

TRABAJO FINAL DE GRADO

**Diseño de instructivo de los procesos de facturación en
DUWEST COLOMBIA SAS bajo la norma ISO 9001:2015**

VALERIA JURADO ACEVEDO

DOCENTE

Elkin Ruiz Ruiz

Corporación Universitaria Remington.

**Facultad Ciencias Empresariales Administración de
Empresas**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
RESEÑA DE LA EMPRESA.....	2
PROBLEMÁTICA ABORDADA EN LA PRÁCTICA	3
PREGUNTA PROBLEMATIZADORA.....	4
OBJETIVOS.....	5
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	6
EJECUCION DE LA MEJORA.....	7
EVALUACION Y SEGUIMIENTO	8
MONITOREO Y CONTROL	9
CIERRE DEL PROYECTO	10
CONCLUSION	11
BIBLIOGRAFIA	12

INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial actual, caracterizado por la competitividad y la exigencia de altos estándares de calidad, las organizaciones deben garantizar la eficiencia y confiabilidad de sus procesos internos como base para su sostenibilidad y crecimiento. En este contexto, DUWEST COLOMBIA SAS, empresa dedicada a la comercialización de insumos agropecuarios y semillas para pastos, ha orientado sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de su sistema de gestión de calidad, en concordancia con los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015.

A partir del análisis del proceso de facturación dentro del área comercial, se han identificado diversas debilidades relacionadas con la recurrencia de errores durante los cierres mensuales, así como observaciones reiterativas en auditorías internas. Estas situaciones han generado reprocesos, sobrecostos y afectaciones en la eficiencia operativa, evidenciando la necesidad de intervenir el proceso mediante acciones estructuradas que permitan mitigar los riesgos asociados.

En respuesta a esta problemática, el presente proyecto propone el diseño e implementación de una estrategia integral de mejora del proceso de facturación, basada en la identificación de riesgos, la actualización, documentación y diseño de procedimientos, además de la adopción de herramientas de control. Esta iniciativa busca no solo corregir las fallas existentes, sino también establecer mecanismos preventivos que garanticen la sostenibilidad de los resultados en el tiempo.

Adicionalmente, el proyecto incorpora un enfoque de análisis costo-eficiencia,

con el fin de evaluar la viabilidad operativa y financiera

de las acciones propuestas, asegurando que la mejora del proceso no comprometa la rentabilidad de la organización. De esta manera, se pretende fortalecer las capacidades del talento humano, optimizar los recursos disponibles y consolidar una cultura de mejora continua alineada con los principios de calidad.

Finalmente, la implementación de este plan de mejora contribuirá al posicionamiento de DUWEST COLOMBIA SAS como una empresa comprometida con la excelencia operativa, la transparencia en sus procesos y la satisfacción de sus clientes, reforzando su reputación en el sector agropecuario y su cumplimiento con estándares internacionales de gestión de calidad

RESEÑA DE LA EMPRESA

Duwest Colombia S.A.S. es una empresa fundada el 21 de junio de 2006, con sede principal en Cota, Cundinamarca. Se constituye como una Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.) y forma parte del sector de comercialización de insumos químicos y agropecuarios. Su actividad y enfoque es principalmente el comercio al por mayor de productos químicos, incluyendo; insumos para la protección de cultivos, productos para la nutrición vegetal, agroquímicos y bombas de fumigación. Su enfoque está orientado al sector agrícola, ofreciendo soluciones que buscan mejorar la productividad y sostenibilidad de los cultivos en Colombia. Es una empresa que promueve prácticas agrícolas responsables, con énfasis en el cuidado del medio ambiente y el uso eficiente de insumos. Cuenta con aproximadamente 110 empleados a nivel nacional, y Maneja operaciones logísticas y comerciales en 5 zonas del país ubicadas en Cota, Pereira, Rionegro, Yumbo y Tolima. Ha presentado crecimiento en ingresos y activos en años recientes. Sin embargo, aunque ha crecido, también ha tenido presión en sus márgenes de rentabilidad en el último periodo. su cultura y gestión se enfoca en seguridad y salud en el trabajo, el compromiso con el bienestar del personal, la Implementación de estándares de calidad (como certificaciones tipo ISO) y la gestión responsable de datos y relaciones con clientes y proveedores

Duwest Colombia S.A.S. es una empresa sólida dentro del sector agroquímico colombiano, con más de 15 años de trayectoria. Se posiciona como un proveedor relevante de insumos agrícolas, combinando crecimiento comercial con un enfoque en sostenibilidad y eficiencia operativa.

Palabras claves: Calidad, Productividad, Sostenibilidad, Eficiencia,

PROBLEMÁTICA ABORDADA EN LA PRÁCTICA

La empresa DUWEST COLOMBIA SAS, presenta debilidades estructurales en su proceso de facturación, evidenciadas en errores recurrentes durante los cierres mensuales y hallazgos en auditorías internas, lo que ha generado reprocesos, riesgos e incluso sobre costos en la eficiencia operativa. Esta situación refleja la ausencia de acciones preventivas y correctivas, así como deficiencias en la documentación, control y uso de herramientas del proceso, lo cual limita el cumplimiento de los principios de mejora continua establecidos por la norma ISO 9001:2015 y puede impactar negativamente la eficiencia operativa y la percepción de los clientes.

PREGUNTA PROBLEMATIZADORA

¿Qué estrategia de mejora continua podría mejorar la calidad y confiabilidad del proceso de facturación en la empresa DUWEST COLOMBIA SAS?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar un instructivo para el proceso de facturación, basado en la identificación de riesgos, la actualización documental y la adopción de herramientas de control.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las causas raíz de los errores recurrentes en el proceso de facturación utilizando herramientas medibles.
- Actualizar la documentación del proceso de facturación, definiendo actividades, responsables y procedimientos de control.
- Reducir los reprocesos, sobrecostos operativos y desviaciones, mediante la aplicación de acciones preventivas y correctivas que aseguren la mejora continua del proceso.

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto se desarrolla bajo un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), ya que permite analizar las causas de las fallas en el proceso de facturación desde una perspectiva descriptiva , a su vez medir el impacto de las mejoras implementadas mediante indicadores de gestión. La investigación es:

Descriptiva, porque busca identificar y caracterizar las fallas, riesgos y debilidades del proceso de facturación.

Aplicada, dado que se orienta a la solución de un problema específico dentro de un proceso de la organización.

Propositiva, ya que plantea e implementa una estrategia de mejora basada en los hallazgos obtenidos.

Se emplea un diseño no experimental de corte transversal, debido a que se analizan las condiciones actuales del proceso sin manipular variables, en un periodo determinado, para posteriormente plantear acciones de mejora.

Población: Procesos y colaboradores involucrados en el área de facturación de DUWEST COLOMBIA SAS.

Muestra: Personal del área comercial y administrativa directamente relacionado con el proceso de facturación, así como registros históricos (encuesta, control notas crédito)

Técnicas e instrumentos de recolección de información:

Para el desarrollo del proyecto se emplearán las siguientes técnicas:

Revisión documental: Análisis de informes de auditoría interna, cierres mensuales y registros de facturación.

Observación directa: Evaluación del desarrollo actual del proceso de

Entrevistas o encuestas: Aplicadas al personal involucrado para identificar fallas, riesgos y oportunidades de mejora. (Encuesta)

Análisis de indicadores: control de errores y tipo de errores, reprocesos y tiempos de solución. (Excel de notas crédito)

Fases de la investigación:

Diagnóstico del proceso actual: Durante el análisis del proceso de facturación se evidencian errores recurrentes que afectan la calidad y confiabilidad de la información emitida a los clientes. Las principales inconsistencias identificadas corresponden a diferencias en las cantidades facturadas, errores en la presentación de los productos y variaciones en los precios registrados frente a las condiciones comerciales establecidas. Estas situaciones generan reprocesos, retrasos en la entrega de pedidos, emisión de notas crédito, incremento de las solicitudes de corrección y posibles afectaciones en la satisfacción del cliente. Asimismo, representan un riesgo operativo y financiero al impactar la eficiencia del proceso y el cumplimiento

de los acuerdos comerciales.

Se concluye que es necesario fortalecer los controles previos a la emisión de las facturas, estandarizar los procedimientos de validación y promover el seguimiento continuo de las causas de los errores, con el fin de reducir las incidencias y garantizar la exactitud de la información facturada.

Identificación de fallas, riesgos y causas raíz del proceso de facturación:

Fallas identificadas:

- Errores recurrentes en las cantidades facturadas respecto a las solicitadas por el cliente.

- Inconsistencias en la presentación de los productos (unidad de medida y referencia).
- Facturación con precios diferentes a los acuerdos comerciales o listas de precios vigentes.
- Reprocesos frecuentes por correcciones mediante notas crédito y refacturación.

Riesgos del proceso

- Pérdida de confianza y satisfacción de los clientes.
- Retrasos en la entrega de pedidos y en el proceso de despacho.
- Incremento de costos operativos por reprocesos.
- Afectación de los indicadores de productividad y calidad del proceso.
- Riesgo financiero por pérdidas derivadas de diferencias en precios o cantidades.
- Posibles incumplimientos de acuerdos comerciales y afectación de la imagen de la empresa.

Causas raíz

- Ausencia de controles de validación antes de la facturación.
- Información desactualizada sobre listas de precios y condiciones comerciales.
- Errores de digitación durante el proceso de facturación.
- Comunicación insuficiente entre las áreas Comercial, Logística y Facturación.
- Capacitación insuficiente del personal en procedimientos y actualizaciones del sistema.

- 
- UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996
- Dependencia de revisiones manuales, aumentando la probabilidad de error humano

- Análisis de la información.

Diseño de la estrategia de mejora

- Definición de procedimientos, controles y herramientas para mitigar las debilidades identificadas.
- Implementación de la mejora.
- Aplicación de las acciones propuestas en el proceso de facturación.
- Evaluación y seguimiento.
- Medición de resultados mediante indicadores de gestión para validar la efectividad de la mejora. (Notas crédito/débito y devoluciones)

Análisis de la información

La información recolectada será analizada mediante:

Análisis cualitativo: Observaciones y hallazgos de auditoría.

Análisis cuantitativo: Medición de indicadores como número de errores, reprocesos, tiempos y costos asociados.

Alcance de la investigación

El proyecto tiene un alcance organizacional y operativo, centrado en el proceso de facturación del área comercial, con impacto en la eficiencia interna (logística), la calidad del servicio y la satisfacción del cliente

EJECUCION DE LA MEJORA

1.Socialización del plan: presentar la estrategia al equipo de facturación y definir los roles y responsabilidades.

“Instructivo básico de procedimientos de facturación Duwest Andina SAS.” Clic al link.

<https://go.fliplink.me/view/2EB94774-48E4-41CC-9EB1-B2A81E743B84>



Reunión Nacional Facturación



Resumir este correo electrónico



Este evento ocurrió el **Hace 1 mes** (Mar 09/06/2026, de 10:00 a 11:00)



SALA JUNTAS COLOMBIA

2. Diagnóstico detallado: Análisis errores recurrentes y causas raíz del proceso.

3. Actualización y documentación: Estandarizar procedimientos, flujos y procedimientos de control.

4.Implementación de controles: Aplicar herramientas como listas de chequeo y validaciones. (Control en Excel de notas crédito, monitoreado por jefe de crédito y cartera, evaluación de desempeño con indicadores de errores inferiores al 1%)

5. Capacitación del personal: Entrenar al equipo en los nuevos procedimientos y herramientas y realizar retroalimentación de estos. (Capacitación trimestral y refuerzo de procedimientos)

6. Puesta en marcha: Ejecutar el proceso mejorado en la operación diaria.

7.Seguimiento y medición: Evaluar resultados mediante indicadores (errores, reprocesos, tiempos). (Herramientas: Nivel de servicio y control de

8.Ajustes y mejora continua: Realizar correcciones y fortalecer el proceso de forma permanente.

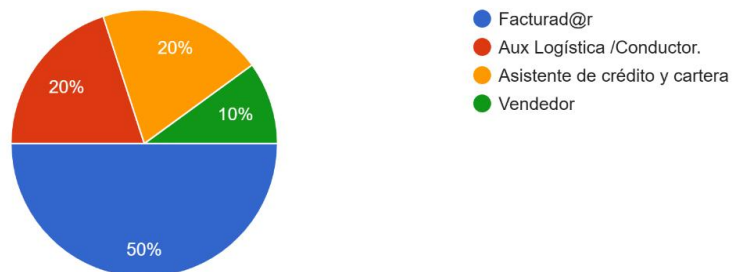
ENCUESTA

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfM8WiMd_joJjZZF0-](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfM8WiMd_joJjZZF0-5RjU2HjRcYGC0M8PKFjl42TQTAtvnrQ/viewform)

[5RjU2HjRcYGC0M8PKFjl42TQTAtvnrQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfM8WiMd_joJjZZF0-5RjU2HjRcYGC0M8PKFjl42TQTAtvnrQ/viewform)

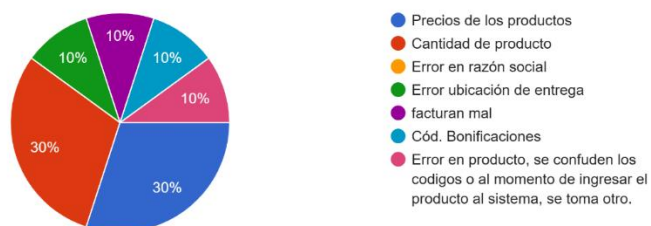
¿Cuál es tu perfil en la compañía?

10 respuestas



¿Cuál es la mayor causa de errores en facturación?

10 respuestas



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	No. NC	Fecha	Código	Cliente	Zona de Venta	CDI	Valor	Comentarios	Error Humano		
3469	60147032	3/07/2026	10028875	AGRICOLA LA ROCA SAS	Cauca	3340	840.000	Cliente cancela el pedido.			
3470	60147101	6/07/2026	10022518	WESTFALIA FARMS COLOMBIA SAS	Antioquia	3302	418.000	Devolución del cliente			
3471	60147107	6/07/2026	10011575	CI SUNSHINE BOUQUET SAS	Flores	3301	2.376.000	Error en cantidad de producto tomada	1		
3472	60147112	6/07/2026	10011731	CI FLORES DE FLORES SAS	Flores	3301	248.000	Devolución del cliente			
3473	60147113	6/07/2026	10026349	SOCIEDAD OPERADORA DE PROYECTOS SAS	Flores	3301	270.000	Error en producto tomado	1		
3474	60147114	6/07/2026	10011648	EL MILAGRO DE LAS FLORES SAS	Flores	3301	975.000	Pedido repetido	1		
3475	60147138	6/07/2026	10011686	FLORES CAJICA SAS	Flores	3301	494.000	Error en cliente tomado	1		
3476	60147208	8/07/2026	10039068	GONZALEZ MORENO ALEJANDRO	Eje Cafetero	3340	72.000	Error en precio registrado por mobility			
3477	60147225	8/07/2026	10035871	PROVECAMPO SAS	Banano	3339	1.320.000	Devolución del cliente.			
3478	60147240	8/07/2026	10015328	CASA DEL AGRICULTOR SAS	Eje Cafetero	3340	2.772.000	Devolución del cliente.			
3479	60147241	8/07/2026	10011957	SUPERAGRO GLOBAL SAS	Boyaca	3301	151.800	Producto filtrado			
3480	60147260	9/07/2026	10011930	CASA AGRICOLA APOSENTOS LTDA	Cundinamarca	3301	562.704	Error en producto tomado por mobility			
3481	60147316	10/07/2026	10011249	FLORES DE BRITANIA SAS	Flores	3301	3.331.400	Pedido repetido	1		
3482	60147317	10/07/2026	10013213	UNION DE ARROCEROS SAS	Aroz	3301	90.000	error en precio registrado	1		
3483	60147466	14/07/2026	10010961	PAEZ LANCHEROS FABIAN LEONARDO	Boyaca	3301	8.361.600	PAEZ LANCHEROS FABIAN LEONARDO			
3484	60147560	15/07/2026	10037595	RAMOS RAIGOZA GILBERTO ANTONIO	Eje Cafetero	3340	4.208.000	pedido repetido por mobility			
3485	60147589	16/07/2026	10011625	AGRO VETERINARIA SERVICAMPO Y CIA L	Cundinamarca	3301	2.416.000	Error en bonificación tomada			
3486	60147648	17/07/2026	10021089	ESHKOL PREMIUM SAS	Flores	3302	536.000	Cliente cancela pedido			
3487	60147662	17/07/2026	10011867	AGROQUIMICOS ORIENTE SAS	Cundinamarca	3301	7.525.200	Error en producto tomado y bonificación			
3488	60147664	17/07/2026	10011867	AGROQUIMICOS ORIENTE SAS	Cundinamarca	3301	1.604.000	Error en producto tomado en mobility			
3489	60147665	17/07/2026	10011867	AGROQUIMICOS ORIENTE SAS	Cundinamarca	3301	1.208.000	No se informa la bonificación			
3490	60147778	21/07/2026	10035844	PINTO MANTILLA ESTEFANIA	Santander	3332	529.400	Devolución del cliente			
3491	60147847	22/07/2026	10015495	RICOPALLA CASTILLA SA	Cuentas directas	3340	51.410.000	Error en orden de compra	1		
3492	60147861	22/07/2026	10019051	AGROODAR SAS	Cundinamarca	3301	4.290.000	Devolución del cliente, se envió mas de lo solicitado			
3493	60147886	22/07/2026	10020319	EMPRESARIOS DE CAMPO SAS	Aroz	3301	264.000	Error en precio tomado	1		

MONITOREO Y CONTROL

El control se aplicará mediante revisiones periódicas de los indicadores y reportes con el equipo de facturadores, analista comercial y jefe de crédito y cartera, dejando registro de los resultados obtenidos, las desviaciones identificadas, las acciones implementadas y su respectivo seguimiento, con el propósito de garantizar la mejora continua y el cumplimiento de los estándares establecidos.

CIERRE DEL PROYECTO

El desarrollo de este proyecto de grado permitió identificar y abordar una situación de mejora continua dentro del proceso de facturación de la empresa, relacionada principalmente con la presencia de errores recurrentes en las transacciones de facturación, los cuales podían generar reprocesos, demoras y afectar la eficiencia de las actividades administrativas y operativas de la organización. Como respuesta a esta necesidad, se diseñó y elaboró un instructivo de facturación, como una herramienta de apoyo para orientar de manera clara y organizada la ejecución de las diferentes actividades que hacen parte del proceso. El instructivo establece una secuencia de pasos, recomendaciones y objetivos que facilitan la correcta realización de las transacciones, contribuyendo a disminuir la posibilidad de cometer errores y a estandarizar el procedimiento.

La elaboración de esta herramienta representa una acción de mejora para la empresa, y también la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante la formación en Administración de Empresas, especialmente en aspectos relacionados con la gestión de procesos, organización, control y mejoramiento continuo. Desde mi experiencia como facturadora, fue posible reconocer las principales dificultades presentes en el proceso y plantear una solución orientada a fortalecer su ejecución. De esta manera, el proyecto aporta

que la identificación de dificultades en los procesos cotidianos y la implementación de acciones de mejora pueden contribuir significativamente al funcionamiento de una organización.

CONCLUSION

El desarrollo del proyecto permitió identificar que los errores recurrentes presentados en las transacciones de facturación crearon una oportunidad de mejora dentro de la empresa, debido a que podían generar reprocesos, pérdida de tiempo y afectar la eficiencia del proceso y la reputación de la empresa. A partir de esta necesidad, se diseñó un instructivo de facturación como herramienta orientada a facilitar, organizar y estandarizar las actividades relacionadas con este proceso.

La elaboración del instructivo permitió establecer de manera secuencial los pasos necesarios para realizar correctamente las transacciones de facturación, proporcionando una guía de consulta que puede contribuir a disminuir la ocurrencia de errores y facilitar el desarrollo de las funciones asignadas al personal encargado. Asimismo, el proyecto permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación en Administración de Empresas, especialmente aquellos relacionados con la gestión y organización de procesos, identificación de problemas, implementación de acciones de mejora y control de las actividades administrativas. La experiencia también permitió reconocer la importancia de analizar los procesos desde la práctica laboral y proponer soluciones que respondan a las necesidades reales de una organización.

El instructivo de facturación constituye una acción de mejora que aporta a la estandarización, organización y eficiencia del proceso, y representa una herramienta que

puede ser utilizada como apoyo para reducir errores y fortalecer el cumplimiento de las actividades de facturación. Con este proyecto se evidencia que la mejora continua de los procesos administrativos contribuye al buen funcionamiento de la empresa y, al mismo tiempo, permite aplicar de manera práctica las competencias desarrolladas durante la formación profesional.

BIBLIOGRAFIA

Duwest. (s. f.). *Línea de ética*. <https://duwest.com/linea-de-etica/>