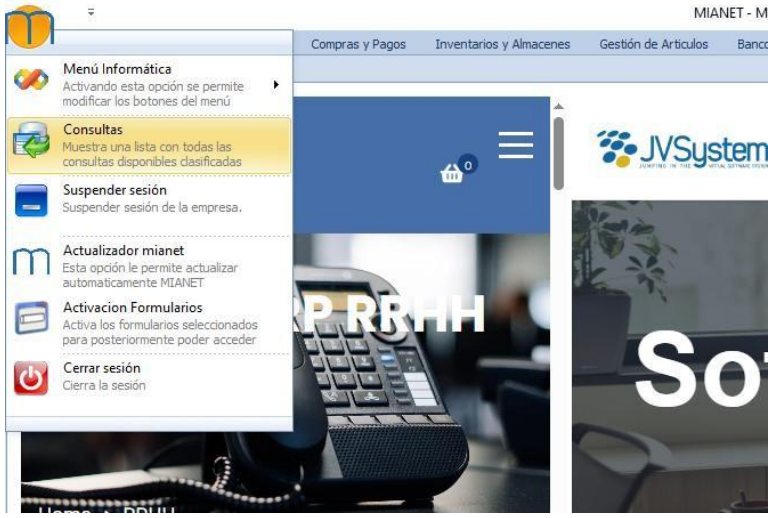
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	Realizar un concentrado de remisiones mensuales	Código: CC-SC-006
		Página: SC-6

FORMATOS O EVIDENCIAS GENERADAS

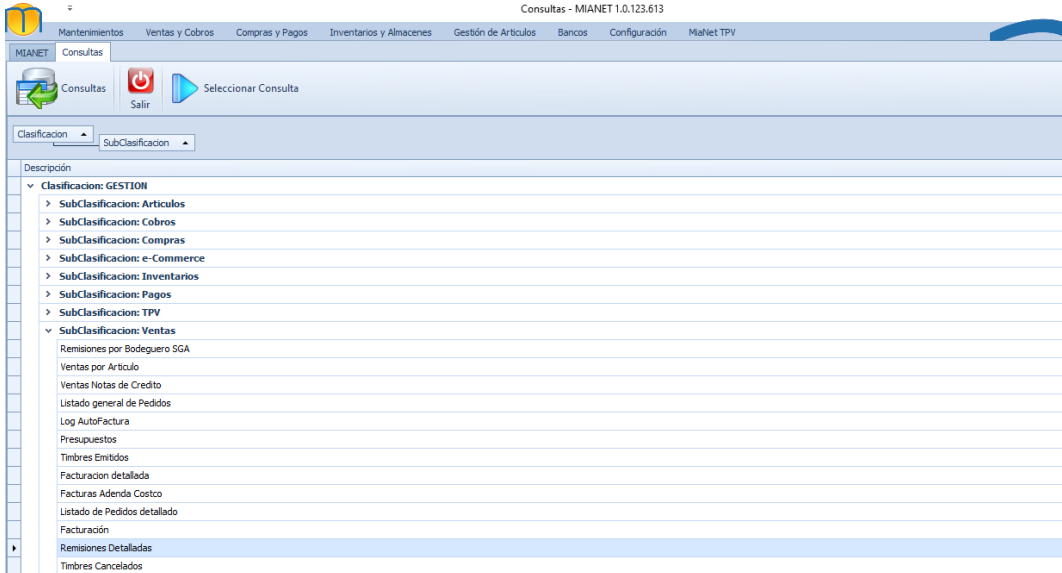
- Archivo Excel exportado con remisiones detalladas
- Registro digital mensual archivado por periodo

Secuencia:

1-



2-



3-

Remisiones Detalladas | Perfil: 100 | VQProVentasAlb

Opciones

Enter text to search...

FindClear

Pulse ESC para mostrar todos los datos posibles.

Estado	Empresa	Periodo	Mes	Mes Entregado	Fecha Fecha Entregado	Serie Albaran	Numero Albaran	Su Documento	Cliente	Razon Social	SKU	Artículo	Descripcion Corta
3	1	2025	4	Abril	02/04/2025	PA	28129	PPA2025092638	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	4	Abril	10/04/2025	PA	28192	PPA2025092759	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	1	Enero	31/01/2025	PA	27432	PPA2025091948	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	4	Abril	01/04/2025	PA	28121	PPA2025092604	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	4	Abril	21/04/2025	PA	28209	PPA2025092762	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	2	Febrero	20/02/2025	PA	27696	PPA2025091881	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	2	Febrero	10/02/2025	PA	27541	PPA2025091609	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	1	Enero	30/01/2025	PA	27397	PPA2025091400	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	1	Enero	27/01/2025	PA	27326	PPA2025091096	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	2	Febrero	05/02/2025	PA	27489	PPA2025091399	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	2	Febrero	06/02/2025	PA	27510	PPA2025091436	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	1	Enero	23/01/2025	PA	27290	PPA2025091210	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	1	Enero	30/01/2025	PA	27394	PPA2025091408	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	4	Abril	22/04/2025	PA	28225	PPA2025092878	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	1	Enero	23/01/2025	PA	27300	PPA2025091173	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	2	Febrero	25/02/2025	PA	27769	PPA2025091992	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	4	Abril	22/04/2025	PA	28230	PPA2025092876	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	1	Enero	30/01/2025	PA	27404	PPA2025091413	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	2	Febrero	25/02/2025	PA	27758	PPA2025092005	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	4	Abril	08/04/2025	PA	28169	PPA2025092704	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	2	Febrero	14/02/2025	PA	27640	PPA2025091786	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	2	Febrero	11/02/2025	PA	27586	PPA2025091694	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	1	Enero	15/01/2025	PA	27154	PPA2025090985	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO
3	1	2025	2	Febrero	26/02/2025	PA	27785	PPA2025091995	CC001	PROVIAMIGA.COM	7506396884789	PRTJ5T6133V000	TARJETAS T3 PROVIDENCIA : SIN MEDIO

Autoguardado

ORDENES Y PAGOS SAM'S 2024 - E...

Buscar

ArchivoInicioInsertarDisposición de páginaFórmulasDatosRevisarVistaAutomatizarAyuda

Formato condicionalDar formato como tablaEstilos de celda

InsertarEliminarFormatoCeldasEdiciónComplementosAnalizar datos

PortapapelesFuenteAlineaciónNúmeroEstilos

ComentariosCompartir

AZ	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
PEDIDO	ORDEN DE COMPRA / OC.	FECHA CREACION	ESTATUS DE ENTREGA	CDA	SKU	DESCRIPCION	CANTIDAD ENTREGADA	PRECIO	SERIE REMISION	No REMISION	FECHA REMISION	IMPORTE ENTREGADO	PROVIDENCIA	TEXTIL	
1	2761109867	5201653021	26/05/2024	Entregado	ECALAL6054MCO0	ALMOHADA SUPER JUMBO 1.20 X 1.1	1	\$ 196.04	SA	1	11/06/2024	\$ 196.04		\$	
2	7142913898	5201654523	11/06/2024	Entregado	ECSBMA3193A001	SET SABANAS DIGITAL 2.00 M X 2.31	1	\$ 370.04	SA	2	12/06/2024	\$ 370.04		\$	
3	1380576632	5201653332	31/05/2024	Entregado	ECSBMA5522AC01	SET SABANAS DIGITAL 2.00 M X 2.31	1	\$ 370.04	SA	3	12/06/2024	\$ 370.04		\$	
4	13568440912	5201653195	28/05/2024	Entregado	ECCOMA1799AQ03	COBERTOR DIGITAL 1.80 X 2.10 M	2	\$ 277.24	SA	4	12/06/2024	\$ 554.48	\$ 554.48		
5	13568440912	5201653195	28/05/2024	Entregado	ECCOMA1799AQ03	COBERTOR SERENITY 1 CARA 1.80 X 2.10 M	2	\$ 277.24	SA	4	12/06/2024	\$ 554.48	\$ 554.48		
6	13225713507	5201653194	28/05/2024	Entregado	ECSBMA5522AC01	SET SABANAS DIGITAL 1.60 M X 2.31	1	\$ 312.04	SA	5	12/06/2024	\$ 312.04		\$	
7	9636249963	5201653159	28/05/2024	Entregado	ECSBMA3193A001	SET SABANAS DIGITAL 2.00 M X 2.32	1	\$ 370.04	SA	6	12/06/2024	\$ 740.08		\$	
8	1348582870	5201653410	31/05/2024	Entregado	ECCJC3650MCO0	COJIN SQUARE 0.45 X 0.45 M STIT	1	\$ 103.24	SA	7	12/06/2024	\$ 103.24		\$	
9	1355568928	5201653146	27/05/2024	Entregado	ECSBMA3193A001	SET SABANAS DIGITAL 1.60 M X 2.31	1	\$ 312.04	SA	8	12/06/2024	\$ 312.04		\$	
10	1355568928	5201653146	27/05/2024	Entregado	ECSBMA3193A001	SET SABANAS DIGITAL 2.00 M X 2.31	1	\$ 370.04	SA	8	12/06/2024	\$ 370.04		\$	
11	12648972929	5201654444	11/06/2024	Entregado	ECCEDMA1838A201	EDREDON MICROFIBRA REVERSIBLE	1	\$ 474.44	SA	9	12/06/2024	\$ 474.44		\$	
12	13783733557	5201654433	11/06/2024	Entregado	ECCEDMA1838A201	EDREDON MICROFIBRA REVERSIBLE	1	\$ 474.44	SA	10	12/06/2024	\$ 474.44		\$	
13	13635460524	5201653127	27/05/2024	Entregado	ECCJC3650MCO0	COJIN SQUARE 0.45 X 0.45 M BOE	1	\$ 103.24	SA	11	13/06/2024	\$ 103.24		\$	
14	13635460524	5201653127	27/05/2024	Entregado	ECSBMA3193A001	SET SABANAS DIGITAL 2.00 M X 2.31	1	\$ 370.04	SA	11	13/06/2024	\$ 370.04		\$	
15	13635460524	5201653127	27/05/2024	Entregado	ECCJC3650MCO0	TOALLA ESTAMPADA 0.75 X 1.50 M	1	\$ 138.04	SA	11	13/06/2024	\$ 138.04		\$	
16	13635460524	5201653412	01/06/2024	Entregado	ECSBMA3193A001	SET SABANAS DIGITAL 2.00 M X 2.32	1	\$ 370.04	SA	12	14/06/2024	\$ 370.04		\$	
17	1359172758	5201653536	03/06/2024	Entregado	ECCOPFR0656AR08	COBERTOR SERENITY 1 CARA 1.21 X 1.80 M	1	\$ 219.24	SA	13	14/06/2024	\$ 219.24	\$ 219.24		
18	13715213288	5201653539	03/06/2024	Entregado	THOTOT3318MO06	TOALLA ESTAMPADA 0.75 X 1.50 M	1	\$ 138.04	SA	14	14/06/2024	\$ 138.04		\$	
19	13720825584	5201653606	03/06/2024	Entregado	ECCJC3650MCO0	COJIN SQUARE 0.45 X 0.45 M BOE	1	\$ 103.24	SA	15	14/06/2024	\$ 103.24		\$	
20	1368453927	5201653567	03/06/2024	Entregado	ECCJC3650MCO0	COJIN SQUARE 0.45 X 0.45 M BOE	1	\$ 103.24	SA	16	14/06/2024	\$ 103.24		\$	
21	13477261889	5201653626	03/06/2024	Entregado	ECCOMA1799AQ03	COBERTOR DIGITAL 1.80 X 2.10 M	1	\$ 277.24	SA	17	14/06/2024	\$ 277.24	\$ 277.24		
22	1374900583	5201653626	04/06/2024	Entregado	THOTOT3318MO06	TOALLA ESTAMPADA 0.75 X 1.50 M	1	\$ 138.04	SA	18	14/06/2024	\$ 138.04		\$	

GuíasFact. vs. PagosDatos Cliente SAMSPedidos no Pagables (Eliminar)Aceptados No P.

Accesibilidad es necesario revisar

Promedio: 591056684.8Recuento: 34Suma: 12412190381

Buscar

11:3225/04/2025

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-007
	Facturar por artículo y pieza	Página: SC-7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Facturar por Artículo y Pieza: **CC-SC-007**

OBJETIVO

Emitir facturas en la plataforma Mianet cumpliendo con los requerimientos del cliente Nueva Walmart de México, que solicita la facturación detallada por artículo y por pieza, asegurando exactitud fiscal y administrativa.

ALCANCE

Aplica para todas las órdenes de compra que deban ser facturadas en Mianet bajo el formato de facturación por artículo y pieza para el cliente Nueva Walmart de México.

RESPONSABLES

Área: Contact Center – Sam's Club

Puesto: Auxiliar de Contador

GLOSARIO Y DEFINICIONES

Mianet: Plataforma utilizada para la emisión de facturas.

Timbrado fiscal: Proceso mediante el cual se valida una factura ante el SAT mediante la generación de un archivo XML.

Remisión: Documento que acredita la entrega de mercancía.

REFERENCIAS

Plataforma Mianet

Política de facturación de Nueva Walmart de México

MATERIALES Y RECURSOS NECESARIOS

- Plataforma Mianet
- Usuario y contraseña válidos
- Datos del cliente (Código: CC021 NUEVA WALMART DE MEXICO)
- Orden de compra del pedido
- Serie y número de factura
- Programa de lectura de archivos PDF y XML
- Conexión a Internet

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-007
	Facturar por artículo y pieza	Página: SC-7

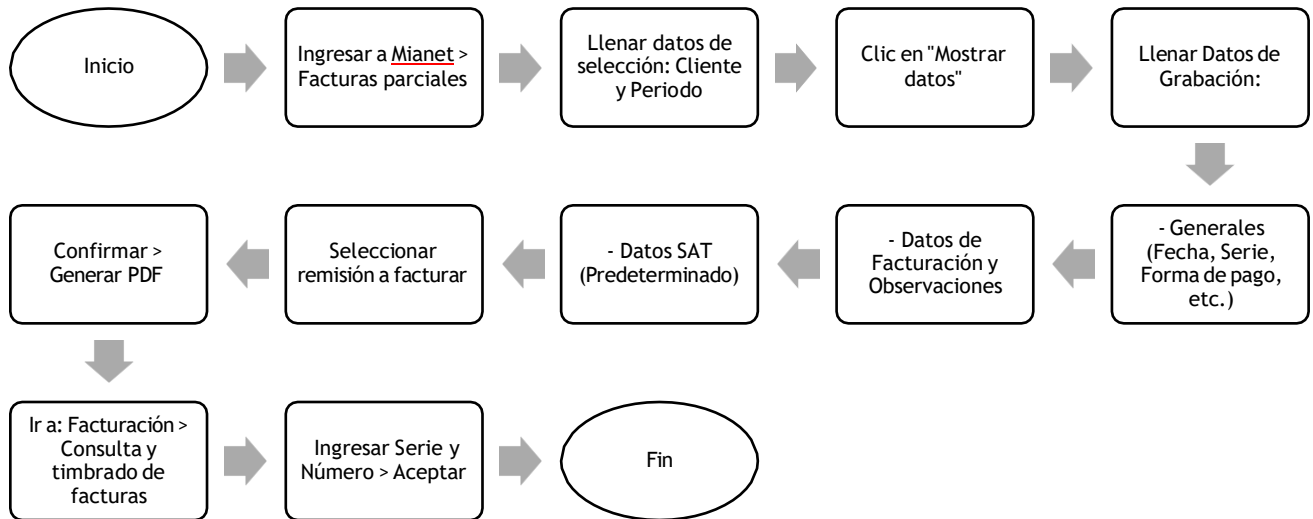
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad administrativa:	Procedimiento		Código: CC-SC-007
	Facturar por artículo y pieza		
	Contact Center	Área responsable:	Contabilidad

Paso	Actividad
1	Ingresar al portal de Mianet con usuario y contraseña.
2	Acceder a la opción Facturas > Facturas parciales .
3	En el apartado Datos de selección , ingresar el código del cliente: CC021 NUEVA WAL MART DE MEXICO, y el periodo a consultar. Hacer clic en " Mostrar datos ".
4	Completar los campos en la sección Datos de grabación :
4.1	- Datos Generales: Fecha, Serie (SA), Forma de Pago (C30 – Crédito 30 días), Cambio, Tipo de Cobro (99 – Por definir), marcar la casilla "Liquida IVA" e IVA Ventas 16%.
4.2	- Datos de Facturación y Observaciones: Seleccionar tipo de dirección "3" (facturación), ingresar orden de compra y número de factura en el campo de observaciones.
4.3	- Datos SAT: Dejar los campos con los valores predeterminados.
5	En la sección Remisiones pendientes por facturar , buscar la remisión usando el número de "Su documento". Marcar la casilla correspondiente a la remisión seleccionada.
6	Verificar que todos los datos estén correctos y hacer clic en el botón " Confirmar ". Esta acción genera la factura en formato PDF .
7	Ir al menú principal de Mianet y seleccionar Facturación > Consulta y timbrado de facturas .
8	Ingresar la serie (SA) y el número de la factura que se desea timbrar.
9	Dar clic en el botón " Acciones " y después en " Aceptar ". Esto generará el archivo XML correspondiente al timbrado fiscal de la factura.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-007
	Facturar por artículo y pieza	Página: SC-7

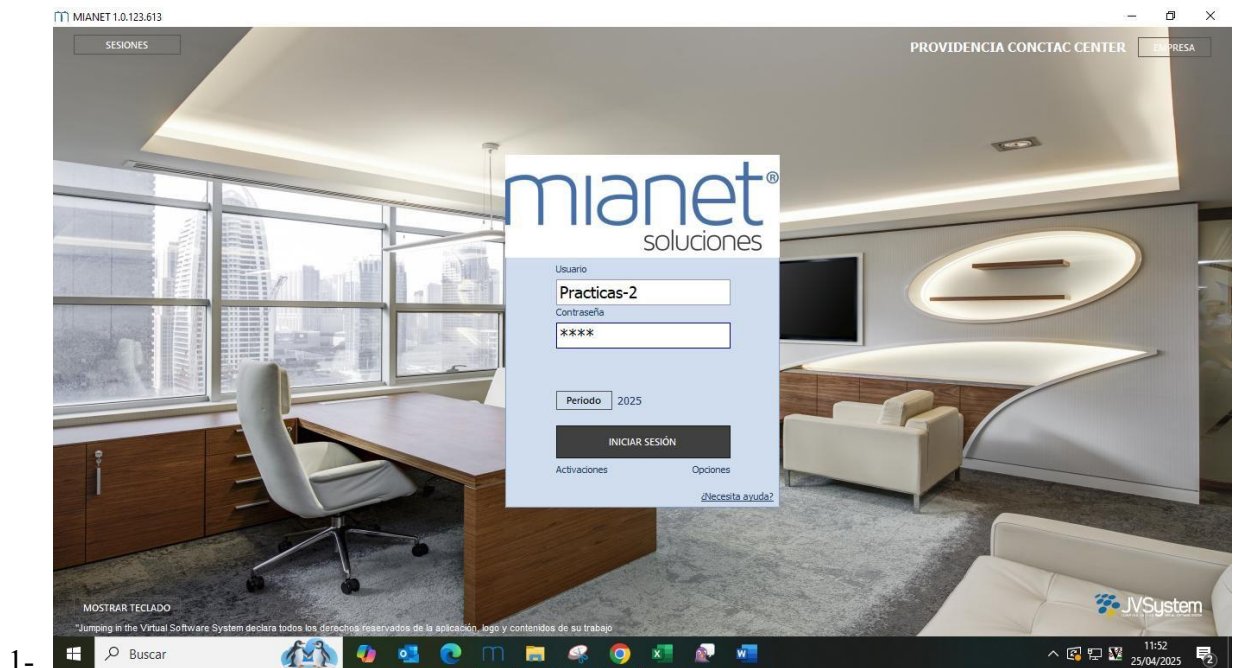
Diagrama 7: Diagrama de flujo “Facturar por Artículo y Pieza SC-7”



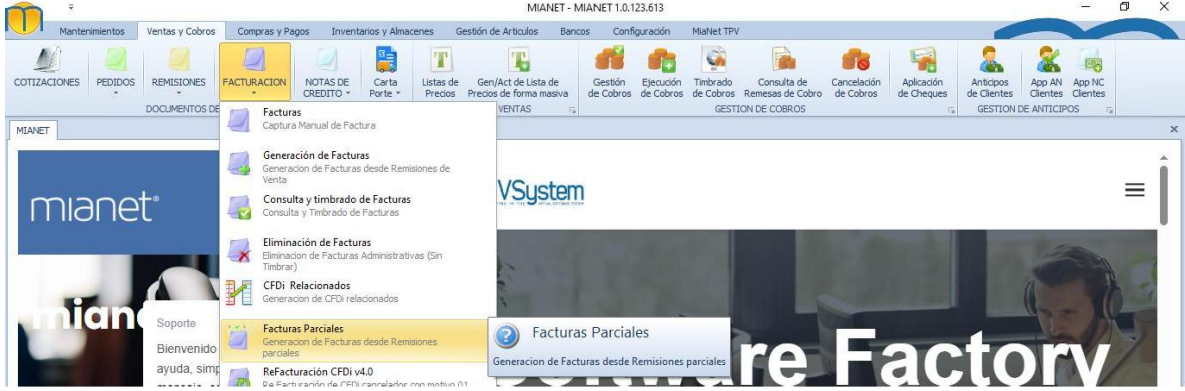
Formatos o evidencias generadas:

- Archivo PDF de la factura
- Archivo XML con timbrado fiscal

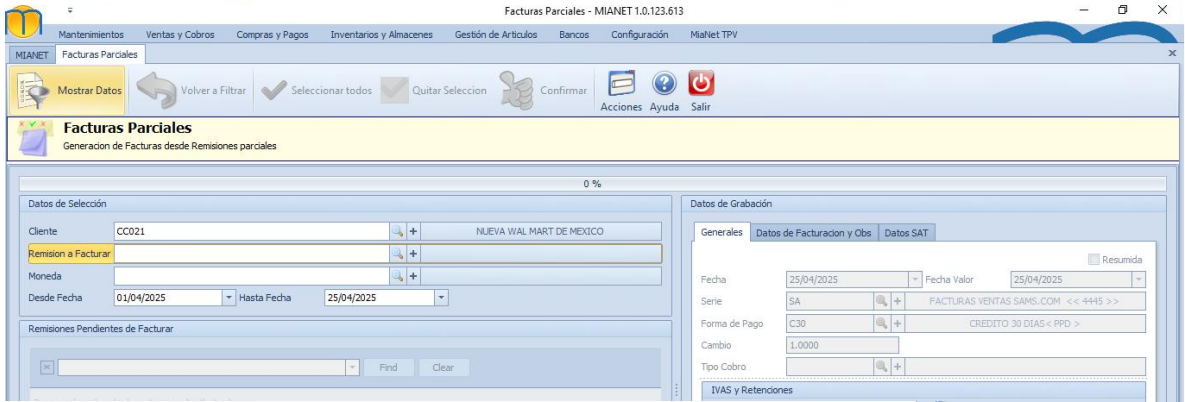
Secuencia:



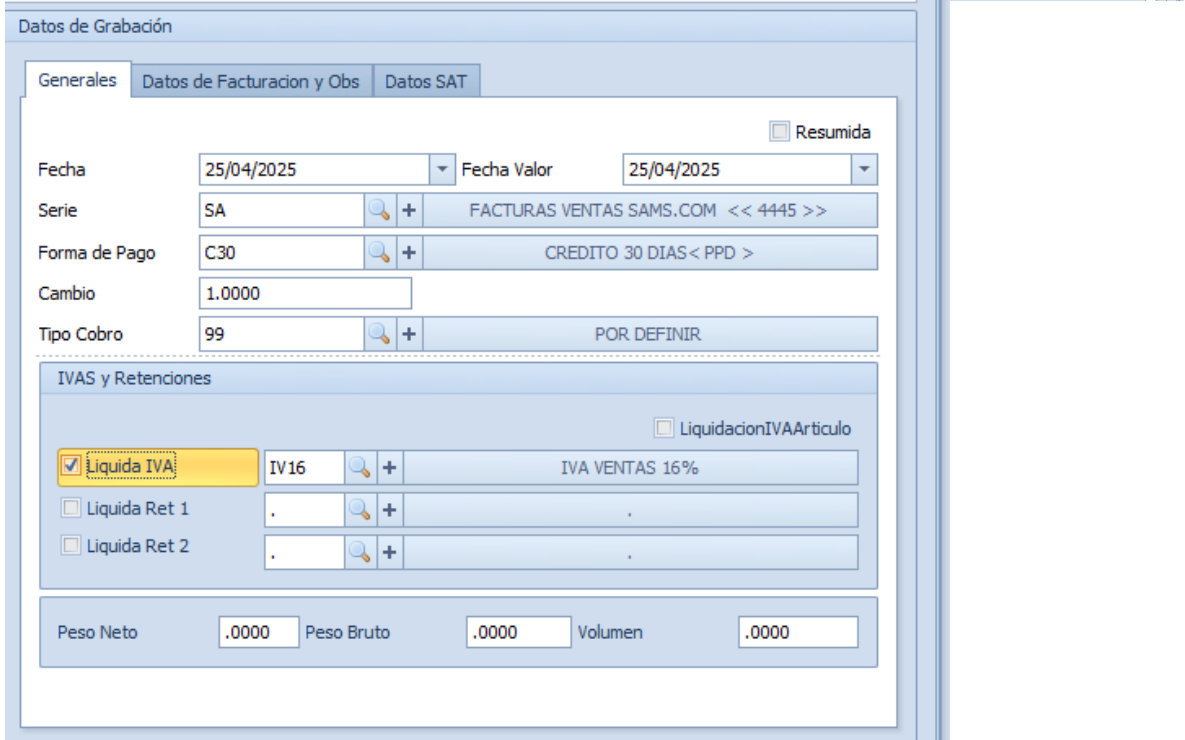
2-



3-



4-



Datos de Selección

Cliente: CC021 NUEVA WAL MART DE MEXICO

Remisión a Facturar

Moneda

Desde Fecha: 01/04/2025 Hasta Fecha: 25/04/2025

Remisiones Pendientes de Facturar

Datos de Grabación

Generales Datos de Facturación y Obs Datos SAT

Resumida

Fecha: 25/04/2025 Fecha Valor: 25/04/2025

Serie: SA FACTURAS VENTAS SAMS.COM << 4445 >>

Forma de Pago: C30 CREDITO 30 DIAS < PPD >

Cambio: 1.0000

Tipo Cobro: 99 POR DEFINIR

IVAS y Retenciones

Liquidación IVA Artículo

☒ Liquidación IVA IV16 IVA VENTAS 16%

☐ Liquidación Ret 1

☐ Liquidación Ret 2

Peso Neto: .0000 Peso Bruto: .0000 Volumen: .0000

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-007
	Facturar por artículo y pieza	Página: SC-7

5-

Datos de Grabación

Generales Datos de Facturación y Obs Datos SAT

Tipo Dirección 3  + FACTURACION

Nombre NUEVA WAL MART DE MEXICO S DE RL DE CV

RFC NWM9709244W4

Calle NEXTENGO NO 78

Colonia SANTA CRUZ ACAYUCAN

Cod Postal 02770

Provincia CIUDAD DE MEXICO

Estado AZCAPOTZALCO

País MEX

Observaciones

ORDEN DE COMPRA
FACTURA 1/1

6-

Datos de Grabación

Generales Datos de Facturación y Obs Datos SAT

SAT Tipo Relacion  + SIN CFDI RELACIONADOS

SAT Uso CFDi G01  + ADQUISICIÓN DE MERCANCIAS

Datos SAT 4.0

SAT Exportación 01  + NO APLICA

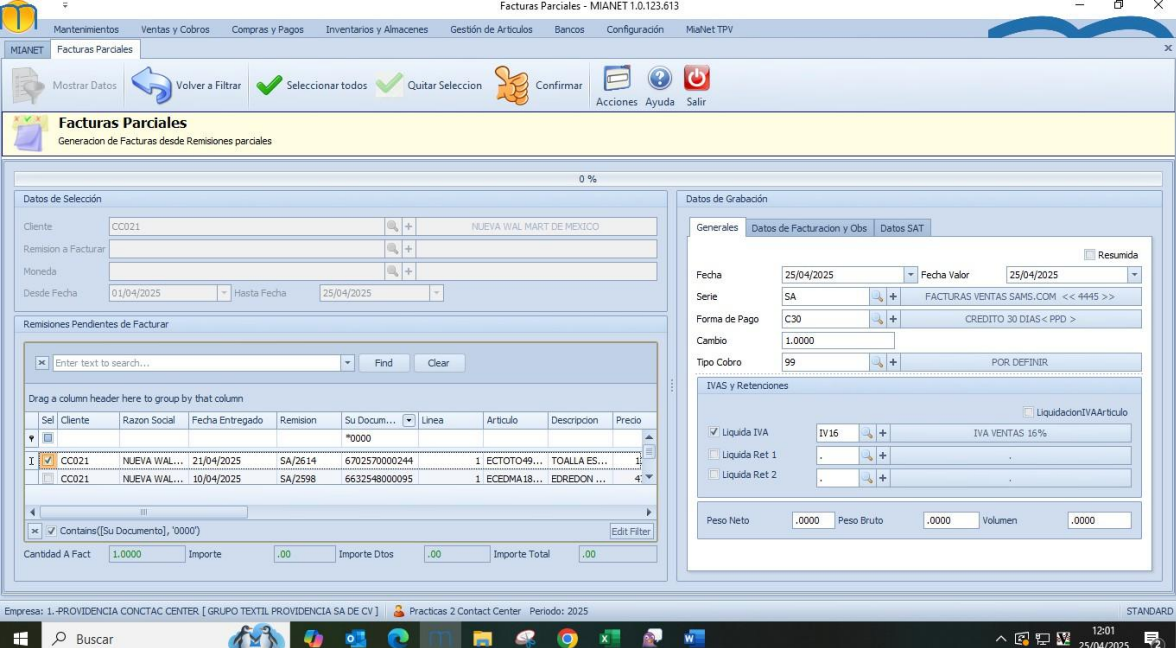
Datos Factura Global 4.0

SAT Periodicidad .  + SIN DEFINIR

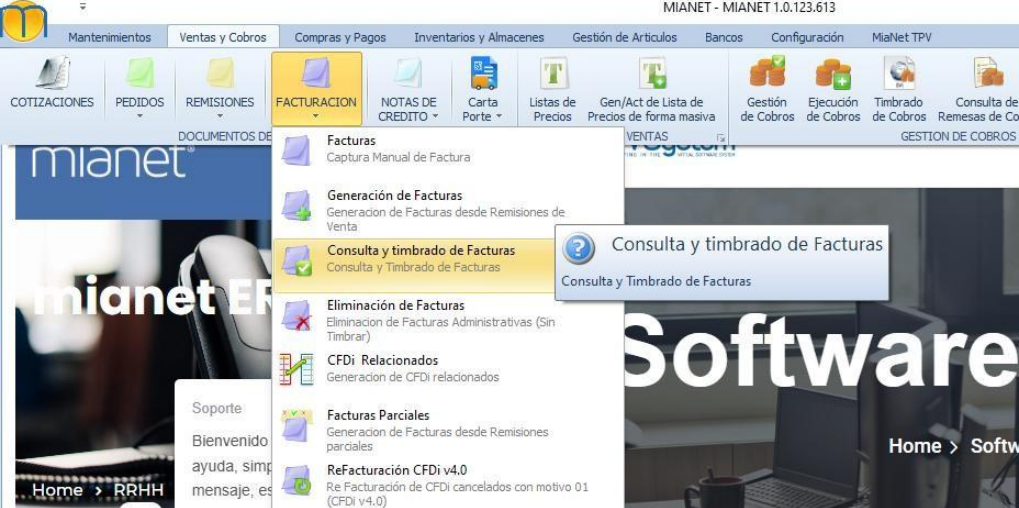
SAT Meses .  + SIN DEFINIR

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-007
	Facturar por artículo y pieza	Página: SC-7

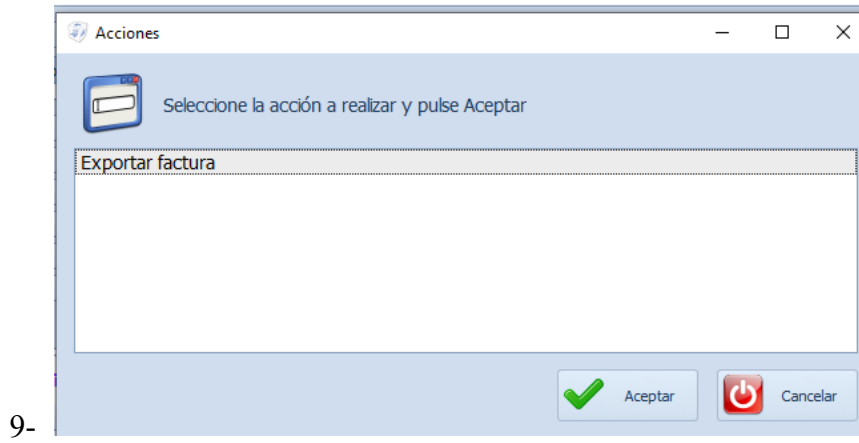
7-



8-



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-007
	Facturar por artículo y pieza	Página: SC-7



Observaciones:

Es importante asegurarse de seleccionar correctamente la dirección fiscal y capturar con precisión la orden de compra.

No se debe omitir el paso de timbrado fiscal, ya que es indispensable para la validez de la factura.

Verificar cada factura con la política establecida por Nueva Walmart de México para evitar rechazos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-008
	Registro de factura realizadas	Página: SC-8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Registro de Facturas Realizadas: **CC-SC-008**

OBJETIVO:

Concentrar y registrar las facturas generadas en Mianet en un archivo de Excel para mantener un control ordenado, actualizado y verificable de la facturación.

ALCANCE:

Aplica a todas las facturas emitidas por el área de Contact Center correspondientes al cliente Sam's Club.

RESPONSABLES:

Área: Contact Center – Sam's Club

Puesto: Auxiliar de Contador

GLOSARIO Y DEFINICIONES:

Facturación detallada: Reporte generado por Mianet que contiene información sobre facturas emitidas.

Excel: Herramienta de registro y control de información financiera.

REFERENCIAS:

Plataforma Mianet

Reporte de facturación detallada

MATERIALES Y RECURSOS NECESARIOS:

- Plataforma Mianet
- Usuario y contraseña válidos
- Microsoft Excel o equivalente
- Conexión a Internet

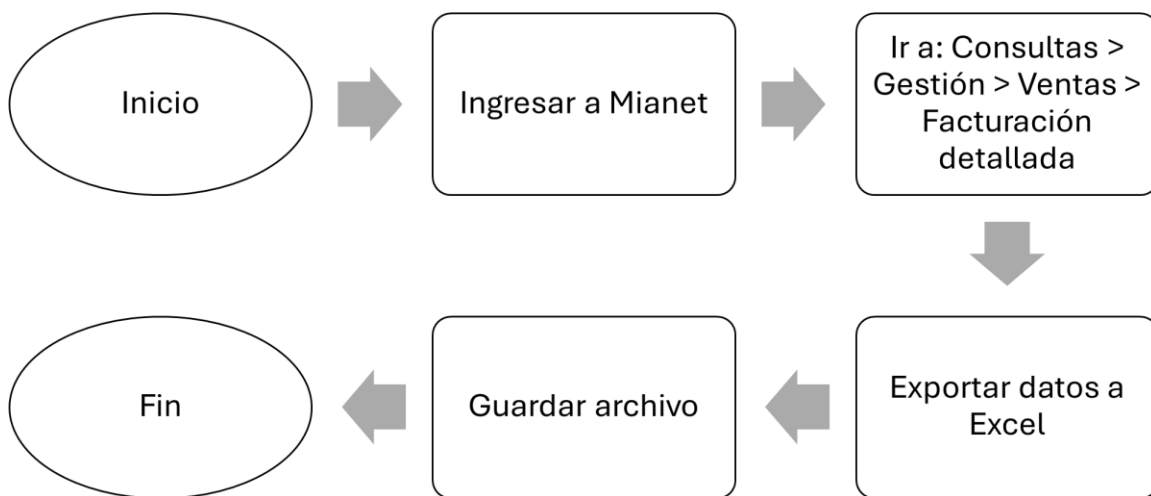
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	Registro de factura realizadas	Código: CC-SC-008
		Página: SC-8

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad administrativa:	Procedimiento		Código: CC-SC-008
	Registro de Facturas Realizadas		
	Contact Center	Área responsable:	Contabilidad

Paso	Actividad
1	Ingresar a la plataforma Mianet utilizando el usuario y contraseña asignados.
2	Hacer clic en el símbolo de menú ubicado en la parte superior izquierda de la ventana principal.
3	Desplegar la clasificación “Gestión” y la subclasificación “Ventas” , luego seleccionar la opción "Facturación detallada" .
4	La plataforma mostrará un concentrado de todas las facturas realizadas , incluyendo datos relevantes como número, cliente, fecha, monto y estado.
5	Para un manejo más ágil y ordenado, exportar la información a un archivo de Excel , el cual permitirá clasificar, editar y filtrar los registros según se requiera.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Diagrama 8: Diagrama de flujo “Registro de Facturas Realizadas SC-8”



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	Registro de factura realizadas	Código: CC-SC-008
		Página: SC-8

FORMATOS O EVIDENCIAS GENERADAS

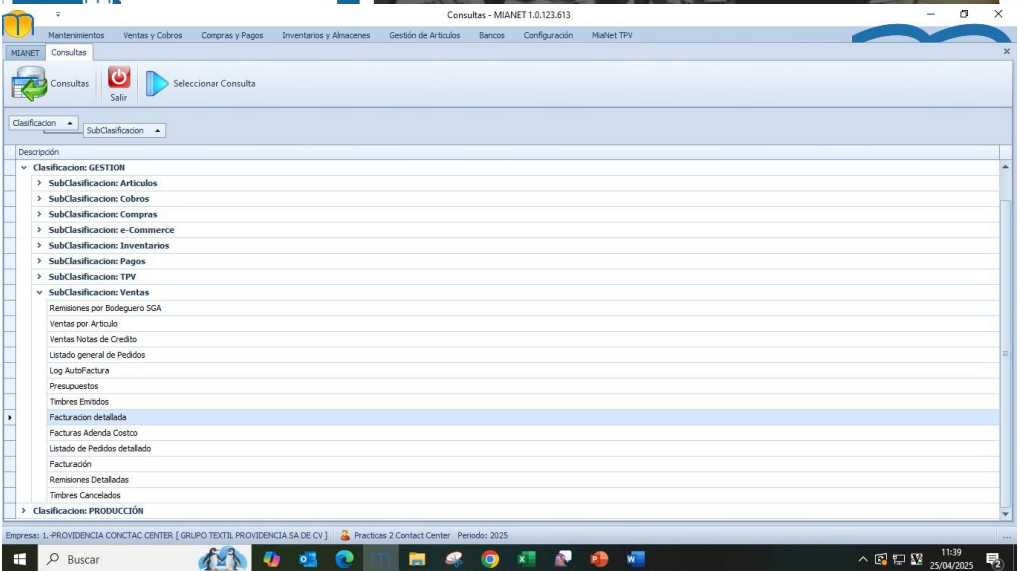
- Reporte de facturación detallada en Excel

SECUENCIA

1-



2-



3-

Facturación detallada | Perfil: 100 (VQProVentas)

Opciones

Elige entre las siguientes opciones

Periodo	Estado	Fecha Entregado	Serie Albarán	Numero Albarán	Fecha Facturado	Serie Factura	Numero Factura	Su Documento	Cliente	Razon Social	Linea	Almacén	Ubicación	Negocio
2025	4	17/12/2024	HD	1352	02/01/2025	HD	1367	2339022109	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	16/12/2024	HD	1343	02/01/2025	HD	1368	2639022165	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	16/12/2024	HD	1346	02/01/2025	HD	1369	2636022307	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	17/12/2024	HD	1349	02/01/2025	HD	1370	2636022308	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	16/12/2024	HD	1347	02/01/2025	HD	1371	2723022123	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	17/12/2024	HD	1350	02/01/2025	HD	1372	2724022464	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	16/12/2024	HD	1345	02/01/2025	HD	1373	2743022511	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	16/12/2024	HD	1344	02/01/2025	HD	1374	2757022109	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	CO
2025	4	18/12/2024	HD	1360	02/01/2025	HD	1375	2088022195	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	16/12/2024	HD	1348	02/01/2025	HD	1376	2784022224	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	17/12/2024	HD	1354	02/01/2025	HD	1377	2785022281	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	18/12/2024	HD	1359	02/01/2025	HD	1378	2088022196	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	18/12/2024	HD	1357	02/01/2025	HD	1379	2088022197	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	19/12/2024	HD	1362	02/01/2025	HD	1380	2664022143	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	18/12/2024	HD	1358	02/01/2025	HD	1381	2784022227	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	17/12/2024	HD	1351	02/01/2025	HD	1382	2795022350	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	20/12/2024	HD	1364	02/01/2025	HD	1383	2674022372	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	17/12/2024	HD	1353	02/01/2025	HD	1384	2672022155	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	18/12/2024	HD	1356	02/01/2025	HD	1385	2795022351	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	16/12/2024	HD	1342	02/01/2025	HD	1386	2776022369	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	20/12/2024	HD	1366	02/01/2025	HD	1387	2736022189	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	19/12/2024	HD	1361	02/01/2025	HD	1388	2088022194	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH
2025	4	19/12/2024	HD	1363	02/01/2025	HD	1389	2726022268	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	CO
2025	4	17/12/2024	HD	1355	02/01/2025	HD	1390	2340022093	cc012	HOME DEPOT MEXICO S DE RL DE CV	1	HD	XXX	TH

4-

ORDENES Y PAGOS SAMS 2024 - E...

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Complementos Analizar datos

SERIE FACTURA	No FACTURA	IMPORTE FACTURA	FECHA FACTURA	DI. FACT - REM	ESTATUS PEGASSO	OBSERVACIONES GBS	ESTATUS DE PAGO	IMPORTE PAGADO	FECHA DE PAGO	DOC. RELACIONADO	IMPORTE PENDIENTE	No DISPUTA	IMPORTE P
SA 1	1	\$ 196.04	21/06/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 196.04	16/07/2024	1004350657	\$ -	NO APLICA	\$
SA 2	2	\$ 370.04	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 370.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 3	3	\$ 370.04	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 370.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 4	4	\$ 277.24	15/07/2024	\$ 277.24	ACEPTADO		PAGADO	\$ 277.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 5	5	\$ 277.24	15/07/2024	\$ 277.24	ACEPTADO		PAGADO	\$ 277.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 6	6	\$ 277.24	15/07/2024	\$ 277.24	ACEPTADO		PAGADO	\$ 277.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 7	7	\$ 277.24	15/07/2024	\$ 277.24	ACEPTADO		PAGADO	\$ 277.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 8	8	\$ 312.04	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 312.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 9	9	\$ 370.04	15/07/2024	\$ 370.04	ACEPTADO		PAGADO	\$ 370.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 10	10	\$ 370.04	15/07/2024	\$ 370.04	ACEPTADO		PAGADO	\$ 370.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 11	11	\$ 103.24	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 103.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 12	12	\$ 312.04	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 312.04	15/08/2024	1004368002	\$ 0.01	NO APLICA	\$
SA 13	13	\$ 370.04	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 370.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 14	14	\$ 474.44	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 474.44	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 15	15	\$ 474.44	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 474.44	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 16	16	\$ 103.24	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 103.24	16/12/2024	1000007913	\$ -	NO APLICA	\$
SA 17	17	\$ 370.04	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 370.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 18	18	\$ 138.04	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 138.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 19	19	\$ 370.04	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 370.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 20	20	\$ 219.24	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 219.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 21	21	\$ 138.04	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 138.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 22	22	\$ 103.24	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 103.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 23	23	\$ 103.24	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 103.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 24	24	\$ 277.24	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 277.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$
SA 25	25	\$ 138.04	15/07/2024	\$ -	ACEPTADO		PAGADO	\$ 138.04	15/08/2024	1004368002	\$ 0.01	NO APLICA	\$

GUÍAS FACT. VS Y PAGOS DATOS CLIENTE SAMS PEDIDOS NO PAGABLES (ELIMINAR) ACEPTADAS NO P...

Accesibilidad: es necesario investigar

OBSERVACIONES

- Se recomienda actualizar y guardar este archivo de manera diaria o conforme se generen nuevas facturas.
- Utilizar nombres de archivo que incluyan el mes y año para facilitar la búsqueda y control histórico.
- Este concentrado puede utilizarse para auditorías internas o conciliaciones contables.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-009
	Carga en el buzón universal de proveedores	Página: SC-9

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Carga en el Buzón Universal de Proveedores (Pegaso): **CC-SC-009**

OBJETIVO

Registrar las facturas emitidas en el Buzón Universal de Proveedores de Walmart (Pegaso) para asegurar su aceptación, validación y posterior pago por parte del cliente.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las facturas emitidas por Grupo Textil Providencia a Sam's Club, que deben ser registradas en Pegaso para su procesamiento y validación.

RESPONSABLES

Área: Contact Center – Sam's Club

Puesto: Auxiliar de Contador

GLOSARIO Y DEFINICIONES

CFDI: Comprobante Fiscal Digital por Internet (factura electrónica).

XML: Formato digital del CFDI que se carga en el portal Pegaso.

Addenda: Datos adicionales requeridos por Walmart para validar la factura.

REFERENCIAS

Portal Pegaso: <https://buzuni-walmart-prod.pegasotecnologia.mx/>

Manuales de uso de Pegaso (instrucciones internas)

Sistema Mianet (para validación de datos)

MATERIALES Y RECURSOS NECESARIOS

- Usuario y contraseña válidos para acceso a Pegaso
- Factura XML (archivos generados desde Mianet)
- Conexión a Internet estable
- Navegador web actualizado

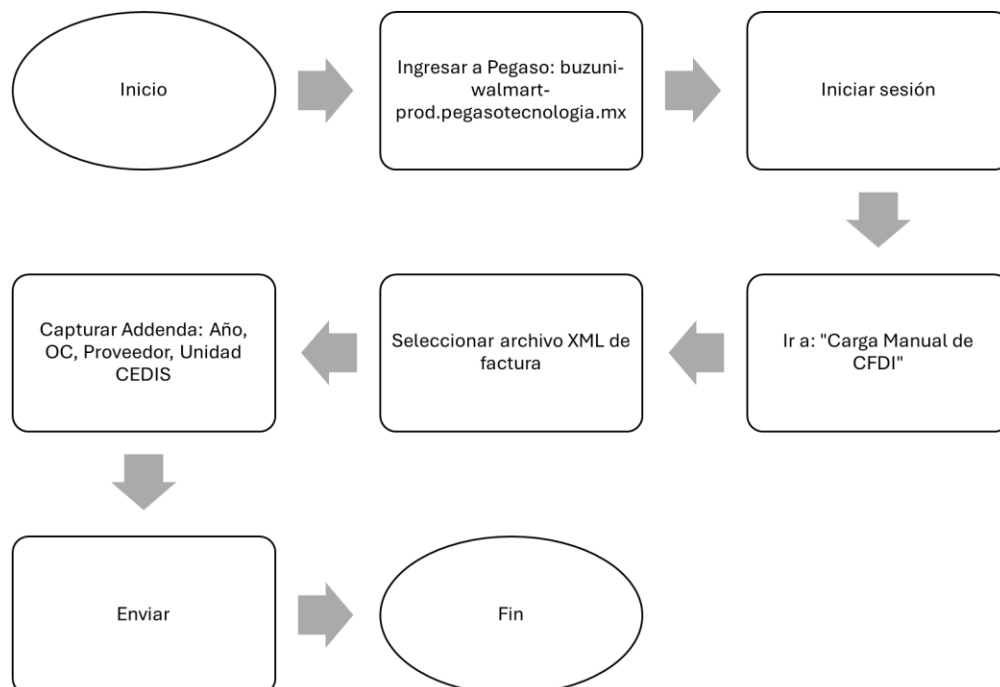
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	Carga en el buzón universal de proveedores	Código: CC-SC-009
		Página: SC-9

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad administrativa:	Procedimiento		Código: CC-SC-009
	Carga en el Buzón Universal de Proveedores (Pegaso)		
	Contact Center	Área responsable:	Contabilidad

Paso	Actividad
1	Ingresar desde el navegador web al portal del Buzón Universal de Proveedores mediante la siguiente liga: https://buzuni-walmart-prod.pegasotecnologia.mx/Account/Login?ReturnUrl=%2f
2	Iniciar sesión con la cuenta de acceso y contraseña correspondiente.
3	Seleccionar la pestaña "Carga Manual de CFDI".
4	Buscar en el equipo el archivo XML de la factura que deseamos cargar al portal y seleccionarlo.
5	Dar clic en "Capturar Addenda" y registrar los siguientes datos requeridos: - Año de la operación - Número de orden de compra - Número de proveedor: 31875 (Grupo Textil Providencia) - Unidad CEDIS: 6093
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Diagrama 9: Diagrama de flujo "Carga en el Buzón Universal de Proveedores (Pegaso) SC-9"



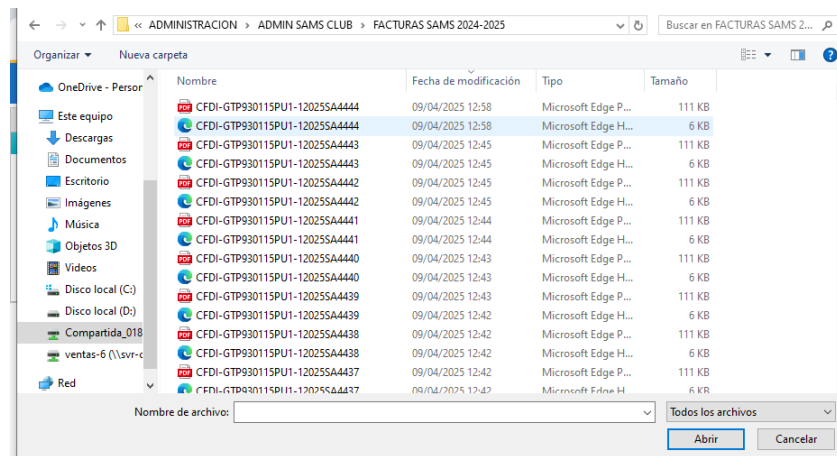
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-009
	Carga en el buzón universal de proveedores	Página: SC-9

Formatos o Evidencias Generadas

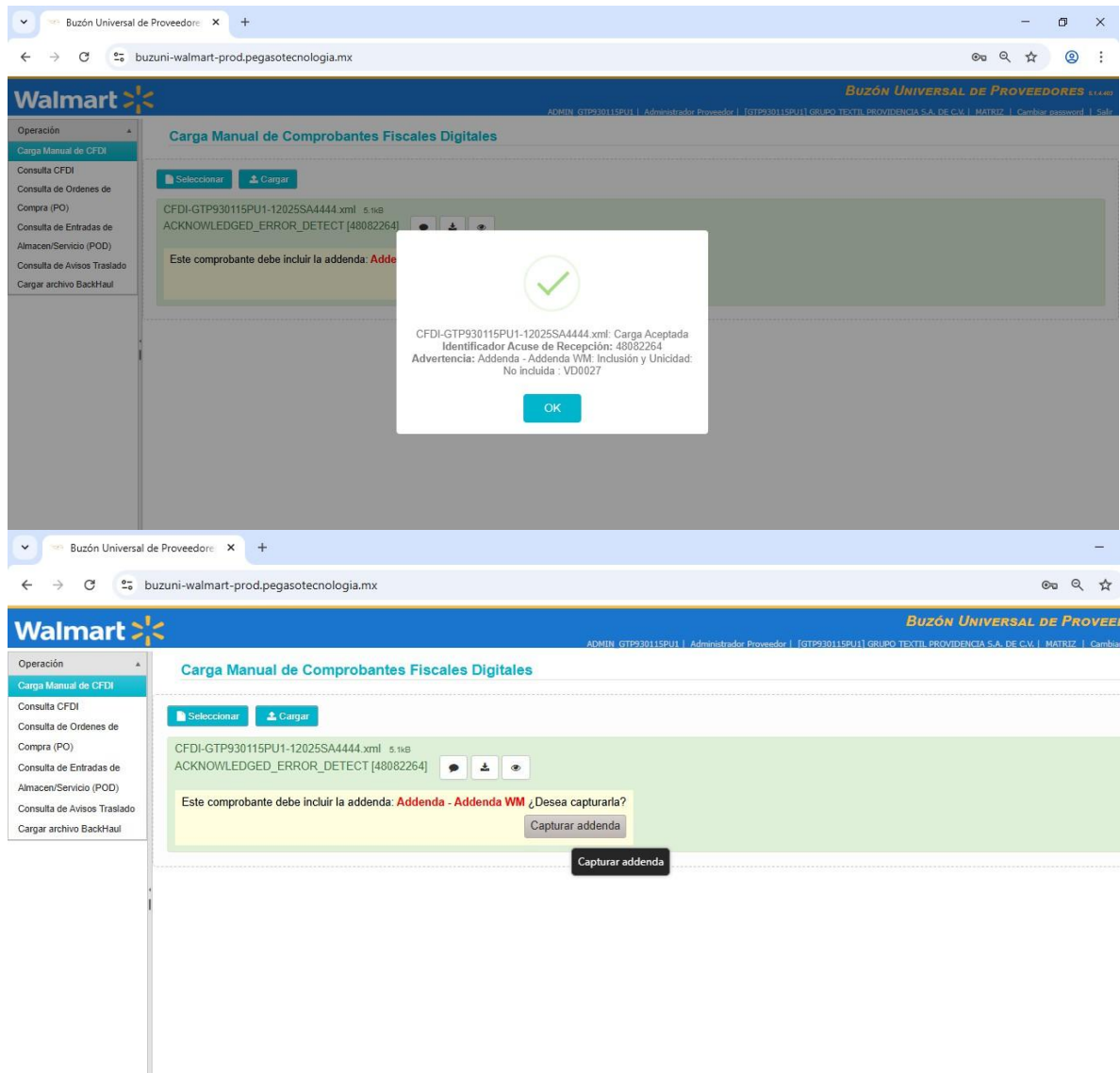
- Registro exitoso de la factura en Pegaso
- Acuse de carga de XML (descargable desde el portal)

SECUENCIA:





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
	Carga en el buzón universal de proveedores		Código: CC-SC-009
			Página: SC-9

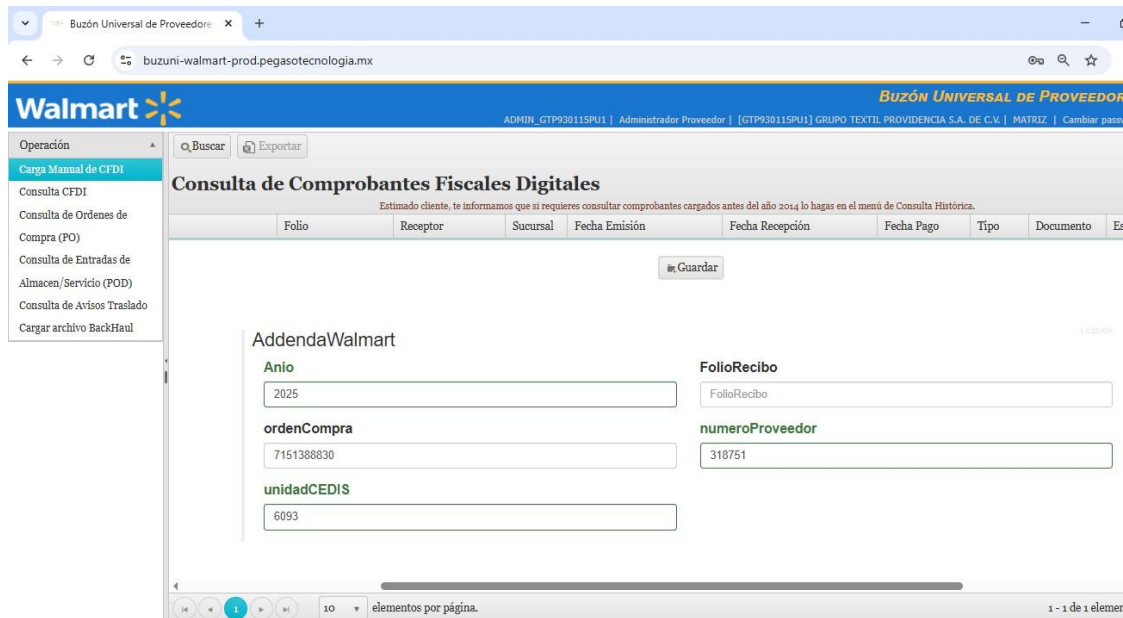


The image displays two screenshots of the 'Buzón Universal de Proveedores' (Universal Supplier Mailbox) interface, specifically the 'Carga Manual de Comprobantes Fiscales Digitales' (Manual Upload of Digital Fiscal Receipts) section.

Top Screenshot: Shows a success message for the upload of a digital tax receipt (CFDI). The message states: "CFDI-GTP930115PU1-12025SA4444.xml: Carga Aceptada. Identificador Acuse de Recepción: 48082264. Advertencia: Addenda - Addenda WM: Inclusión y Unicidad: No incluida: VD0027." A green checkmark icon is visible, and an "OK" button is at the bottom of the message box.

Bottom Screenshot: Shows the same interface with a warning message: "Este comprobante debe incluir la addenda: Addenda - Addenda WM ¿Desea capturarla?" (This receipt must include the addenda: Addenda - Addenda WM. Do you want to capture it?). A button labeled "Capturar addenda" (Capture addenda) is visible below the message.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
	Car a en el buzón universal de proveedores		Códi o: CC-SC-009
			Pá ina: SC-9



Observaciones

- Es **indispensable capturar correctamente los datos de la Addenda**, ya que errores pueden provocar el rechazo del CFDI.
- Verifica que el XML corresponda exactamente a la factura registrada en Mianet.
- El procedimiento **debe realizarse el mismo día en que se timbra la factura** para evitar retrasos en el pago.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-0010
	Revisión de estatus de aceptación de facturas	Página: SC-10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Revisión de estatus de aceptación de facturas: **CC-SC-0010**

OBJETIVO

Verificar que las facturas cargadas en el Buzón Universal de Proveedores (Pegaso) hayan sido correctamente recibidas, aceptadas o, en su caso, identificar su rechazo para tomar acciones correctivas.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las facturas emitidas a Sam's Club que hayan sido registradas en el portal Pegaso y estén en espera de aceptación para su posterior pago.

RESPONSABLES

Área: Contact Center – Sam's Club

Puesto: Auxiliar de Contador

GLOSARIO Y DEFINICIONES

Pegaso: Plataforma de Walmart para la carga y validación de CFDI.

CFDI: Comprobante Fiscal Digital por Internet.

Estatus de factura: Condición actual del CFDI en el portal (aceptado, rechazado, no cargado, etc.).

REFERENCIAS

Portal Pegaso: <https://buzuni-walmart-prod.pegasotecnologia.mx/>

Manual de carga y seguimiento de CFDI en Pegaso

Registro previo del CFDI en Mianet

MATERIALES Y RECURSOS NECESARIOS

- Usuario y contraseña válidos para Pegaso
- Serie y folio del CFDI emitido
- Conexión estable a Internet
- Archivo XML del CFDI (opcional)

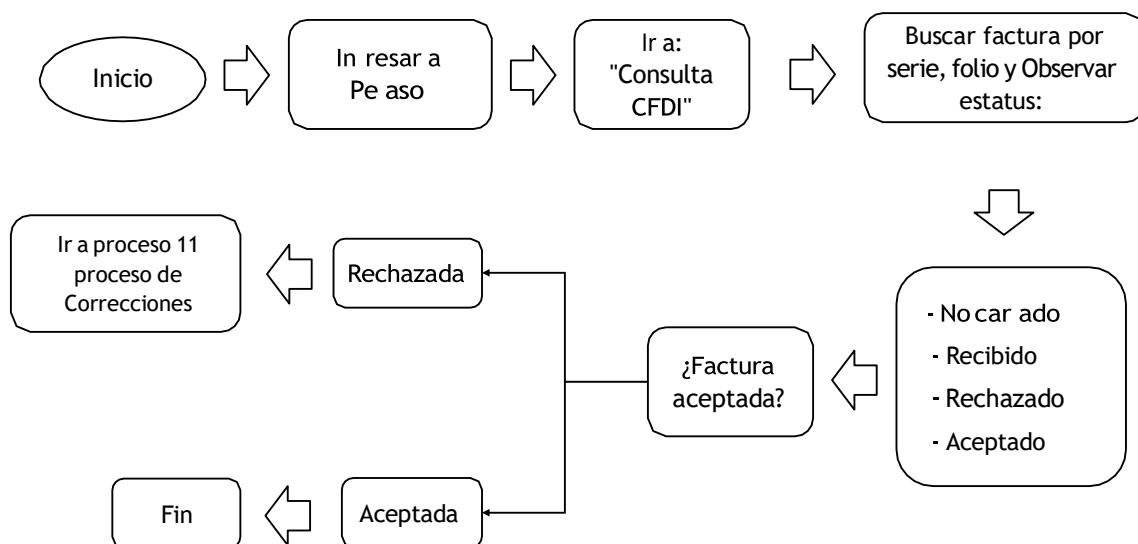
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	Revisión de estatus de aceptación de facturas	Código: CC-SC-0010
		Página: SC-10

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad administrativa:	Procedimiento		Código: CC-SC-010
	Revisión de estatus de aceptación de facturas		
	Contact Center	Área responsable:	Contabilidad

Paso	Actividad
1	Ingresar al portal del Buzón Universal de Proveedores mediante la liga: https://buzuni-walmart-prod.pegasotecnologia.mx/Account/Login?ReturnUrl=%2f
2	Iniciar sesión con tu usuario y contraseña .
3	Dirigirse a la pestaña de “ Consulta CFDI ” ubicada en el menú principal.
4	Hacer clic en el botón “ Búsqueda ” para ingresar los filtros. Aquí se puede ingresar la serie y folio de la factura que se desea consultar.
5	Revisar el estatus actual de la factura. Los estatus posibles que pueden aparecer son: • No cargado: La factura aún no se ha subido correctamente. • Recibido por el receptor: La factura fue cargada y está en espera de validación. • Rechazado: El cliente ha rechazado la factura. • Aceptado: La factura ha sido aceptada para pago.
6	Sí → Proceder al siguiente paso: [Validación de facturas pagadas mediante la plataforma retail link] + No → Consultar sección: "Correcciones y aclaraciones de facturas rechazadas"
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Diagrama 10: Diagrama de flujo “Carga en el Buzón Universal de Proveedores (Pegaso) SC-10”

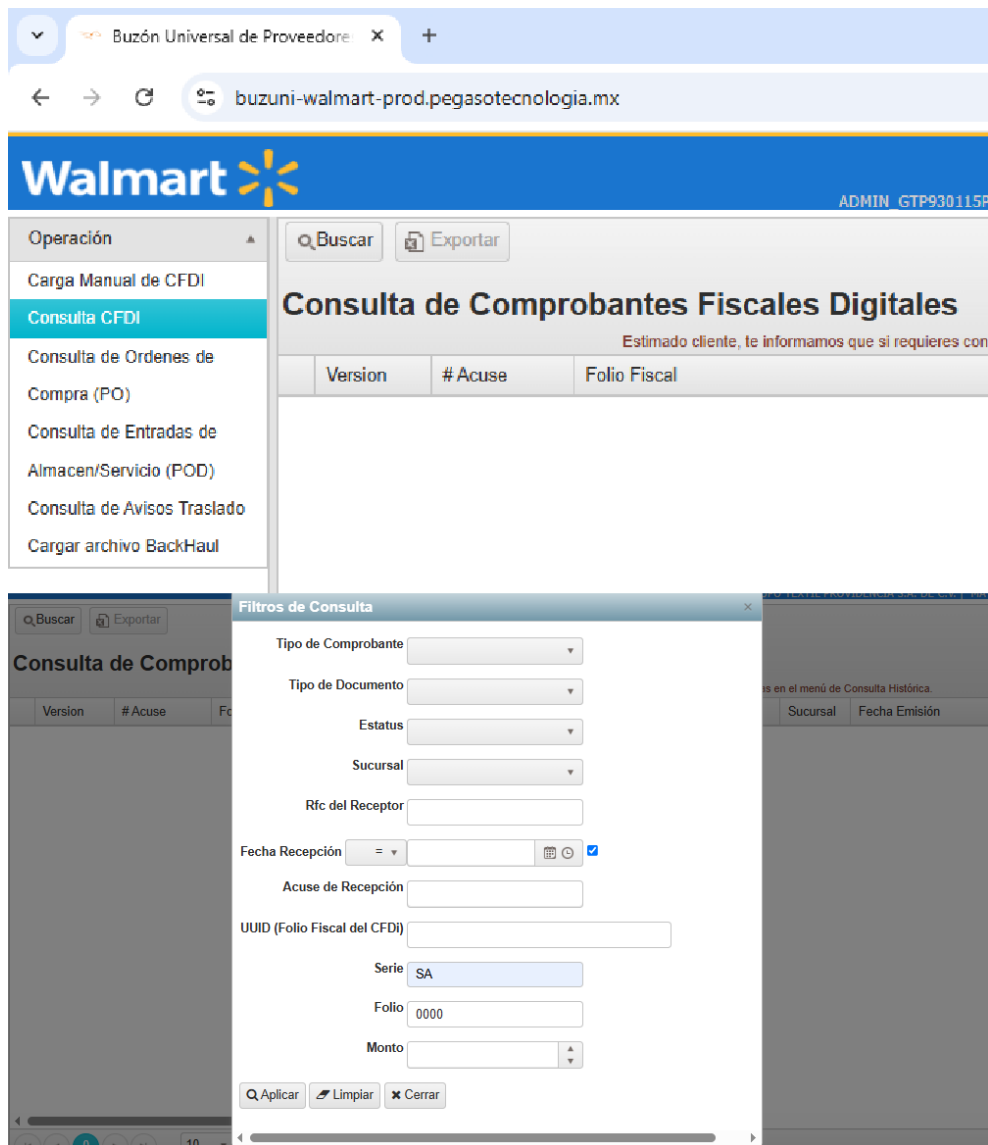


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-0010
	Revisión de estatus de aceptación de facturas	Página: SC-10

FORMATOS O EVIDENCIAS GENERADAS

- Captura de pantalla del estatus del CFDI (opcional)
- Acuse de aceptación o rechazo emitido por el sistema

SECUENCIA:



The screenshot shows the Walmart Buzón Universal de Proveedor interface. The main heading is "Consulta de Comprobantes Fiscales Digitales". Below this, there is a table with columns: Version, # Acuse, and Folio Fiscal. A modal window titled "Filtros de Consulta" is open, displaying various search filters:

- Tipo de Comprobante (dropdown)
- Tipo de Documento (dropdown)
- Estatus (dropdown)
- Sucursal (dropdown)
- Rfc del Receptor (text input)
- Fecha Recepción (date picker with calendar icon)
- Acuse de Recepción (text input)
- UUID (Folio Fiscal del CFDI) (text input)
- Serie (SA) (text input)
- Folio (0000) (text input)
- Monto (text input)

At the bottom of the modal, there are buttons: "Aplicar", "Limpiar", and "Cerrar".

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
	Revisión de estatus de aceptación de facturas		Código: CC-SC-0010
			Página: SC-10

Buscar

Consulta de Comprobantes Fiscales Digitales

Estimado cliente, te informamos que si requieres consultar comprobantes cargados antes del año 2014 lo hagas en el menú

Version	# Acuse	Folio Fiscal	Folio	Receptor	Sucursal
4.0	48082145	62092331-c010-480f-02ea-b7439e2121	SA4443	NWM9709244W4	MA7
4.0	48082047	a17a1795-98ee-434a-83b9-12062787261f	SA4442	NWM9709244W4	MA7
4.0	48082012	c3edc92f-7fea-4455-9ce9-2dc7c6441cfo	SA4441	NWM9709244W4	MA7
4.0	48081996	fa08b3c0-e24e-4be6-82b6-a1abbdoag83c	SA4440	NWM9709244W4	MA7
4.0	48081980	bg59e29d-d116-479e-89d5-ca5f9cab16c9	SA4439	NWM9709244W4	MA7

Ver

Histórico

Validación

Enviar

XML

PDF

Opciones	Fecha	Estatus	Nota
	2025-04-24T05:57:01.35	Aceptado	
	2025-04-23T10:23:04.543	Recibido por Receptor	
	2025-04-23T10:22:55.733	Valido	Addenda editada en el buzón universal
	2025-04-23T10:22:55.7	Valido	
	2025-04-23T10:22:40.81	No Valido	

ESTATUS PEGASSO

ACEPTADO

POR DEFINIR

ACEPTADO

RECHAZADO

NO VALIDO

RECIBIDO POR EL RECEPTOR

RECH./CORREGIDO

RECHAZADO EN ACLARACION

NO CARGADO

OBSERVACIONES

- Es recomendable revisar el estatus **dentro de las primeras 24 horas** posteriores a la carga del CFDI.
- En caso de estatus **“Rechazado”**, revisar el motivo del rechazo y corregir el CFDI antes de volver a subirlo.
- Solo el estatus **“Aceptado”** garantiza el pago de la factura.

¿El estatus de la factura es “Aceptado”?

Sí → Proceder al siguiente paso: CC-SC-0011 VALIDACIÓN DE FACTURAS PAGADAS MEDIANTE LA PLATAFORMA RETAIL LINK

+ No → Consultar procedimiento: Correcciones y aclaraciones de facturas rechazadas

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	VALIDACIÓN DE FACTURAS PAGADAS MEDIANTE LA PLATAFORMA RETAIL LINK	Código: CC-SC-0011
		Página: SC-11

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Validación de facturas pagadas mediante la plataforma retail link: **CC-SC-0011**

OBJETIVO

Verificar si las facturas previamente emitidas y aceptadas por Walmart han sido pagadas, mediante la consulta en la plataforma Retail Link, generando evidencia digital del historial de pagos que sirva para control interno y seguimiento contable.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las facturas aceptadas por Walmart/Sam's Club, y que requieren validación de pago dentro de la plataforma Retail Link.

RESPONSABLES

Área: Contact Center – Sam's Club

Puesto: Auxiliar de Contador

GLOSARIO Y DEFINICIONES

Retail Link: Plataforma de Walmart para el seguimiento de operaciones con proveedores.

APIS: Aplicación dentro de Retail Link para la consulta de cuentas por pagar.

Historial de pagos: Registro digital de facturas que han sido procesadas para pago.

REFERENCIAS

Manual de usuario de Retail Link

Procedimiento No. 10 – Revisión de estatus de aceptación de facturas

Acuerdo comercial con Walmart/Sam's Club

MATERIALES Y RECURSOS NECESARIOS

- Usuario y contraseña de acceso a Retail Link
- Factura timbrada previamente (formato XML y PDF)
- Acceso a internet
- Computadora o laptop
- Microsoft Excel
- Carpeta digital de almacenamiento

Providencia®	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	VALIDACIÓN DE FACTURAS PAGADAS MEDIANTE LA PLATAFORMA RETAIL LINK	Código: CC-SC-0011
		Página: SC-11

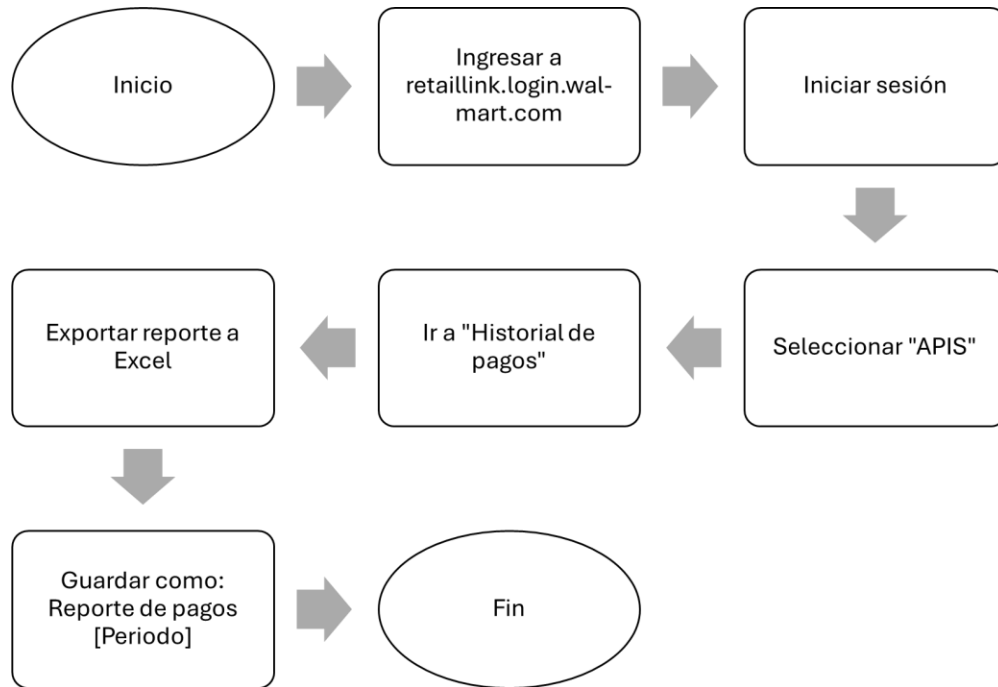
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad administrativa:	Procedimiento		Código: CC-SC-011
	Validación de facturas pagadas mediante la plataforma Retail Link		
	Contact Center	Área responsable:	Contabilidad

Paso	Actividad
1	Ingresa a la siguiente liga desde un navegador: https://retaillink.login.wal-mart.com/login Ingresa usuario y contraseña asignados.
2	Una vez dentro del portal, seleccionar la opción “APIS” dentro del apartado de Aplicaciones. Esto redirige al Sistema de Consultas de Cuentas por Pagar.
3	Seleccionar la pestaña “Historial de pagos”. Aquí se podrá consultar el estatus de pago de las facturas por filtros como número de factura, orden de compra o rango de fechas.
4	Verificar información del pago En la tabla se despliega lo siguiente: • Fecha de pago • Número de factura • Orden de compra • Estatus • Monto • Número de documento de pago
5	Exportar la tabla a un archivo Excel y guardarlo con el nombre: Reporte de pagos_[mes o periodo].xlsx. Almacenar en la carpeta de reportes mensuales.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	VALIDACIÓN DE FACTURAS PAGADAS MEDIANTE LA PLATAFORMA RETAIL LINK	Código: CC-SC-0011
		Página: SC-11

Diagrama 11: Diagrama de flujo “Carga en el Buzón Universal de Proveedores (Pegaso) SC-11”



FORMATOS O EVIDENCIAS GENERADAS

- Archivo Excel: Reporte de pagos_[periodo].xlsx
- Captura de pantalla o respaldo del documento de pago
- Registro digital del historial de pagos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	VALIDACIÓN DE FACTURAS PAGADAS MEDIANTE LA PLATAFORMA RETAIL LINK	Código: CC-SC-0011
		Página: SC-11

SECUENCIA

The image displays the Walmart Retail Link interface. The top section is the login page, featuring the Walmart Retail Link logo on the left and a login form on the right. The login form has two input fields: 'Id. de usuario' (User ID) and 'Contraseña' (Password). The 'Id. de usuario' field contains the text '@mundoprovidencia.com'. Below the password field is a blue button labeled 'INICIAR SESIÓN'. The bottom section shows the dashboard after login. It includes a search bar, a navigation menu with 'Principal', 'Aplicaciones', 'Documentos', 'Noticias', and 'Vistazo del Negocio', and a 'Personalizar Página Principal' link. The dashboard is divided into four main columns: 'Anuncios' (Flash News), 'Aplicaciones' (Applications), 'Documentos' (Documents), and 'Solicitudes' (Requests). The 'Anuncios' column shows three news items. The 'Aplicaciones' column lists six applications: 'Soporte De Decisión - Nuevo', 'APIS - Accounts Payable Inquir...', 'International Freight Billing', 'Archivo De Artículos Online', 'Especificaciones Globales/Coti...', and 'SAM'S Online Itemfile'. The 'Documentos' column lists six documents: 'Listados GLN De Tiendas/Clubs...', 'Global Sourcing Supplier Admi...', 'ESTADO DE CUENTA PROVE...', 'Global Direct Importing Inform...', 'Capacitación En Línea', and 'Documentos De Abovo'. The 'Solicitudes' column shows a message 'No hay peticiones para mostrar.' (No requests to show).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	VALIDACIÓN DE FACTURAS PAGADAS MEDIANTE LA PLATAFORMA RETAIL LINK	Código: CC-SC-0011
		Página: SC-11

 Sistema WM 202512 México - Spanish

Sistema de Consulta de Cuentas por Pagar Historial de pagos WebEDI

Búsqueda de historial de pagos

1. Selección de Proveedor(es)* ?

Proveedor:

MX | #SAP: 1000002933 | #Proveedor: 318751 | GRUPO TEXTIL PROVIDENCIA SA CV
MX | #SAP: 1000289232 | #Proveedor: 516392 | GRUPO TEXTIL PROVIDENCIA SA DE CV

2. Opciones de búsqueda ?

- ☐ a) Número(s) de Factura:
- ☐ b) Rango de Facturas:
- ☐ c) Número(s) de Orden de Compra:
- ☐ d) Rango de Fechas:

 Sistema WM 202512 México - Spanish Tools Favoritos Desconectar

Sistema de Consulta de Cuentas por Pagar Historial de pagos WebEDI

Resultados de la búsqueda de historial de pagos

Para más información de facturas vencidas y no desplegadas [haga click aquí](#)

Proveedor: 318751 # SAP: 1000002933 (MX) Nombre: GRUPO TEXTIL PROVIDENCIA SA CV

País	Código de Compañía	Fecha de Factura	No. de Factura	Monto de Factura	Orden de Compra	Estatus de Factura	Fecha de Vencimiento	Fecha de Pago	No. Doc. de Pago	Código de razón	Monto de Doc. de Pago
MX	C031	02/12/2024	0000000000002521	\$ 219.24	4551357814	PAGADO	01/03/2025	03/03/2025	1000084426	001	\$ 2,989,471.07
MX	C031	02/12/2024	0000000000002543	\$ 277.24	4551357826	PAGADO	01/03/2025	03/03/2025	1000084426	001	\$ 2,989,471.07
MX	C031	02/12/2024	0000000000002520	\$ 219.23	4551357814	PAGADO	01/03/2025	03/03/2025	1000084426	001	\$ 2,989,471.07
MX	C031	02/12/2024	0000000000002544	\$ 277.23	4551357826	PAGADO	01/03/2025	03/03/2025	1000084426	001	\$ 2,989,471.07

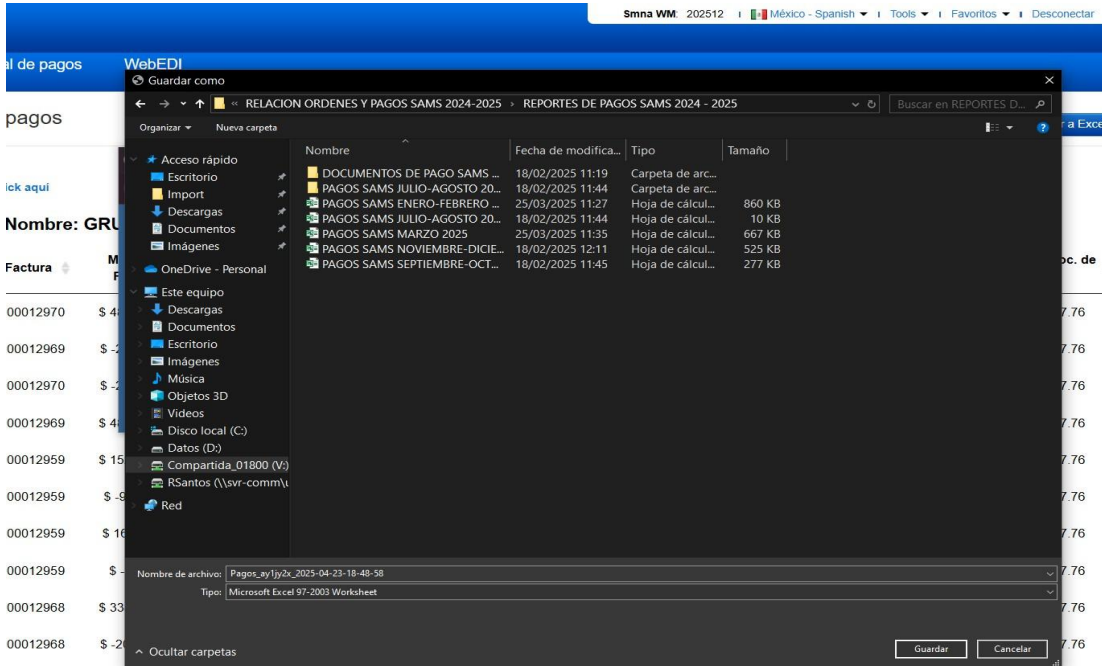
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR
DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S
CLUB**

**VALIDACIÓN DE FACTURAS PAGADAS
MEDIANTE LA PLATAFORMA RETAIL
LINK**

Versión: 1.0

Código: CC-SC-0011

Página: SC-11



Pagos SAMS ABRIL 2025 (AL 23 DE ABRIL)															Guardado en Este PC				
#Proveedor	#Proveedor S&P	País	Código de Comercio	Fecha de Factura	Número de Factura	Moneda de la Factura	Moneda de la Factura	Moneda de la Factura	Moneda de la Factura	Moneda de la Factura	Moneda de la Factura	Moneda de la Factura	Moneda de la Factura	Moneda de la Factura	Moneda de la Factura	Moneda de la Factura	Moneda de la Factura	Moneda de la Factura	Moneda de la Factura
3	318751	1000002903	México	0301	15/01/2025	000000000000129670	MN	480,323.52	66,251.52	8551341375	8551341375	0000049589	PAGO	18/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
4	318751	1000002903	México	0301	15/01/2025	000000000000129680	MN	28,928.46	3,990.13	8551341375	8551341375	0000049589	PAGO	18/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
5	318751	1000002903	México	0301	15/01/2025	000000000000129690	MN	28,928.46	3,990.13	8551341375	8551341375	0000049589	PAGO	18/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
6	318751	1000002903	México	0301	15/01/2025	000000000000129700	MN	480,323.52	66,251.52	8551341375	8551341375	0000049589	PAGO	18/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
7	318751	1000002903	México	0301	15/01/2025	000000000000129800	MN	152,860.16	21,094.16	8551341375	8551341375	0000039743	PAGO	18/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
8	318751	1000002903	México	0301	15/01/2025	000000000000129900	MN	9,206.30	1,209.83	8551341375	8551341375	0000039743	PAGO	18/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
9	318751	1000002903	México	0301	11/01/2025	000000000000129950	MN	16,142.56	2,226.56	8551341375	8551341375	0000039743	PAGO	18/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
10	318751	1000002903	México	0301	11/01/2025	000000000000129950	MN	972.2	134.09	8551341375	8551341375	0000039743	PAGO	18/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
11	318751	1000002903	México	0301	15/01/2025	000000000000129960	MN	338,005.44	46,621.44	8551341375	8551341375	0000049589	PAGO	24/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
12	318751	1000002903	México	0301	15/01/2025	000000000000129960	MN	-20,557.05	2,807.86	8551341375	8551341375	0000049589	PAGO	24/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
13	318751	1000002903	México	0301	15/01/2025	000000000000129970	MN	28,928.46	3,990.13	8551341375	8551341375	0000049589	PAGO	24/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
14	318751	1000002903	México	0301	15/01/2025	000000000000129970	MN	480,323.52	66,251.52	8551341375	8551341375	0000049589	PAGO	24/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
15	318751	1000002903	México	0301	14/12/2024	000000000000127477	MN	-15,094.96	2,082.06	8551340744	8551340744	0000008969	PAGO	30/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
16	318751	1000002903	México	0301	14/12/2024	000000000000127477	MN	250,634.24	34,570.24	8551340744	8551340744	0000008969	PAGO	30/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
17	318751	1000002903	México	0301	20/01/2025	000000000000130100	MN	457,899.40	63,150.40	8551341480	8551341480	0000055485	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
18	318751	1000002903	México	0301	20/01/2025	000000000000130000	MN	43,800.06	6,041.38	8551341480	8551341480	0000055485	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
19	318751	1000002903	México	0301	20/01/2025	000000000000130000	MN	727,256.40	100,310.40	8551341480	8551341480	0000055485	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
20	318751	1000002903	México	0301	20/01/2025	000000000000130100	MN	27,877.84	3,803.84	8551341480	8551341480	0000055485	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
21	318751	1000002903	México	0301	20/01/2025	000000000000130100	MN	-9,733.38	1,342.53	8551341480	8551341480	0000047113	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
22	318751	1000002903	México	0301	21/01/2025	000000000000130110	MN	338,005.44	46,621.44	8551341480	8551341480	0000055485	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
23	318751	1000002903	México	0301	20/01/2025	000000000000130120	MN	161,611.20	22,291.20	8551341480	8551341480	0000047113	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
24	318751	1000002903	México	0301	21/01/2025	000000000000130130	MN	-20,557.05	2,807.86	8551341480	8551341480	0000055485	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
25	318751	1000002903	México	0301	21/01/2025	000000000000130140	MN	28,928.46	3,990.13	8551341480	8551341480	0000055485	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
26	318751	1000002903	México	0301	21/01/2025	000000000000130150	MN	480,323.52	66,251.52	8551341480	8551341480	0000055485	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
27	318751	1000002903	México	0301	19/01/2025	000000000000130007	MN	480,323.52	66,251.52	8551341480	8551341480	0000055485	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
28	318751	1000002903	México	0301	19/01/2025	000000000000130008	MN	480,323.52	66,251.52	8551341480	8551341480	0000055485	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
29	318751	1000002903	México	0301	19/01/2025	000000000000130007	MN	28,928.46	3,990.13	8551341480	8551341480	0000055485	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
30	318751	1000002903	México	0301	19/01/2025	000000000000130008	MN	28,928.46	3,990.13	8551341480	8551341480	0000055485	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
31	318751	1000002903	México	0301	20/01/2025	000000000000130102	MN	21,428.46	2,955.65	8551341491	8551341491	0000047112	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
32	318751	1000002903	México	0301	20/01/2025	000000000000130102	MN	355,795.20	48,675.20	8551341491	8551341491	0000047112	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
33	318751	1000002903	México	0301	20/01/2025	000000000000130101	MN	372,584.06	51,526.06	8551341492	8551341492	0000060003	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
34	318751	1000002903	México	0301	23/01/2025	000000000000130111	MN	22,499.00	3,103.43	8551341492	8551341492	0000060003	PAGO	31/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN
35	318751	1000002903	México	0301	05/01/2025	0000000000000585	MN	118.04	16.04	8551370115	8551370115	0000057389	PAGO	18/03/2025	01/04/2025	1000112122	404	MN	1 MN

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
	VALIDACIÓN DE FACTURAS PAGADAS MEDIANTE LA PLATAFORMA RETAIL LINK		Código: CC-SC-0011
			Página: SC-11

STATUS PAGASSO	OBSERVACIONES GBS	ESTATUS DE PAGO	IMPORTE PAGADO	FECHA DE PAGO	DOC. RELACIONADO	IMPORTE PENDIENTE	NO DISPUTA	IMPORTE PAGADO (2)	FECHA DE PAGO	DOC. RELACIONADO	DIFERENCIA	
CEPTADO		PAGADO	\$ 196.04	16/07/2024	1004350857	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA1
CEPTADO		PAGADO	\$ 370.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA2
CEPTADO		PAGADO	\$ 370.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA3
CEPTADO		PAGADO	\$ 277.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA4
CEPTADO		PAGADO	\$ 277.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA5
CEPTADO		PAGADO	\$ 277.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA6
CEPTADO		PAGADO	\$ 277.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA7
CEPTADO		PAGADO	\$ 312.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA8
CEPTADO		PAGADO	\$ 370.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA9
CEPTADO		PAGADO	\$ 370.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA10
CEPTADO		PAGADO	\$ 103.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA11
CEPTADO		PAGADO	\$ 312.03	15/08/2024	1004368002	\$ 0.01	NO APLICA	\$ -			\$ 0.01	SA13
CEPTADO		PAGADO	\$ 370.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA12
CEPTADO		PAGADO	\$ 474.44	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA14
CEPTADO		PAGADO	\$ 474.44	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA15
CEPTADO		PAGADO	\$ 103.24	16/12/2024	1000007913	\$ -	#2024100496486018736	\$ -			\$ -	SA16
CEPTADO		PAGADO	\$ 370.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA17
CEPTADO		PAGADO	\$ 138.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA18
CEPTADO		PAGADO	\$ 370.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA19
CEPTADO		PAGADO	\$ 219.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA20
CEPTADO		PAGADO	\$ 138.04	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA21
CEPTADO		PAGADO	\$ 103.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA22
CEPTADO		PAGADO	\$ 103.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA23
CEPTADO		PAGADO	\$ 277.24	15/08/2024	1004368002	\$ -	NO APLICA	\$ -			\$ -	SA24
CEPTADO		PAGADO	\$ 138.03	15/08/2024	1004368002	\$ 0.01	NO APLICA	\$ -			\$ 0.01	SA27

Observaciones

- Este procedimiento solo aplica si la factura ya fue **aceptada** en Pagaso.
- Si la factura **no aparece** en el historial de pagos, contactar al área correspondiente del cliente.
- Los reportes deben ser **resguardados localmente y en la nube** para mayor seguridad.
- Se recomienda llevar un control mensual para facilitar la conciliación contable.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-0012
	Archivar la documentación mediante el sistema 5S+1	Página: SC-12

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Archivar la documentación mediante el sistema 5S+1: **CC-SC-0012**

OBJETIVO

Organizar y conservar de forma eficiente y segura la documentación generada en el proceso mensual de facturación y validación, mediante la metodología 5S+1, asegurando disponibilidad y control para futuras consultas o auditorías.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los documentos generados en el ciclo mensual de trabajo del área de Contact Center – Sam's Club, desde la recepción de órdenes hasta la validación de pagos.

RESPONSABLES

Área: Contact Center – Sam's Club

Puesto responsable: Auxiliar contable

GLOSARIO Y DEFINICIONES

5S+1: Metodología japonesa de organización que integra cinco principios (clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina), más un elemento adicional de seguridad.

Archivero: Mueble destinado a la organización de carpetas físicas.

Bitácora de archivo: Registro físico o digital que documenta el contenido y ubicación del archivo.

REFERENCIAS

Política interna de conservación documental

Manual de control interno del área contable

Procedimientos de validación de pagos (Procedimientos 10 y 11)

MATERIALES Y RECURSOS NECESARIOS

- Carpetas físicas tamaño oficio
- Etiquetas adhesivas
- Bitácora de archivo (física o digital)
- Espacio asignado en archivero
- Documentación del mes (facturas, remisiones, órdenes de compra, reportes, etc.)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	Archivar la documentación mediante el sistema 5S+1	Código: CC-SC-0012
		Página: SC-12

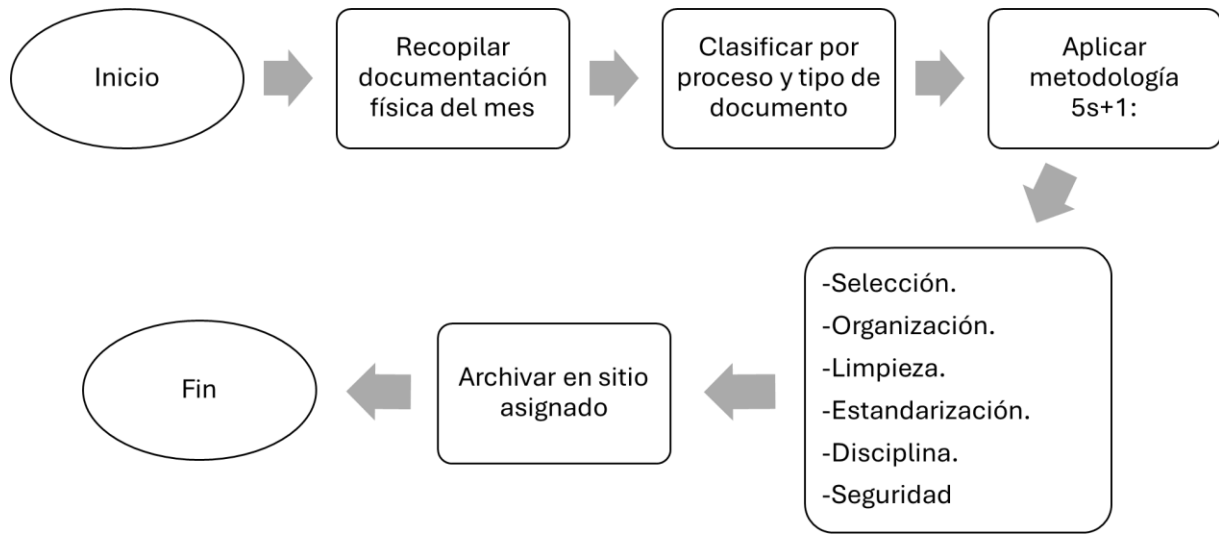
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad administrativa:	Procedimiento		Código: CC-SC-012
	Archivar la documentación mediante el sistema 5S+1		
	Contact Center	Área responsable:	Contabilidad

Paso	Actividad
1	Recolección de documentos: Reunir todos los documentos generados durante el mes: órdenes de compra, remisiones, facturas timbradas, confirmaciones de pago, comprobantes de entrega y reportes de Mianet, Pegaso y Retail Link.
2	Clasificación mediante sistema 5S+1: •Seiri: Separar documentos útiles de los que no lo son. •Seiton: Ordenar por tipo y fecha. •Seiso: Asegurar buen estado físico de los archivos. •Seiketsu: Etiquetar y mantener un formato estandarizado. •Shitsuke: Repetir este proceso cada mes. • +1 Seguridad: Guardar en espacio limpio, seco y seguro.
3	Archivo físico: Colocar los documentos en carpetas etiquetadas con tipo de documento, mes, año y responsable. Ingresar los datos en la bitácora de archivo y notificar al responsable del área.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	Archivar la documentación mediante el sistema 5s+1	Código: CC-SC-0012
		Página: SC-12

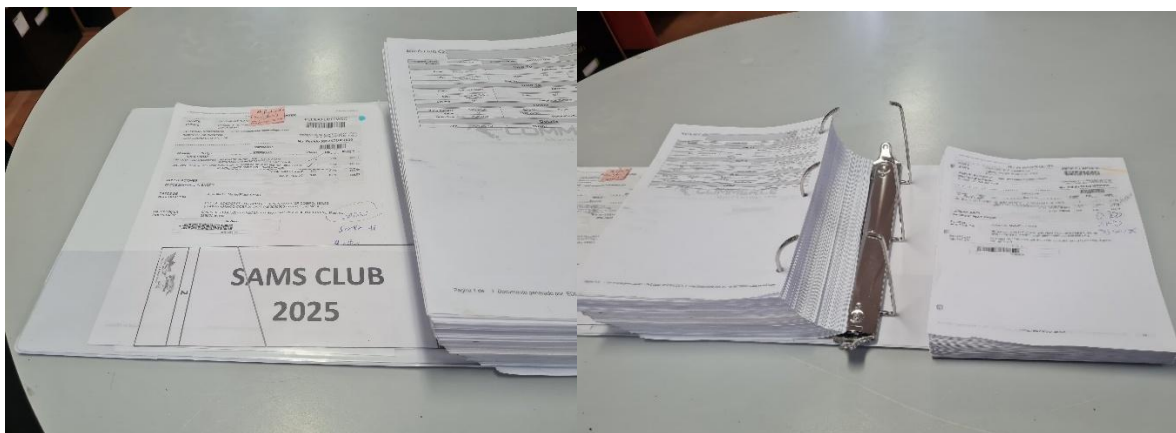
Diagrama 12: Diagrama de flujo “Carga en el Buzón Universal de Proveedores (Pegaso) SC-12”



FORMATOS O EVIDENCIAS GENERADAS

- Carpetas etiquetadas y archivadas
- Bitácora actualizada del archivo físico
- Fotografías de respaldo del archivo organizado (opcional)

SECUENCIA:



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	Archivar la documentación mediante el sistema 5s 1	Código: CC-SC-0012
		Página: SC-12

OBSERVACIONES

- Los documentos deben ser manipulados con cuidado para evitar deterioro.
- Se recomienda establecer un calendario de archivo mensual.
- Es responsabilidad del auxiliar contable mantener el archivo en condiciones seguras y accesibles.
- La bitácora debe ser verificada periódicamente para asegurar su actualización.

Con esto se concluye el proceso regular de gestión de facturación, validación de pagos y resolución de incidencias con el cliente Nueva Walmart de México, asegurando el correcto seguimiento contable, el control interno de documentos y la recuperación oportuna de los pagos correspondientes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-00CA
	Correcciones y aclaraciones	Página: SC-CA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Correcciones y aclaraciones: **CC-SC-00CA**

OBJETIVO

Atender, corregir y gestionar oportunamente las facturas rechazadas por el portal Pegaso, con el fin de lograr su aceptación y posterior pago, mediante el uso del sistema de disputas y aclaraciones de Direct Commerce.

ALCANCE

Este procedimiento aplica exclusivamente a facturas emitidas a Nueva Walmart de México que hayan sido rechazadas en Pegaso y cuya corrección debe gestionarse en Direct Commerce.

RESPONSABLES

Área: Contact Center – Sam's Club

Puesto responsable: Auxiliar contable

GLOSARIO Y DEFINICIONES

Pegaso: Plataforma utilizada por Walmart México para validar y rechazar facturas electrónicas.

Direct Commerce: Portal mediante el cual se envían disputas y aclaraciones relacionadas con facturas rechazadas.

UUID: Identificador único de la factura electrónica.

Disputa: Solicitud de aclaración formal enviada mediante Direct Commerce para corregir una factura rechazada.

REFERENCIAS

Procedimiento de validación de facturas (Procedimiento 10)

MATERIALES Y RECURSOS NECESARIOS

- Equipo de cómputo con acceso a internet
- Usuario y contraseña del portal Direct Commerce
- Factura rechazada en formato PDF y XML
- Detalles de la factura (UUID, folio, orden de compra, etc.)
- Evidencia que justifique la disputa (PDF o Excel)
- Formulario de disputa dentro del portal

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
	Correcciones y aclaraciones		Código: CC-SC-00CA
			Página: SC-CA

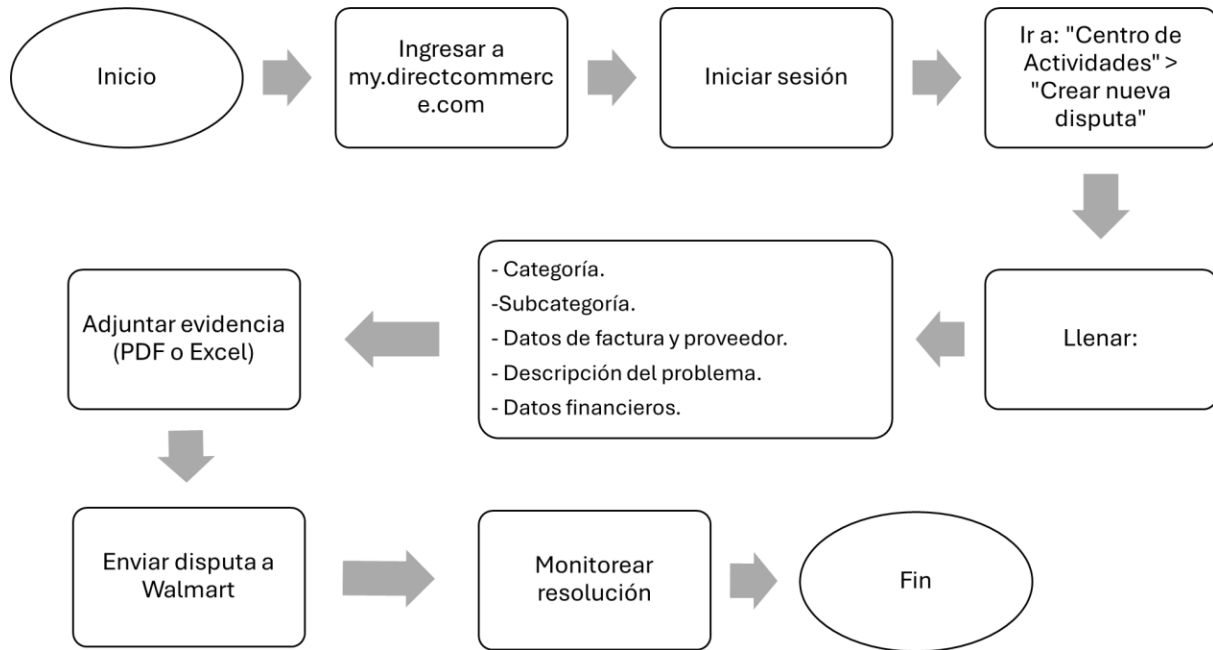
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Unidad administrativa:	Procedimiento		Código: CC-SC-0CA
	Correcciones y aclaraciones		
	Contact Center	Área responsable:	Contabilidad

Paso	Actividad
1	Ingreso al portal Direct Commerce: Acceder a https://my.directcommerce.com/Login.jsp e iniciar sesión con usuario y contraseña.
2	Crear nueva disputa: Ir a “Centro de actividades” y seleccionar “Crear nueva disputa”.
3	Llenar formulario de disputa: Completar el formulario con los siguientes datos: • Categoría/Subcategoría • Tipo de referencia: Factura • Folio, serie, UUID, fechas • Número de proveedor: 31875 • Número de orden de compra, tienda, departamento • Descripción del problema
4	Cargar detalles financieros y evidencia: Capturar divisa, monto e impuestos. Adjuntar archivo PDF o Excel como evidencia (máx. 20 MB). Revisar información y dar clic en “Enviar”.
5	Seguimiento: Esperar respuesta por parte de Direct Commerce. Hacer seguimiento semanal. Una vez aceptada la disputa, continuar con el procedimiento de validación en Retail Link.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
	Correcciones y aclaraciones	Código: CC-SC-00CA
		Página: SC-CA

Diagrama CA: Diagrama de flujo “Carga en el Buzón Universal de Proveedores (Pegaso) SC-CA”



FORMATOS O EVIDENCIAS GENERADAS

- Captura de pantalla del envío de la disputa
- Archivo de evidencia cargado (PDF o Excel)
- Confirmación de envío por parte del portal Direct Commerce

SECUENCIA



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB		Versión: 1.0
			Código: CC-SC-00CA
	Correcciones y aclaraciones		Página: SC-CA

my.directcommerce.com/Navigate

Walmart

Norma Jannette Vázquez Iztetzí

Vie, 25 Abr 12:52 PM EDT

Hogar Ajustes Ayuda Cerrar sesión

Buscar Disputas Doc #

Desarrollado por Comercio Directo

Mis documentos

Mensajes

Bandeja de entrada

Disputas

Ver todo

Borrador

En curso

Walmart pendiente

Pendiente de mi

Cerrado

Centro de actividades

Crear nueva disputa

¡NUEVO! Consulta del estado de pago de facturas

Disputas pendientes de mi resolución 2

Disputas pendientes de resolución en Walmart 0

Lista de mensajes no leídos 0

Carga de lotes de disputas

Alertas del sistema

Actualmente no hay alertas del sistema.

Empezando

Guía para presentar reclamaciones

Guía rápida para presentar reclamaciones

Manual del portal

Cómo ver las disputas pendientes de resolución

Cómo ver las disputas pendientes de resolución en Walmart

Cómo adjuntar archivos a las disputas

Cómo cambiar tu zona horaria

Disputar #: 20250425102481222449

Categoría *

Mercancías para la venta: facturas no pagadas

Subcategoría: *

No pagadas: facturas que se transmiten/no se transmiten electronic

(Falta la subcategoría de disputa. Se debe seleccionar una subcategoría de disputa válida de la lista).

Tipo de referencia: *

Factura

(Falta el tipo de referencia. Se debe seleccionar un tipo de referencia válido de la lista).

Número de referencia: *

0000

(Falta el número de referencia. Se debe ingresar un número de referencia válido)

Número de serie: *

SA

UUID: *

(Falta UUID. Se debe ingresar un UUID válido).

Fecha de referencia *

dd mm aaaa

(Falta la fecha de referencia. Se debe ingresar una fecha de referencia válida)

Número de folio de recibo/pod:

Fecha de recepción:

dd mm aaaa

País: México

Proveedor: GRUPO TEXTIL PROVIDENCIA SA CV

Proveedor #: *

- seleccionar -

(Falta el número de proveedor. Se debe seleccionar un número de proveedor válido de la lista).

Tipo de proveedor: Proveedor de Mercaderías

Creado por:

Fecha de creación: 25/04/2025

RFC: GTP930115PU1

Número de orden de compra:

Número de tienda: *

(El número de tienda es obligatorio para México. Ingrese un número de región/tienda válido)

Número de facturas presentadas *

(Falta el número de facturas presentadas)

Departamento #: *

(Falta el número de departamento)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC-00CA
	Correcciones y aclaraciones	Página: SC-CA

 Descripción *

(Falta una descripción. Ingrese una descripción válida para enviar la disputa)

Detalles de la disputa

 Divisa *

☐ MXN
 ☐ Dólar estadounidense

(La moneda es obligatoria, seleccione una moneda válida).

 Factura original

Importe de la factura original

Impuestos

☐ IVA 16%

 Historia 			
Editar zona horaria			
Acción	Actor	Marca de tiempo	Razón
Disputa creada	Norma Jannette Vázquez Iztetzi	01/04/2025 12:18:55 PM EST	Disputa creada
Adjunto público añadido	Norma Jannette Vázquez Iztetzi	01/04/2025 12:26:33 PM EST	Se agregó el archivo adjunto 'CFDI-GTP930115PU1-12025SA2525.pdf'
Presentar disputa	Norma Jannette Vázquez Iztetzi	01/04/2025 12:26:46 PM EST	Disputa presentada ante Walmart
En curso	Claudia Vieyra	21/04/2025 18:12:02 EST	Estado de disputa establecido en En progreso
La disputa ha sido aprobada por Walmart	Francisco Contreras	22/04/2025 15:59:37 EST	Disputa aprobada

[Agregar diálogo](#)

OBSERVACIONES

- Este procedimiento **solo aplica** para facturas rechazadas por Pegaso.
- Conservar capturas de pantalla de todo el proceso como respaldo.
- El seguimiento debe realizarse semanalmente para evitar retrasos en el pago.
- No se debe crear una nueva factura hasta obtener respuesta de la disputa enviada.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC
		Página: SC

Símbolo de diagrama de flujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo de documento	Más específicamente, representa la entrada o la salida de un documento. Algunos ejemplos de entradas son recibir un informe, un mensaje de correo electrónico o un pedido. Algunos ejemplos de salida que usan un símbolo de documento incluyen generar una presentación, un memo o una carta.
	Símbolo de decisión	Indican una pregunta que debe responderse —por lo general sí/no o verdadero/falso. El camino del diagrama de flujo puede dividirse en diferentes ramas, según la respuesta o las consecuencias que se sucedan.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER - SAM'S CLUB	Versión: 1.0
		Código: CC-SC
		Página: SC



Símbolo de conector/enlace fuera de página

Frecuentemente se emplea en los diagramas más complejos para conectar elementos separados en múltiples páginas, con el número de página colocado sobre o dentro de la propia figura para una referencia sencilla.



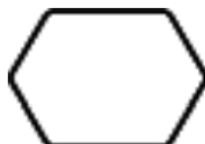
Símbolo de entrada y salida

Esta figura, que también se conoce como "símbolo de datos", representa los datos que están disponibles como entrada o salida, y también representa los recursos empleados o generados. A pesar de que el símbolo de la cinta de papel también representa la entrada/salida, está obsoleto y ya no se usa en los diagramas de flujo.



Símbolo de documentos múltiples

Representa documentos o informes múltiples.



Símbolo de preparación

Diferencia entre los pasos que preparan para el trabajo y los pasos que realmente hacen el trabajo. Ayuda a introducir la configuración en otro paso dentro del mismo proceso.



Símbolo de datos almacenados

Esta figura, también conocida como símbolo de "almacenamiento de datos", representa dónde se almacenan los datos en un proceso.



Símbolo de retraso

Representa un segmento de retraso en un proceso. Puede ser útil para indicar la duración exacta del retraso dentro de la figura.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Término / Sigla	Definición
CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet)	Documento electrónico que respalda legalmente una transacción comercial. En este contexto, se refiere a las facturas emitidas por la empresa hacia Sam's Club.
Remisión	Documento que acompaña un pedido entregado y que confirma que los productos han sido surtidos, pesados y embalados correctamente. Se utiliza como respaldo para la facturación.
Retail Link	Plataforma proporcionada por Walmart de México para que los proveedores den seguimiento a sus operaciones comerciales, incluyendo pedidos, inventarios, ventas y pagos.
Mianet	Sistema de gestión de facturación que permite el envío y monitoreo de CFDI a Sam's Club. Es indispensable para la validación fiscal y contable de las operaciones.
Pegaso	Plataforma utilizada como filtro adicional por Sam's Club para validar el cumplimiento de los requisitos fiscales de los CFDI enviados. Un fallo en esta validación puede frenar el pago.
Handheld	Dispositivo portátil utilizado en almacén para escanear productos, generar remisiones y registrar la salida de pedidos, agilizando el proceso logístico.
Estatus "Liberado"	Condición del pedido que indica que ha sido aprobado y autorizado para surtido por el área correspondiente. A partir de este estatus, inicia el proceso de surtido.
Estatus "Servido"	Condición del pedido posterior al surtido y remisión, lo que indica que el pedido fue preparado, registrado y está en tránsito o entregado.
Validación de factura	Proceso mediante el cual se revisa que el CFDI cumpla con los requisitos fiscales, administrativos y operativos solicitados por Sam's Club para proceder al pago.
Seguimiento de pagos	Actividades realizadas para monitorear el estatus de las facturas enviadas, incluyendo fechas estimadas de pago, validaciones pendientes y resolución de incidencias.
Orden de compra (OC)	Documento emitido por Sam's Club como autorización para que el proveedor entregue productos específicos bajo ciertas condiciones. Es requisito indispensable para facturar.

Término / Sigla	Definición
Desfase de facturación	Situación en la que existe un retraso en la validación o aceptación de una factura, lo que puede generar retrasos en los pagos.
Carga de CFDI	Proceso de subir las facturas emitidas a las plataformas de Sam's Club (Mianet y Pegaso) para su revisión y validación.
Rechazo de factura	Resultado de una validación fallida por parte de Sam's Club, que impide que la factura sea pagada hasta que se corrijan los errores detectados.
Indicadores de gestión	Métricas utilizadas para medir el desempeño del área contable, tales como número de facturas cargadas correctamente, días de retraso promedio, etc.
Retroalimentación	Comentarios y observaciones recibidas del asesor externo o del equipo contable que permiten mejorar y corregir los procedimientos documentados.
Documentación procesos	de Actividad que implica registrar paso a paso las operaciones realizadas por el área, con el fin de estandarizarlas y facilitar su seguimiento.
Manual procedimientos	de Documento estructurado que contiene las instrucciones específicas para ejecutar los procesos del área de manera eficiente, consistente y conforme a normativas.
Carpeta de respaldo	Espacio físico o digital en el que se almacenan evidencias de cada procedimiento, incluyendo remisiones, facturas, capturas de pantalla y documentos firmados.

DISTRIBUCION

El original del **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: AUXILIAR DE CONTADOR CONTACT CENTER – SAM'S CLUB** se encuentra en resguardo de la oficina de Contact Center

ELABORO

Practicante de Residencias Profesionales Contact Center

Felipe de J. Yahir Gachuz Martínez

VALIDO

Jefa de área Contact Center

Roxana Santos Avendaño

Jefa de Contabilidad

Norma J. Vázquez Iztetzi

Auxiliar de Contador

Ubaldo Reyes Lopantzi

HISTORIAL DE REVISIONES					
REVISIÓN	1				
FECHA					

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES		
REVISIÓN:	SECCIÓN:	NATURALEZA DEL CAMBIO:
1	Todas	Emisión del Documento

Evaluación y validación del manual de procedimientos

I. Contenido y estructura del manual

N.º	Afirmación	Norma Jannette Vázquez	Ubaldo Reyes Lopantzi	Análisis
1	Claridad del contenido del manual	Bueno	Bueno	Manual claro para ambos.
2	Estructura que permite localizar procedimientos fácilmente	Bueno	Bueno	Buena organización del contenido.
3	Los procedimientos están explicados paso a paso	Bueno	Bueno	Instrucciones comprensibles.

II. Aplicabilidad y utilidad operativa

N.º	Afirmación	Norma Jannette Vázquez	Ubaldo Reyes Lopantzi	Análisis
4	El manual refleja correctamente las actividades del área	Bueno	Bueno	Manual representa adecuadamente su trabajo.
5	El manual ayuda a reducir errores en el proceso	Bueno	Bueno	Se percibe como herramienta efectiva.
6	El manual es útil como guía para el trabajo diario	Bueno	Bueno	Ambos lo consideran práctico.

III. Capacitación y comprensión

N.º	Afirmación	Norma Jannette Vázquez	Ubaldo Reyes Lopantzi	Análisis
7	Puede utilizarse para capacitar a nuevo personal	Bueno	Bueno	Manual útil como herramienta de inducción.

N.º	Afirmación	Norma Jannette Vázquez	Ubaldo Reyes Lopantzi	Análisis
8	Incrementa la seguridad/confianza para realizar funciones	Bueno	Bueno	Refuerza la certeza en sus funciones.

IV.Mejora y retroalimentación

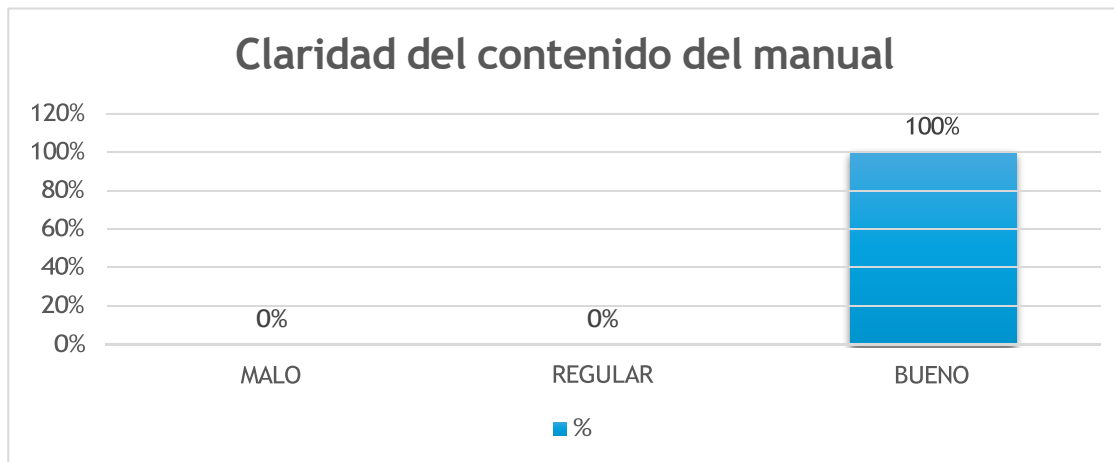
N.º	Afirmación	Norma Jannette Vázquez	Ubaldo Reyes Lopantzi	Análisis
9	Incluir ejemplos o formatos mejoraría el manual	Regular	Bueno	Puede enriquecerse con ejemplos adicionales.

Pregunta Abierta

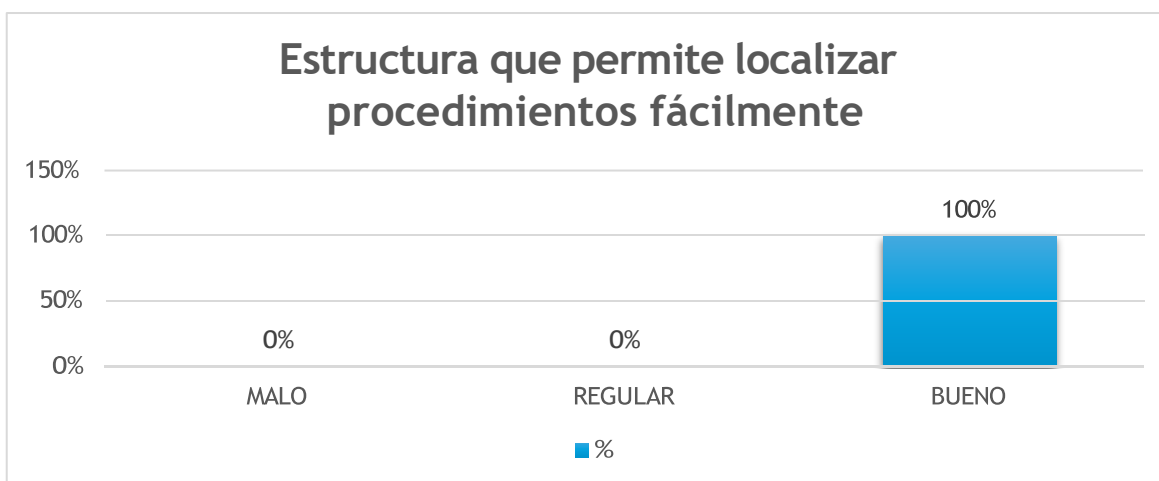
N.º	Pregunta	Norma Jannette Vázquez	Ubaldo Reyes Lopantzi	Análisis
10	¿Qué sugerencias tienes para mejorar el manual?	Es suficiente con lo presentado	Ninguna sugerencia adicional	Satisfacción general con el documento actual.

(Los cuestionarios reales se encuentran incluidos en los anexos de este documento)

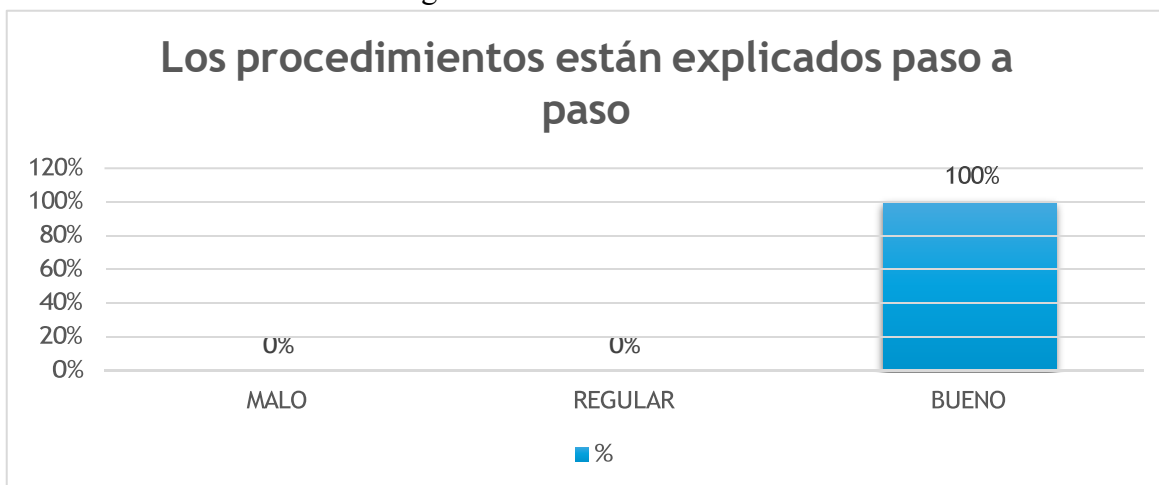
I. Contenido y estructura del manual



Análisis de resultados: El manual se percibe claro para ambos trabajadores.



Análisis de resultados: Buena organización del contenido.

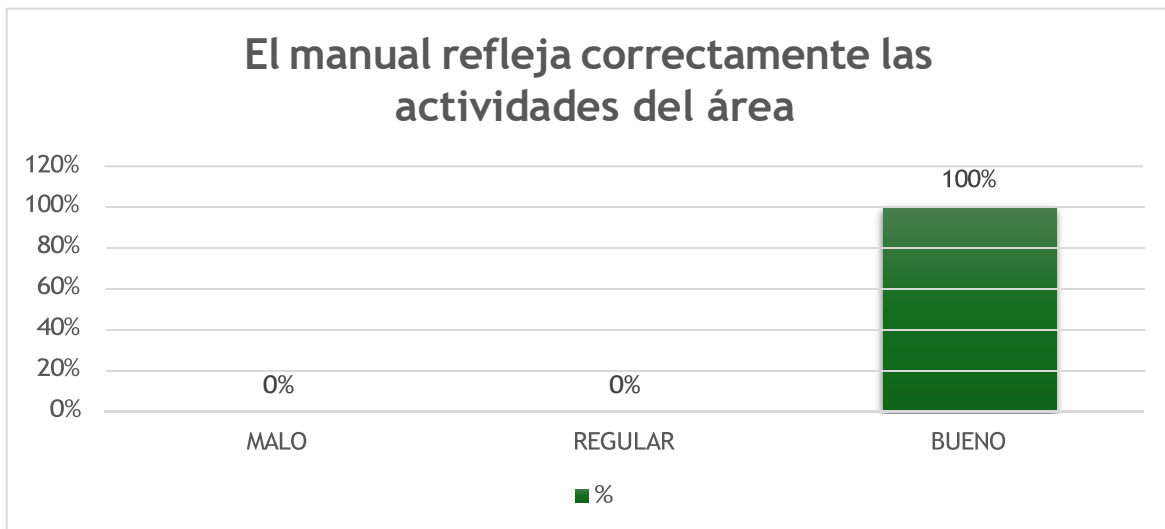


Análisis de resultados: Instrucciones comprensibles.

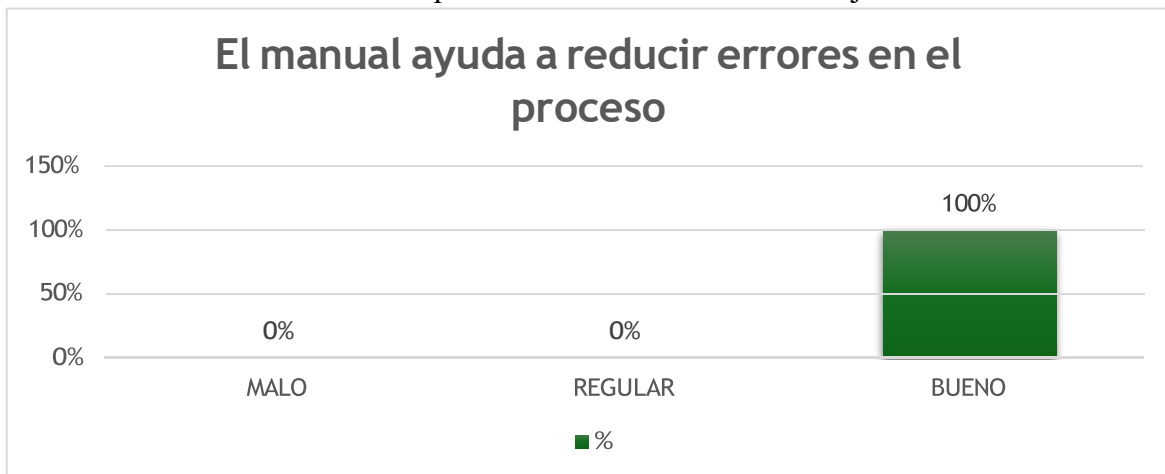
- El **100% de los encuestados** calificó como "**Bueno**" los tres aspectos evaluados:
 - Claridad y redacción
 - Estructura para localizar procedimientos
 - Explicación paso a paso

Esto indica que el contenido es comprensible y está bien organizado, facilitando su uso.

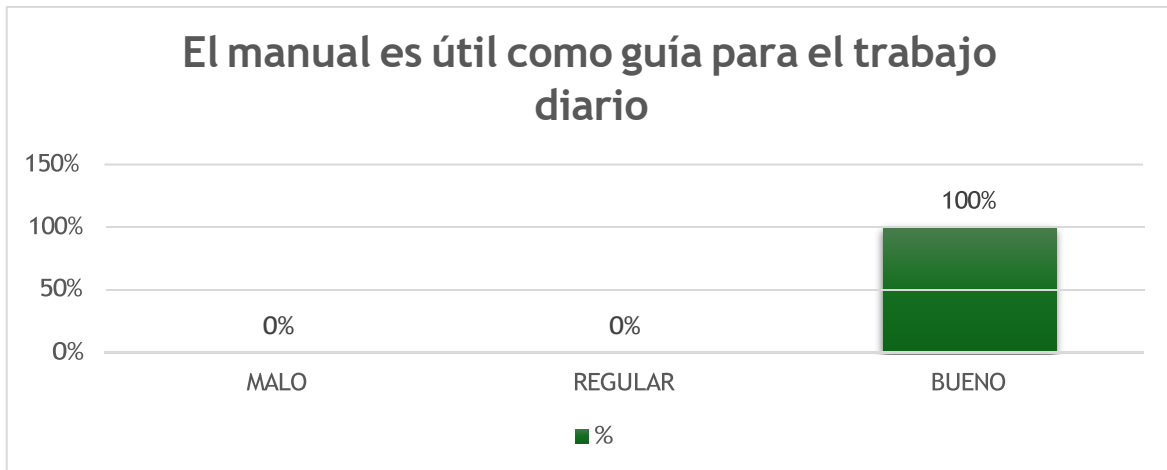
II. Aplicabilidad y utilidad operativa



Análisis de resultados: Manual representa adecuadamente su trabajo.



Análisis de resultados: Se percibe como herramienta efectiva.

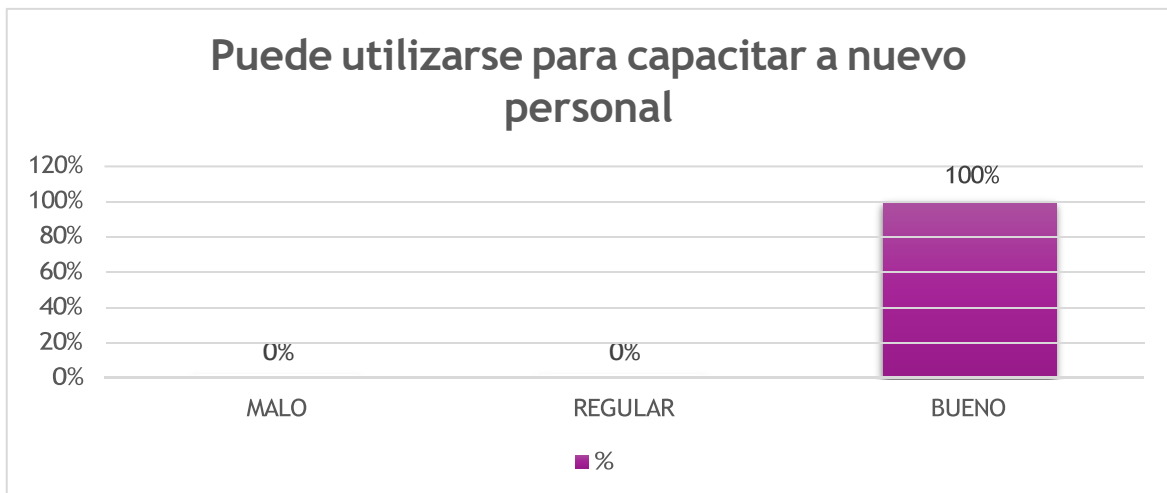


Análisis de resultados: Ambos trabajadores del area **respondió "Bueno"** en:

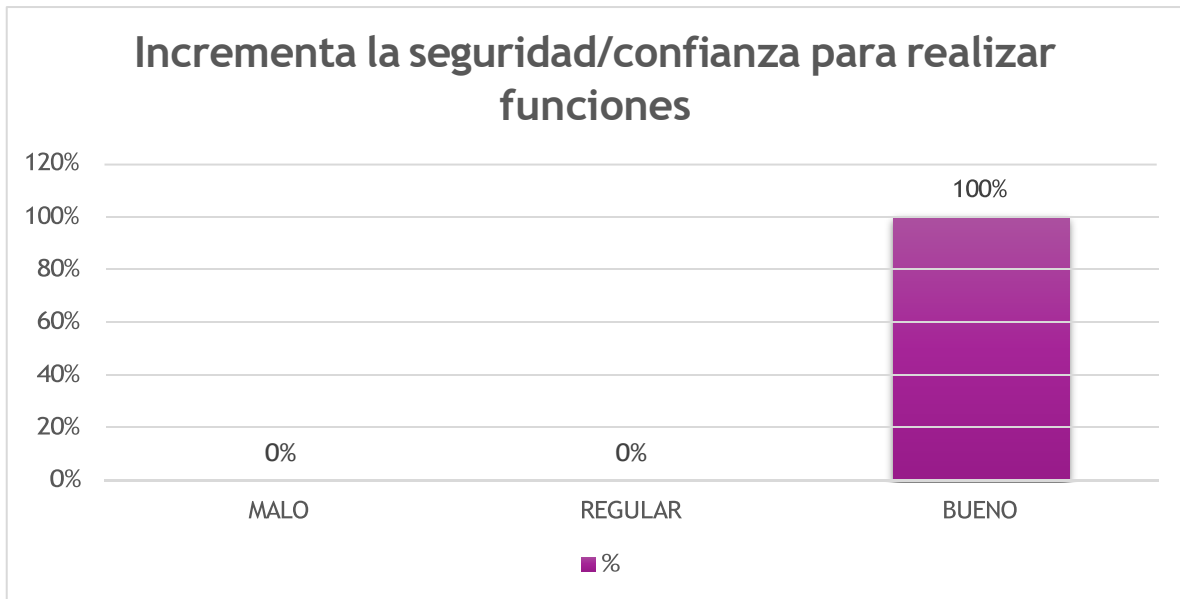
- Reflejo adecuado de las tareas reales del puesto
- Prevención de errores
- Utilidad como guía para el desarrollo de actividades

Este resultado respalda que el manual se alinea con la operación diaria del área y cumple con su función de herramienta de mejora.

III. Capacitación y comprensión



Análisis de resultados: Manual útil como herramienta de inducción.



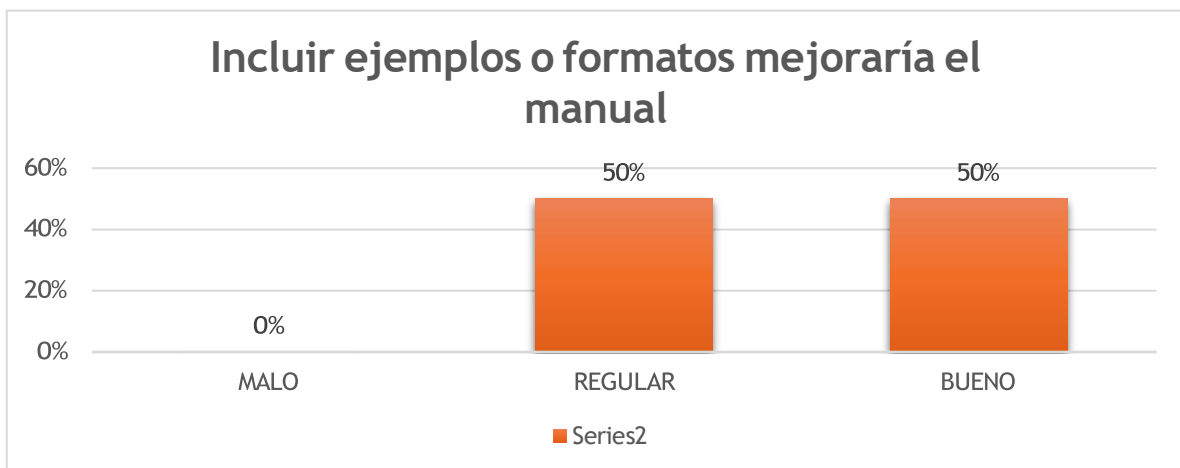
Análisis de resultados: Refuerza la certeza en sus funciones.

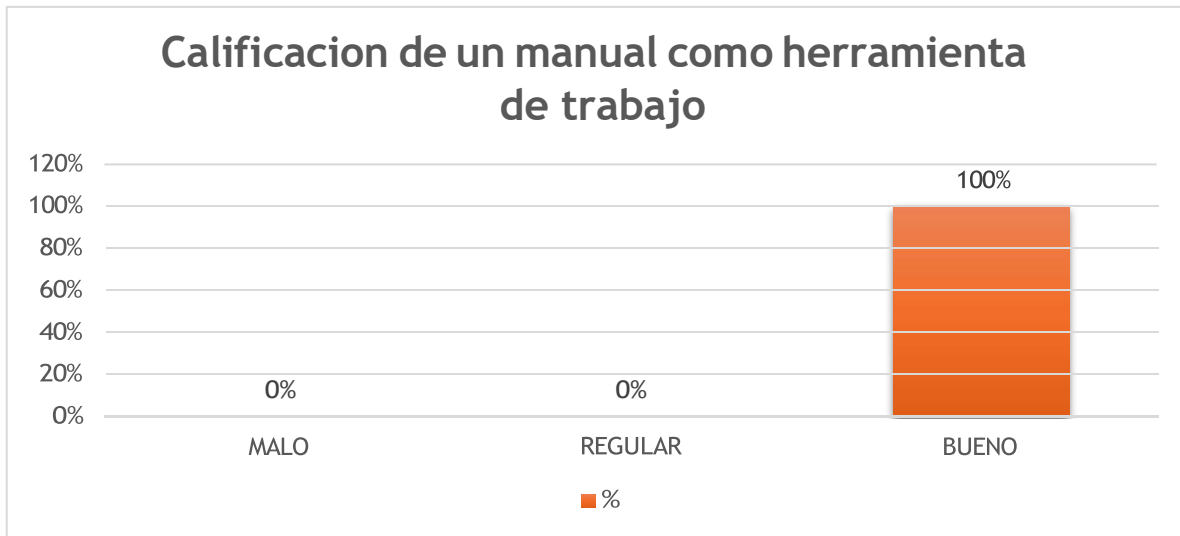
De nuevo, **100% de las respuestas fueron "Bueno"** en:

- Apoyo a la capacitación de nuevos empleados
- Generación de mayor seguridad al ejecutar funciones

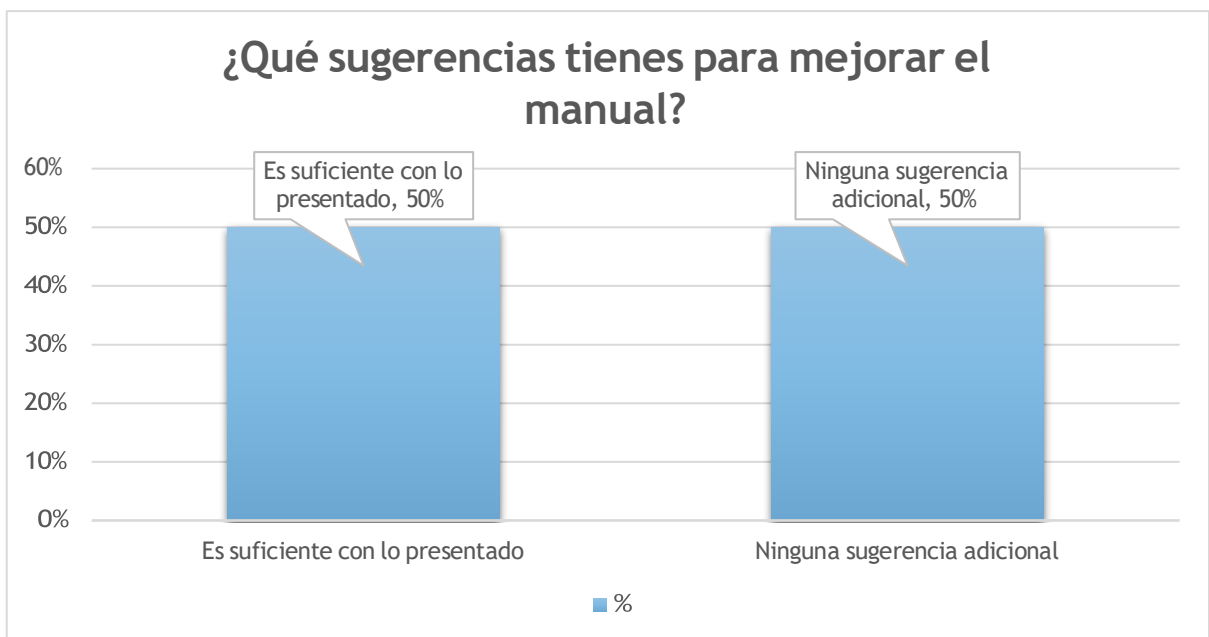
Esto refuerza su valor como documento de inducción y soporte diario.

IV. Mejora y retroalimentación





- Un trabajador considera que podría mejorarse con ejemplos o formatos adicionales, lo que ofrece una oportunidad de evolución del manual en futuras versiones.
- Ambos califican un manual de procedimientos como una excelente herramienta de trabajo.



Análisis de resultados: En la pregunta abierta, ambos respondieron que no tienen sugerencias adicionales, lo que sugiere una satisfacción general alta con el documento actual.

Justificación del uso del cuestionario para la validación del manual

Como parte de la metodología empleada en este proyecto, se aplicó como instrumento un **cuestionario estructurado** con el fin de validar el contenido, la claridad y la funcionalidad del manual de procedimientos contables. Aunque el instrumento fue aplicado únicamente a dos colaboradores (el Jefe de Contabilidad y el Auxiliar de Contabilidad), su aplicación fue estratégica, ya que ambos trabajadores son **usuarios directos y expertos en los procesos documentados** dentro del manual.

El objetivo de esta validación no era obtener una muestra representativa estadísticamente, sino recibir retroalimentación especializada y concreta de quienes ejecutan, supervisan y conocen los procedimientos contables implicados. Al ser actores clave, sus observaciones son altamente significativas, pues permiten identificar si el contenido del manual cumple con su propósito: **ser claro, útil, comprensible y aplicable**.

Además, se optó por estructurar los resultados del cuestionario en **gráficas visuales**, con el objetivo de representar con mayor claridad el nivel de aceptación y utilidad del manual en los distintos aspectos evaluados, como redacción, organización, diseño, comprensión, entre otros.

Análisis general del cuestionario de validación del manual de procedimientos

Los resultados del cuestionario de validación indican una alta aceptación y valoración positiva del manual por parte de los dos colaboradores evaluados (Jefe de Contabilidad y Auxiliar de Contabilidad). En general, **el 95% de las respuestas** se calificaron como "**Buenas**", lo que demuestra que el documento cumple con sus objetivos esenciales: brindar claridad, orden y guía en los procedimientos operativos del área de Contact Center.

Las respuestas confirman que el manual está redactado de forma comprensible, tiene una estructura funcional que facilita la localización de procedimientos y describe de manera clara cada paso a seguir. También se destaca que el contenido refleja con precisión las funciones reales del personal y que el manual es útil tanto para prevenir errores como para capacitar a nuevos integrantes del área.

Sin embargo, una pregunta fue calificada como "Regular", específicamente la que cuestiona si el manual podría mejorarse con ejemplos o formatos adicionales. **Esta respuesta representa un 5% del total y no implica una crítica directa**, sino una recomendación de mejora constructiva que sugiere complementar el contenido con recursos visuales o prácticos en futuras versiones. Este tipo de observaciones son valiosas, ya que apunta a reforzar la funcionalidad del manual, sobre todo para usuarios nuevos o menos familiarizados con los procesos.

11. CONCLUSIONES

El presente proyecto de residencia profesional tuvo como objetivo general elaborar un manual de procedimientos contables para el área de Contact Center – Sam’s Club en Grupo Textil Providencia, con el fin de documentar procesos, mejorar la eficiencia operativa y garantizar la estandarización en la ejecución de actividades contables. A través de una metodología aplicada y con base en evidencia técnica y empírica, se logró **cumplir satisfactoriamente este propósito**, entregando un documento funcional, claro y validado por el personal operativo y de supervisión.

Cumplimiento del objetivo general

Se desarrolló un **manual estructurado con 12 procedimientos específicos y un procedimiento general**, que abarca todo el flujo contable desde la generación de facturas, su carga en plataformas, hasta el seguimiento de pagos y resolución de incidencias. Cada procedimiento incluye: objetivo, alcance, responsables, recursos necesarios, descripción paso a paso, formatos de evidencia y observaciones operativas.

Este manual mejora la eficiencia operativa al eliminar la dependencia de la memoria o prácticas informales, y estandariza actividades claves del Auxiliar de Contador, permitiendo mayor control, trazabilidad y seguimiento.

Cumplimiento de los objetivos específicos

1. Diagnosticar los procesos actuales relacionados con la facturación y recepción de pagos.

Se aplicaron entrevistas diagnósticas a dos miembros del área contable. Los resultados arrojaron que el 100% de los entrevistados afirmó que no existía un procedimiento documentado para la carga, seguimiento y validación de facturas. Asimismo, el **75% de las respuestas** indicaron falta de claridad en los pasos del proceso, y ambos señalaron que se presentan retrasos frecuentes en la recuperación de pagos debido a errores en la carga o seguimiento tardío.

2. Identificar los puntos críticos que provocan retrasos en la aceptación de facturas.

Gracias al análisis documental y entrevistas, se identificaron tres causas principales:

- **Errores en la captura de datos fiscales** en Retail Link (mencionado por el 100% del personal entrevistado).
- **Carga fuera de tiempo en Mianet**, perdiendo fechas clave de pago.
- **Desconocimiento sobre los indicadores de aceptación/rechazo en la plataforma Pegaso.**

Estos hallazgos permitieron incorporar en el manual procedimientos específicos para prevenir y detectar dichos errores.

3. Establecer procedimientos estandarizados, claros y funcionales para el Auxiliar de Contador.

El manual elaborado define **de manera clara y detallada** los pasos que debe seguir el Auxiliar de Contador en cada etapa del proceso contable. El lenguaje técnico utilizado fue validado por el personal mediante un **cuestionario de validación estructurado en cinco secciones**, que obtuvo una calificación del **95% en nivel “Bueno”**, destacando la comprensión, estructura y aplicabilidad del contenido.

4. Proporcionar una herramienta práctica que sirva de guía para el personal actual y futuro.

El manual contiene formatos de evidencia, enlaces a plataformas, y responsables definidos, lo que facilita su uso como herramienta de **capacitación interna y consulta diaria**. Aunque una respuesta de validación fue calificada como “Regular” en relación con la inclusión de más ejemplos o formatos visuales, este aporte fue considerado **una sugerencia de mejora futura más que una deficiencia del documento**, lo cual demuestra la apertura a retroalimentación constructiva y la posibilidad de evolución del manual.

Aportes significativos

- 1. Eficiencia y control en el área de trabajo**
- 2. Reducción de los retrasos en los pagos**
- 3. Incremento en la eficiencia global de la empresa**
- 4. Prevención de riesgos operativos y financieros**
- 5. Contribución al desarrollo institucional de la empresa**

Finalmente, este proyecto representa una aportación significativa al crecimiento institucional de Grupo Textil Providencia. No se trata solo de una herramienta operativa, sino de un recurso estratégico que promueve una cultura de orden, responsabilidad y mejora organizacional.

11.1 RECOMENDACIONES

- **Capacitación continua:**

Se recomienda capacitar periódicamente al personal encargado de la facturación y carga de CFDI en el uso de plataformas como Mianet, Pegaso y Retail Link, así como en normativas fiscales actualizadas.

- **Seguimiento proactivo de facturas:**

Establecer un control de seguimiento semanal o quincenal que permita identificar a tiempo los rechazos o incidencias con las facturas enviadas, evitando acumulación de pagos pendientes.

- **Uso de formatos estandarizados:**

Implementar el uso obligatorio de los formatos incluidos en el manual para asegurar la trazabilidad y respaldo documental de cada proceso.

- **Respaldos digitales y físicos:**

Crear una carpeta estructurada para almacenar evidencia de cada proceso (remisiones, guías, acuses, validaciones, etc.) que pueda consultarse en caso de auditoría interna o externa.

- **Retroalimentación del manual:**

Es importante mantener el manual como un documento vivo, que pueda actualizarse con base en los cambios operativos, tecnológicos o fiscales que se vayan presentando.

11.2 Experiencia profesional adquirida

Durante el desarrollo del presente proyecto en el área de Contact Center de Grupo Textil Providencia, se adquirieron diversas habilidades y conocimientos que fortalecieron significativamente mi formación profesional. Entre las experiencias más relevantes destacan:

- **Aplicación práctica de conocimientos contables:** Pude aplicar conceptos teóricos en un entorno real, especialmente en temas relacionados con la facturación, remisión, control de pagos y uso de plataformas.
- **Manejo de plataformas tecnológicas:** Adquirí dominio en el uso de herramientas digitales propias del proceso contable con clientes corporativos como Sam's Club, lo que representa una ventaja competitiva como profesionalista.
- **Documentación y mejora de procesos:** Aprendí a identificar áreas de oportunidad dentro de un proceso operativo, documentarlas y proponer soluciones viables a través de manuales estructurados y funcionales.
- **Trabajo colaborativo y comunicación profesional:** El contacto continuo con el personal del área, el asesor externo y otras áreas administrativas fortaleció mi capacidad de comunicarme efectivamente, recibir retroalimentación y trabajar en equipo para cumplir objetivos comunes.
- **Desarrollo de pensamiento analítico y crítico:** Pude analizar la causa raíz de problemas como los retrasos en pagos y proponer soluciones prácticas y aplicables, lo cual me prepara para enfrentar retos reales en futuros entornos laborales.

11.3 Experiencia personal adquirida

Más allá del ámbito profesional, esta experiencia también representó un proceso de desarrollo personal significativo. Algunas de las experiencias personales que más aportaron a mi formación incluyen:

- **Disciplina y organización:** El seguimiento constante del proyecto, cumplimiento de entregables y coordinación con distintos actores me ayudaron a ser más organizado y constante en mis actividades.
- **Adaptación al entorno laboral real:** Viví de primera mano cómo funciona una empresa formal, sus estructuras jerárquicas, rutinas de trabajo y dinámicas internas, lo cual me permitió adaptarme a una nueva realidad fuera del entorno académico.
- **Tolerancia a la presión y manejo del tiempo:** La carga de trabajo y la necesidad de entregar resultados concretos dentro de plazos determinados me ayudaron a mejorar mi manejo del estrés y a priorizar tareas efectivamente.

- **Confianza en mis capacidades:** Al ver el impacto positivo del manual y las aportaciones realizadas, reafirmé mis habilidades como futuro profesionalista y gané mayor seguridad al enfrentar nuevos retos.
- **Valoración del trabajo colaborativo:** Aprendí que los logros en un entorno empresarial no son individuales, sino resultado de la suma de esfuerzos y comunicación efectiva entre compañeros.

12. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y APLICADAS

Durante la realización del presente proyecto, se fortalecieron y aplicaron diversas competencias tanto profesionales como personales, que fueron clave para el cumplimiento de los objetivos propuestos. Entre las principales se encuentran:

1. Competencia en análisis y solución de problemas

Se desarrolló la capacidad de identificar situaciones críticas en los procesos contables, analizar sus causas y proponer soluciones viables, como la creación del manual para estandarizar procedimientos.

2. Comunicación efectiva

Se aplicó la habilidad para redactar documentos técnicos claros y estructurados, así como para interactuar de manera profesional con colaboradores de diferentes niveles dentro de la organización.

3. Organización y planificación del trabajo

Fue indispensable organizar actividades, priorizar tareas y cumplir con plazos establecidos, especialmente en la recopilación de información, redacción y validación de los procedimientos.

4. Uso de herramientas tecnológicas

Se adquirió y aplicó conocimiento práctico en el uso de plataformas como **Mianet**, **Pegaso**, **Retail Link** y herramientas de oficina como Excel y Word, fundamentales para la gestión contable con clientes corporativos.

5. Trabajo en equipo y colaboración

A través de entrevistas, validaciones y retroalimentación constante con el equipo del área de Contact Center, se reforzó la capacidad de trabajar de manera colaborativa para lograr objetivos comunes.

6. Pensamiento crítico y mejora continua

Se desarrolló una visión enfocada en la mejora de procesos, observando de forma crítica el estado actual de las operaciones y generando propuestas que aportaran valor al funcionamiento del área.

7. Responsabilidad y ética profesional

El compromiso con la calidad del trabajo y la confidencialidad en el manejo de información contable sensible reforzaron la importancia de actuar con ética, responsabilidad y profesionalismo.

11. FUENTES DE INFORMACIÓN

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2024). *Código Fiscal de la Federación*. México: Diario Oficial de la Federación. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CFE.pdf>

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2024). *Ley del Impuesto al Valor Agregado*. México: Diario Oficial de la Federación. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LIVA.pdf>

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2024). *Ley del Impuesto sobre la Renta*. México: Diario Oficial de la Federación. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISR.pdf>

Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera (CINIF). (2024). *Normas de Información Financiera (NIF)*. México: CINIF. Recuperado de <https://www.cinif.org.mx/nif/>

CINIF. (2021). *Normas de Información Financiera 2021*. Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera. Recuperado de <https://cinif.org.mx/>

Euroinnova Business School. (s.f.). *Manual de procedimientos contables*. Recuperado de <https://www.euroinnova.edu.es/blog/manual-de-procedimientos-contables>

Harrington, H. J. (2006). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. McGraw-Hill.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP). (2023). *Normas de información financiera*.

ISO. (2015). *ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*.

Metodología 5s+1. (2022). *Principios de orden y archivo documental*.

Polimeni, R. S., Fabozzi, F. J., & Adelberg, A. H. (2010). *Contabilidad*. McGraw-Hill.

Servicio de Administración Tributaria (SAT). (2024). *Guía de facturación electrónica*.

Servicio de Administración Tributaria (SAT). (2024). *Resolución Miscelánea Fiscal para 2024*. México: Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Recuperado de <https://www.sat.gob.mx/normatividad/47985/resolucion-miscelanea-fiscal>

SmartDraw. (s.f.). *Símbolos de diagramas de flujo*. Recuperado de <https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm>

Simbología de diagrama de flujo. (2024, December 20). *Lucidchart*. Recuperado de https://www.lucidchart.com/pages/es/simbolos-comunes-de-los-diagramas-de-flujo?utm_source=chatgpt.com

Vivanco Vergara, E. (2017). *Diseño del manual de procedimientos para el área contable* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica Particular de Loja]. Repositorio UTPL.

Polimeni, R. S., Fabozzi, F. J., & Adelberg, A. H. (2010). *Contabilidad*. McGraw-Hill.

Vivanco Vergara, E. (2017). *Diseño del manual de procedimientos para el área contable*. Repositorio UTPL.

Las Empresas. (s.f.). *Grupo Textil Providencia S.A. de C.V.* Recuperado el 21 de mayo de 2025, de <https://lasempresas.com.mx/grupo-textil-providencia/>

Urbanotlaxcala.mx. (2021). *Providencia, empresa de Tlaxcala con 63 años de vida y ventas en más de 20 países*. Recuperado el 21 de mayo de 2025, de <https://urbanotlaxcala.mx/economia/providencia-empresa-de-tlaxcala-con-63-anos-de-vida-y-ventas-en-mas-de-20-paises/>

Textiles Panamericanos. (2022, abril). *Grupo Textil Providencia: Empresa Vertical, Innovadora y Sostenible*. Recuperado el 21 de mayo de 2025, de <https://textilspanamericanos.com/textiles-panamericanos/2022/04/grupo-textil-providencia-empresa-vertical-innovadora-y-sostenible/>

Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Pearson.

Hornigren, C. T., Sundem, G. L., & Elliott, J. A. (2014). *Contabilidad Administrativa*. Pearson.

Adaptado de uso común en plataformas empresariales como SAP, Pegaso y sistemas de gestión documental.

Render, B., Heizer, J., & Munson, C. (2017). *Principios de Administración de Operaciones*. Pearson.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.

Strauss, J. & Frost, R. (2014). *E-Marketing* (7th ed.). Pearson.

Villalobos, J. (2022). *Administración y control de inventarios*. McGraw-Hill.

Secretaría de Economía (2023). *Guía para la emisión de comprobantes de entrega y facturación*.

FedEx México (2024). Rastreo de envíos

UPS (2024). Seguimiento de paquetes

W3C (2024). *Extensible Markup Language (XML)*. <https://www.w3.org/XML/>

ISO. (2015). *Norma Internacional ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. Organización Internacional de Normalización. <https://www.iso.org/standard/62085.html>

Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministros* (5ª ed.). Pearson Educación.

Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw-Hill.

González, C. (2017). *Gestión de cuentas por pagar: Políticas y procedimientos*. Editorial Trillas.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15ª ed.). Pearson Educación.

Mercado Libre. (2022). ¿Qué es un número de seguimiento y para qué sirve? Recuperado de <https://www.mercadolibre.com.mx>

Muñiz, R. (2021). *Compras y abastecimientos: Fundamentos y mejores prácticas*. Editorial Alfaomega.

Navarrete, L. (2020). *Documentos mercantiles y su función en las operaciones comerciales*. Editorial Limusa.

SAT. (2023). *Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI)*. Servicio de Administración Tributaria. Recuperado de <https://www.sat.gob.mx>

Zorrilla, L. (2013). *Administración de almacenes y control de inventarios*. McGraw-Hill.

12. ANEXOS

Grupo Textil Providencia S.A. de C.V.



Bernardino Contla Tlaxcala, a 20 de enero de 2025.

Asunto: Carta de aceptación de Residencia Profesional.

DRA. YESICA IMELDA SAAVEDRA BENÍTEZ
DIRECTORA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO
P R E S E N T E.

Por medio de la presente reciba un cordial saludo, así mismo hago de su conocimiento que el alumno **Felipe de J. Yahir Martínez Gachuz** con número de control **20371073**, de la carrera **Ingeniería en Administración**, ha sido aceptado en **Grupo Textil Providencia S.A de C.V.** en el área de **Contact Center** durante el periodo del **13 de enero al 13 de junio de 2025**, con un horario de **lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs**, desarrollando un proyecto denominado **"Manual De Procedimientos: Auxiliar De Contador Contact Center - SAM'S CLUB"**, cubriendo un total de **500 hrs**, a cargo de la **Lic. Roxana Santos Avendaño**, correo electrónico arimer@mundoprovidencia.com y teléfono **246 246 0077 ext 4235**.

De igual manera y con el fin de cuidar la integridad de todo el personal, se les informan las medidas de seguridad y sanidad a seguir para evitar cualquier tipo de riesgo al que se pudiera estar expuesto, deslindando de esta forma toda responsabilidad a **Grupo Providencia Textil S.A de C.V.**

Sin más por el momento.



Lic. Carmen María Torre Lamuño

Directora de Desarrollo Organizacional

Dirección
Hidalgo Norte 7 / Col. Centro
Santa Ana Chiautempan
CP: 90800 / Tlaxcala / México

Contacto
+52 246 46 43080 / 246 246 0077
providenciahome.com



Providencia®

POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

En grupo Textil Providencia impulsamos la **Protección y Respeto de los Derechos Humanos**, tomando acción e influencia constructiva con nuestros colaboradores internos y grupos de interés. Promoviendo el respeto a los derechos humanos mediante nuestras políticas internas, relaciones comerciales y cumplimiento de los aspectos legales aplicables.

Nuestra política de derechos humanos está basada en la **Declaración Universal de Derechos Humanos¹**, declarada por la Organización de las Naciones Unidas, Declaración Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales² en el Trabajo adoptada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT); así como los Principios rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos³, adoptados por la Organización de las Naciones Unidas, así mismo se alinea y complementa con nuestros **Código de Conducta Providencia y Política Social**.

En Providencia estamos comprometidos con los derechos fundamentales de **dignidad, valor del ser humano y la igualdad de derechos entre hombres y mujeres**, elevando el nivel de vida dentro de un concepto amplio de libertad.

Adoptamos el enfoque indicado por la ONU de "**Proteger, Respetar y Remediar**" como parte de nuestra cultura laboral.




Dirección General



Línea de denuncia:  **246 148 8799**

Providencia®

CÓDIGO DE CONDUCTA

Grupo Textil Providencia, mantiene un firme compromiso con las normas de responsabilidad social y ambiental, así como con la conducta ética, observando un estándar de excelencia en todos los aspectos de nuestro negocio, con respeto por los derechos de las personas, cumpliendo con las leyes y reglamentos vigentes, para lograr una mayor relación entre las diferentes políticas y compromisos sustentables. Mejorando la competitividad; construyendo relaciones laborales seguras y liberando nuevas pautas de relación con nuestros grupos de interés.

La Filosofía de la empresa contribuye a la mejora continua como uno de los valores principales de trabajo, logrando metas superiores con mejores prácticas para los trabajadores. Teniendo como principios fundamentales:



Empleo voluntario

No se tolerará el trabajo involuntario, por deudas de menores o forzado, ni servidumbre, tampoco se deberá apoyar la trata de personas, teniendo derecho de abandonar las instalaciones de trabajo luego de finalizar el día laboral.



Compensación y horario laboral

Remunerar a todos los trabajadores con salarios (no permitiéndose las horas extras por ningún motivo) y beneficios que cumplan o superen las normas legales o los convenios colectivos de trabajo, suficientes para satisfacer las necesidades básicas de los trabajadores. Teniendo derecho a un día de descanso en todos los periodos de siete días, cumpliendo con horarios de trabajo de acuerdo con la legislación.



Prácticas de contratación

Verificar con precisión la edad y el derecho para trabajar en el país. Todas las condiciones de empleo, contratación, remuneración, capacitación, ascenso, despido y jubilación, deben basarse en la capacidad del individuo para desempeñar el trabajo.



Trabajo infantil

No se empleará trabajo infantil, ya que se estaría infringiendo el código de conducta. En caso del trabajo juvenil se emplearán con protección especial y de acuerdo a ley.



Libertad de asociación

Se debe respetar el derecho de los trabajadores a optar por unirse de manera legal y pacífica a los sindicatos que prefieran y a negociar colectivamente.



Seguridad e higiene

Brindar a los trabajadores un entorno laboral seguro, higiénico y saludable, tomando medidas proactivas para prevenir riesgos, cumpliendo con las leyes y reglamentaciones vigentes.



Protección al medio ambiente

Asegurarse que se cumpla con las leyes ambientales, así como la eliminación de desechos, emisiones de aire, descargas, sustancias tóxicas y eliminación de desechos peligrosos. Comprobando su obtención de sustancias lícitas, leyes y normativas.



Comportamiento ético empresarial

No se debe tolerar los sobornos, actos de corrupción ni prácticas carentes de ética, que cree un conflicto de interés. Debiendo cumplir las leyes y reglamentaciones anticorrupción vigentes, así como la transparencia en todas nuestras actividades.



Prácticas disciplinarias

Todos los trabajadores deberán ser tratados con respeto y dignidad, mediante la aplicación de prácticas justas y protección de las personas vulnerables.



Sin discriminación, violencia o acoso

Queda prohibido cualquier acto de discriminación, violencia o acoso de ningún tipo; incluyendo enfermedades infecciosas y/o epidemiológicas (COVID-19 y/o convivido con algún familiar sospechoso o confirmado), así como cualquier tipo de maltrato.

DENUNCIA DE INFRACCIONES:

- Desarrollo Organizacional
- www.mundoprovidencia.com

- Línea de denuncia:  246 148 8799
- Buzón de quejas, sugerencias y mecanismo de reclamos

FECHA DE EMISIÓN: 10-ENE-18

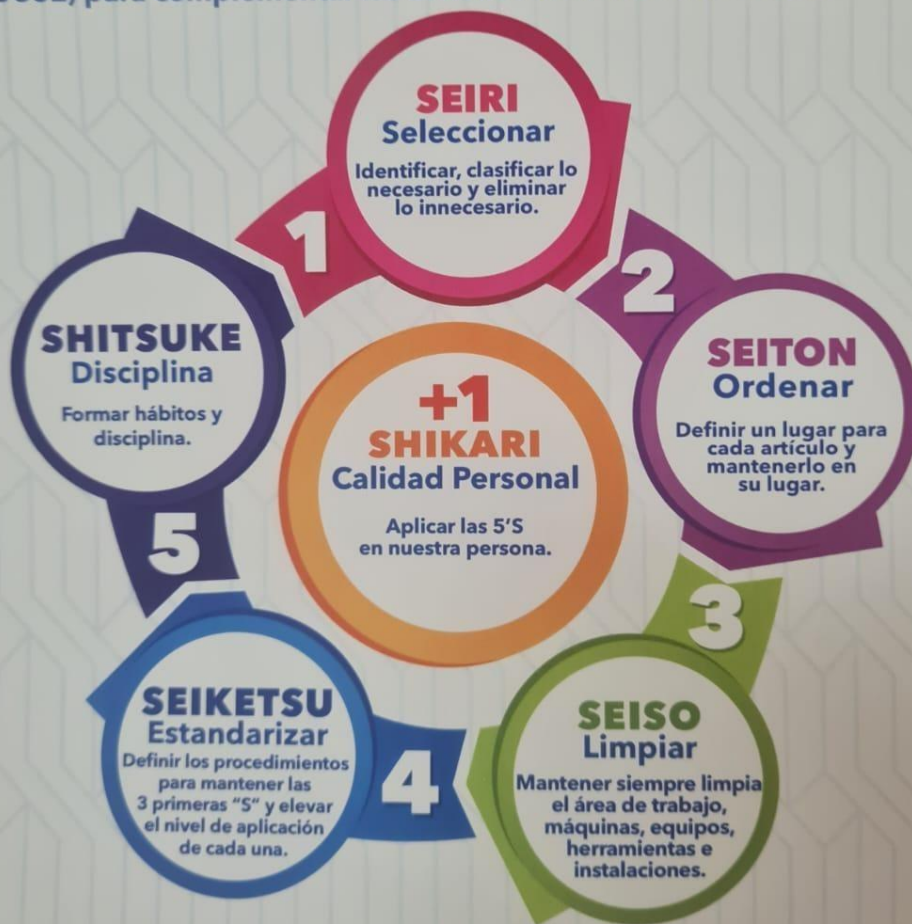
FECHA DE REV. 02-FEB-24

N. DE REV. 02

Las 5'S+1



Técnica de origen Japonés creada en los años 60's con las que se busca implantar sistemas esquemáticos enfocados al orden y la limpieza. Sugerida por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE) para complementar las acciones hacia la Calidad Total.



POLÍTICA DE CALIDAD

Es compromiso común de los integrantes de **Grupo Providencia**, el de trabajar con un Sistema de Calidad que establezca procesos de mejora continua, para la producción de cobertores, edredones y artículos de cama innovando y desarrollando productos competitivos, con la mejor calidad que nuestros clientes se merecen, cumpliendo con aspectos en seguridad, legalidad y medio ambiente.



MISIÓN

Cumplir con los requerimientos de nuestros clientes internos y externos, mediante una comunicación efectiva y con el compromiso de hacer nuestro trabajo bien desde la primera vez y para siempre.



VISIÓN

Ser una empresa altamente productiva y competitiva a nivel mundial en la elaboración de cobertores, edredones y artículos de cama.



Filosofía Organizacional

Política de Calidad

Es compromiso común de los integrantes del Grupo Textil Providencia, el de trabajar con un Sistema de Calidad que establezca procesos de mejora continua, para la producción de cobertores, edredones y artículos de cama, innovando y desarrollando productos competitivos, con la mejor calidad que nuestros clientes se merecen, cumpliendo con aspectos en seguridad, legalidad y medio ambiente.

Misión

Cumplir con los requerimientos de nuestros clientes internos y externos, mediante una comunicación efectiva y con el compromiso de hacer nuestro trabajo bien desde la primera vez y para siempre.

Visión

Ser una empresa altamente productiva y competitiva a nivel mundial en la elaboración de cobertores, edredones y artículos de cama.

Valores

Colaboramos con responsabilidad
Valoramos el respeto
Multiplicamos la eficiencia
Trabajamos con integridad
Buscamos la empatía
Servimos con pasión
Forjamos el compromiso

Política Social

Grupo Textil Providencia asume el compromiso de trabajar con calidad y responsabilidad social, promoviendo un ambiente de trabajo seguro, libre de actividades ilícitas y cumpliendo con las legislaciones laborales vigentes. Entendiéndose como un conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables y de beneficio mutuo con sus grupos de interés.

Con el compromiso de promover la igualdad de oportunidades sin discriminación, ni trabajo forzado, con seguridad y salud del personal, así como no practicar ni promover el trabajo infantil, brindando oportunidades de empleo a trabajadores jóvenes (16-17 años) con condiciones de trabajo adecuadas de acuerdo a lo que establece la ley, así como apoyo en su nivel educativo.

La protección de la marca y nuestra reputación significa la toma de decisiones correctas, entendiendo y siguiendo el Código de Conducta, así como la Filosofía de la empresa.

La Política Social se fundamenta en:

Cumplimiento de responsabilidad social, código de conducta y políticas.

Mantenimiento de buenas prácticas.

Comunicación y responsabilidad con grupos de interés en la cadena de suministro.

Ética y conducta empresarial: cumpliendo con leyes para operar de manera legal, reforzando valores. La utilización de fondos, servicios o activos con intenciones indebidas queda estrictamente prohibida, así como obsequios o gratificaciones. Nuestros clientes y proveedores deberán basarse en la calidad, la necesidad, y el costo, absteniéndose de cualquier favoritismo o criterios discriminatorios.

Política de Seguridad

Grupo Textil Providencia se compromete a salvaguardar y desarrollar medidas de seguridad minimizando los riesgos de personas, activos y operaciones de la empresa, previniendo actividades ilícitas o delictivas, cumpliendo con los requisitos legales; bajo el compromiso de la mejora continua con procesos de detección, eliminación y control de riesgos en la elaboración de cobertores, edredones y artículos de cama.

Reglas Básicas de Seguridad

Uso obligatorio de credencial y playera de la empresa.

Queda prohibido el uso de cámaras fotográficas, celulares y audífonos.

No se permite el acceso con bolsas, mochilas o bultos (Se les proporcionará una bolsa transparente en Desarrollo Humano y Mejora)

Durante tu estancia en la empresa no se permitirá el uso de gorras o lentes oscuros.

Hacer uso responsable de la información de la empresa y sus actividades, manteniendo confidencialidad, así como reportar cualquier hecho o información que atente contra la seguridad.

Política de Compras

En Grupo Textil Providencia estamos comprometidos a construir una base sólida con nuestros Proveedores y usuarios para que facilite la adquisición de bienes y

servicios en las mejores condiciones posibles

Para contribuir con la mejora continua de la empresa debemos poner en práctica las siguientes acciones:

- Ejecutar la gestión de requisición de compra para aquellas requisiciones debidamente autorizadas por su Jefe Inmediato.
 - Hacer buen uso del recurso financiero, actuando bajo criterios de objetividad, responsabilidad y mejoramiento continuo en todos nuestros procesos de trabajo.
 - No solicitar material que no se pondrá en uso.
 - Solicitar bienes y servicios adecuados en la cantidad correcta, en el momento correcto, de la calidad correcta, en el lugar correcto, del proveedor correcto, al costo correcto.
 - Todo material solicitado tiene tiempo de entrega por lo que se debe solicitar con antelación para evitar atrasos en sus actividades de trabajo.
 - Está prohibido que los empleados acepten obsequios o gratificaciones.
 - Tener previsión del presupuesto necesario para llevar a cabo las compras, así como no pasarse en el presupuesto anual que se haya acordado.
-