

## PROCESO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### PROPÓSITO:

Establecer las actividades necesarias para determinar, analizar la información administrativa y financiera para la toma de decisiones que lleven al máximo aprovechamiento de los recursos.  
Asegurar los ingresos que permitan afrontar los compromisos financieros de la compañía generando beneficios.

### DUEÑO DEL PROCESO

Gerencia de Administración

### EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

CEO  
Direcciones  
Jefe de Facturación y Cobranza  
Jefe de Gestión de Calidad  
Jefe de Servicio al cliente  
Auxiliar de Facturación y Cobranza

### CLAUSULAS ISO

4.4 Gestión de procesos  
7.1 Recursos

### RECURSOS INFRAESTRUCTURA

1. Servicio de internet y electricidad.
2. Insumos de papelería.
3. Computadora o laptop.
4. Edificio y mobiliario de oficina.
5. SYSQB (nube)
6. CONTPAQ / QUICKBOOKS /Portales de banco y Facturación

### RIESGOS

SOCIALES  
GEOGRAFICOS  
POLÍTICOS  
TECNOLÓGICOS / SERVICIOS  
COMPETIDORES  
ECONÓMICOS  
CAMBIO CLIMATICO  
OTROS

(Ver POAM)

### OPORTUNIDADES

COMPETITIVA  
FINANCIERA  
TECNOLÓGICA / SERVICIOS  
TALENTO HUMANO  
CULTURAL / VALORES

(Ver PCI)

### ENTRADAS

#### PROVEEDOR

#### ENTRADAS/ INSUMOS

### ACTIVIDAD

#### 1.- Control de presupuesto

### SALIDAS

#### SALIDAS/ INSUMOS

#### CLIENTE

#### EVIDENCIA

P

Proceso de administración y finanzas

Información histórica  
(Facturación, gastos, costos, utilidad neta)

Análisis de información.

Información proyectada  
(Facturación, gastos, costos, utilidad neta)

Proceso de administración y finanzas

Archivo de presupuesto

<b>D</b>	Proceso de administración y finanzas	Información proyectada (Facturación, gastos, costos, utilidad neta)	<b>Hacer presupuesto de costos y gastos. Asignar a los dueños de procesos.</b>	Presupuesto de gastos directos e indirectos	Procesos de QB	Correo con presupuestos correspondiente al dueño de cada proceso cuando aplique
<b>C</b>	Proceso de administración y finanzas	Información generada de facturación, gastos y cobranza	<b>Revisión de la facturación, gastos y cobranza.</b>	Cumplimiento del pronóstico de cobranza y gastos Estatus de facturación	Proceso de planeación y dirección estratégica	Archivo facturación, cobranza y presupuesto
<b>A</b>	Proceso de planeación y dirección estratégica	Cumplimiento del pronósticos de cobranza y gastos	<b>Ajustar presupuestos.</b>	Información para modificar presupuesto	Proceso de administración y finanzas	Archivo de presupuesto con ajustes realizados

## 2.- Facturación.

<b>P</b>	Proceso planeación del servicio  Cliente	Notificación vía correo electrónico de que el servicio se puede facturar  Datos Cliente Descripción Servicio Horas del Servicio Moneda Costo  Orden de compra P.O o cotización firmada según aplique	<b>Cotejo información recibida.</b>	Discrepancias detectadas	Proceso de Administración y Finanzas	QB-FI-A-07-E Cotización Quality Bolca QB-FI-A-07-I Quotation Quality Bolca QB-FI-O-02-E Reporte semanal QB-FI-O-02-I Weekly report QB-FI-O-10 Concentrado de personal P.O Orden de compra  QB-FI-A-33 Registro de discrepancias
<b>P</b>	Auxiliar de Comercialización y Ventas	Relación del Cliente	<b>Si es cliente nuevo y cambio de datos fiscales, dar alta nuevo cliente.</b>	Datos nuevo cliente datos de alta	Proceso de Administración y Finanzas	QB-FR-A-09-02 Relación de clientes CONTRPAQ / QUICKBOOKS
<b>D</b>	Servicio al cliente Portales de Facturación	Datos de cliente Descripción Servicio Horas del Servicio Moneda Costo Información ya validada	<b>Generar y enviar factura.</b>	Factura Fiscal PDF y .XML	Facturación y cobranza	Factura
<b>D</b>	Facturación y cobranza Portal de Facturación	Factura generada	<b>Registrar en archivo Detalles de facturas</b>	Nombre del cliente, folio, fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto total a cobrar	Facturación y cobranza	Base de datos Detalles de facturas

\*Este documento tiene validez 1 semana al momento de su impresión ->

<b>D</b>	Facturación y cobranza, Servicio al cliente	Correo con factura en PDF y.XML, orden de compra, factura firmada, opinión del SAT	<b>Envío de facturas</b> <b>Registro de facturas al portal del cliente (cuando aplique)</b>	Acuse de recibo, aceptación de facturas	Facturación y cobranza	Correo de confirmación o portal del cliente
<b>C</b>	Cliente	Factura generada	<b>Confirmar con cliente la aceptación de factura.</b>	Aceptación o necesidades de cambio	Facturación y cobranza	Base de datos de facturas por cobrar
<b>A</b>	Proceso de planeación del servicio	Información del servicio	<b>Dependiendo de la causa tomar acciones.</b>	Cotización con cambio	Proceso de administración y cobranza	Registro de Ingresos

### 3.- Cobranza.

<b>D</b>	Facturación	Nombre del cliente, folio, fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto total a cobrar	<b>Seguimiento al cobro de facturas.</b>	Confirmación de recepción y fecha programada de pago	Cliente	Correo de confirmación
<b>C</b>	Cliente Portal de facturación	Estado de cuenta	<b>Cotejar pagos recibidos para liquidar facturas en archivo detalle de facturas y enviar REP a cliente.</b>	Factura pagado REP	Facturación y Cobranza Cliente	Base de datos y REP
<b>A</b>	Cliente Cobranza	Base de datos y REP	<b>Dependiendo de la causa, tomar acciones.</b>	Facturas/Notas de crédito Abono	Cliente	Registro de Ingresos

#### INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE

QB-PR-A-10 Facturación y Cobranza  
QB-PR-A-13 Control de presupuesto  
QB-IT-A-09 Facturación de servicio

#### INFORMACIÓN DE ORIGEN EXTERNO

Ley de ISR  
Ley del IVA  
DOF  
Estados Financieros

#### REGISTROS

Factura Fiscal  
Archivo de presupuesto  
QB-FI-A-07-E Cotización Quality Bolca  
QB-FI-A-07-I Quotation Quality Bolca  
QB-FI-O-02-E Reporte semanal  
QB-FI-O-02-I Weekly report  
QB-FI-O-10 Concentrado de personal  
QB-FI-A-33 Registro de discrepancia  
QB-FR-A-09-02 Relación de cliente

#### DESEMPEÑO DEL PROCESO

Disminuir el tiempo de recuperación del pago desde la ejecución hasta el ingreso del cobro 90% mensual  
  
Mantener los clientes activos con un periodo de 30 días de créditos (actuales y nuevos). 80% mensual

Elaboró:  
FIRMA \_\_\_\_\_  
Jefe de Facturación y Cobranza

Revisó:  
FIRMA \_\_\_\_\_  
Gerencia de Administración

Aprobó:  
FIRMA \_\_\_\_\_  
Dirección de Administración



## MATRIZ DE INFORMACIÓN MATRIZ DE COMUNICACIÓN

Código: QB-MI-A-07  
Rev:04  
Fecha de emisión: 08-12-2022  
Fecha de revisión: 08-07-2024

COMUNICACIÓN INTERNA				
Aspecto a comunicar	Responsable de comunicar	A quién se comunica?	En qué momento?	Cómo comunicar? (estrategias y medios)
Objetivos de calidad e indicadores del proceso.	Gerencia de administración.	Jefe de Facturación y cobranza.	Cuando se presente un cambio.	Correo electrónico.
Resultado de objetivos de calidad e indicadores del proceso para presentar en junta mensual.	Jefe de Facturación y cobranza.	Gerencia de Administración	Al cierre del mes.	Información en One Drive
Actualización de información de clientes.	Jefe de Facturación y cobranza.	Comercialización y Ventas.	Cuando se reciba notificación de cambio.	Correo electrónico.
Clientes morosos.	Jefe de Facturación y cobranza.	Servicio al Cliente.	Cuando se detecte incumplimiento a compromiso de pago.	Correo electrónico.
Fechas límite de facturación mensual y anual.	Jefe de Facturación y cobranza.	Servicio al Cliente.	Al recibir la notificación del cliente.	Correo electrónico.
COMUNICACIÓN EXTERNA				
Facturas.	Facturación y cobranza.	A todos los clientes.	Al cierre de semanal y/o cotización.	A través de correo electrónico y/o portal del cliente.
Cumplimiento de obligaciones legales.	Jefe de Facturación y cobranza.	Clientes que lo soliciten.	A la solicitud de información.	Correo electrónico.
Información soporte relativa a los servicios.	Analista / Auxiliar de facturación y cobranza.	Clientes que lo soliciten.	A la solicitud de información.	Correo electrónico.
Información de alta como proveedor de servicios.	Jefe de Facturación y cobranza.	Clientes que lo soliciten.	A la solicitud de información.	Correo electrónico y/o portal del cliente.

# MATRIZ DE INFORMACIÓN

## Análisis de contexto Administración y finanzas

Análisis de contexto - Acciones para abordar riesgos y oportunidades												
Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio - POAM												
Factores	Calificación			Grado			Impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios	Acciones para abordar amenazas y oportunidades	Responsable de la acción	Frecuencia o fecha de termino	Parte interesada relacionada	Procesos relacionados
	Amenazas			Oportunidades								
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo						
SOCIALES												
FAMILIAR												
Ausentismos laborales relacionados con horarios y días de trabajo	X						IS	1. Desarrollar personal multifuncional	Jefe de Facturación y cobranza	Permanente	Capital humano Gestión de calidad	Facturación y cobranza
RELIGIOSO												
Limitación para disponer de personal en ciertos días de trabajo por que su religión lo prohíba			X				IN	1. Detección oportuna desde el proceso de contratación.	Jefe de Facturación y cobranza	Al cubrir una vacante	Capital humano	Facturación y cobranza
GEOGRÁFICOS												
Demoras en la llegada del personal a las instalaciones debido a diversos factores externos (retenes, accidentes, bloqueos en el camino, etc.)			X				IB	1. Tolerancia a la llegada del personal a las instalaciones de la empresa. 2. Evaluar modalidad home office.	Jefe inmediato	Permanente	Capital humano	Facturación y cobranza
POLÍTICOS												
NORMATIVIDAD Y LEGISLACION												
Cambios o reformas a las leyes y Normas aplicables (STPS, IMSS, Ley Federal del Trabajo, etc.)		X					IM	1. Contar con proveedores externos como despachos contables, jurídicos, etc. para asesoría y dar cumplimiento 2. Tener actualizada nuestra información ante la STPS para atender nuevo requisito del artículo # 15 (REPSE.)	Jefe de Capital Humano	1. En el momento en el que aplique. 2. Mensual y cuatrimestral	Organización y Dependencias de Gobierno.	Capital Humano, Administración y finanzas.
NOM-035-STPS-2018		X					IM	1. Fomentar la participación en la pausa de la salud. 2. Realizar pausas activas durante la jornada laboral	Jefe de Facturación y cobranza	Permanente	Organización	Administración y finanzas
TECNOLOGÍCOS / SERVICIOS												
SERVICIOS												
Fallas eléctricas en instalaciones		X					IM	1. Activar el autoguardado en las bases de datos. 2. Si el fallo de luz es prolongado más de 2 hrs se activa el modo home office	Gerencia de administración Jefe de Facturación y cobranza	Permanente	Organización, Cliente	Administración y finanzas
TECNOLOGÍCOS												
Fallas en el servicio de internet o poca cobertura	X						IS	1. Uso de datos móviles en caso de falla	Jefe facturación y cobranza	Cuando sea necesario	Organización, Cliente	Administración y finanzas
ECONÓMICOS												
TIPO DE CAMBIO												
Fluctuación en el tipo de cambio (peso-dólar) respecto a las condiciones pactadas en el contrato (cotización de los servicios)		X					IM	1. Mantenerse informados respecto al tipo de cambio para la toma de decisiones	Jefe de Facturación y Cobranza	Permanente	Organización	Administración y finanzas
Fluctuación en el tipo de cambio (peso-dólar) respecto a las condiciones pactadas en el contrato (cotización de los servicios)					X		IM					
CAMBIO CLIMÁTICO												
CONSUMO DE ENERGÍA												
Consumo de energía eléctrica		X					IM	1.- Desconectar cargadores que no estén en uso 2.- Programar apagado de equipo si no están en función	Gerencia de Administración	Permanente	Organización	Planeación del servicio / Infraestructura
Otros												
PANDEMIA												
Atraso de pagos	X						IS	1.- Detener servicios 2.- Acordar un plan de pagos 3.- Solicitar intermediario a cliente para el pago	Jefe de Facturación y cobranza	Permanente	Organización	Administración y finanzas
OTROS REQ.												
Requisitos especiales de cliente		X					IM	1. Atender los requisito que solicite nuestros clientes para la facturación y cobro de los servicios	Jefe de Facturación y Cobranza	Permanente	Organización	Administración y finanzas

# MATRIZ DE INFORMACION

## Análisis de contexto Administración y finanzas

ANÁLISIS DE CONTEXTO - ACCIONES PARA ABORDAR RIEGOS Y OPORTUNIDADES													
Perfil de Capacidad Interna - PCI													
Calificación	Grado			Grado			Impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios	Acciones para abordar debilidades y fortalezas	Responsable de la acción	Frecuencia o fecha de término	Parte interesada Relacionada	Proceso(s) Relacionado	
	Debilidades			Fortalezas									
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo							
Capacidad													
COMPETITIVA													
Tiempo de respuesta				X			IS	1. Contestar correos en un máx. de 2 hrs.	Jefe / Analista / Auxiliar de Facturación y cobranza	Permanente	Organización, cliente	Administración y finanzas	
Cumplimiento de requisitos legales y gubernamentales limitados a la Republica Mexicana		X					IM	1. Investigar los requisitos necesarios para poder otorgar el servicio fuera de México	Gerencia de Administración / Jefe de Facturación y cobranza	Cuando se requiera	Organización, cliente.	Administración y finanzas	
Días de crédito				X			IS	1. Negociación con los clientes.	Jefe de Facturación y cobranza	En cada alta de cliente	Organización, cliente	Administración y finanzas	
FINANCIERA													
Solidez financiera (liquidez)					X		IM	1. Negociar con los clientes de acuerdo a sus necesidades y políticas de crédito.	Jefe de Facturación y cobranza	Cuando se requiera	Organización, cliente	Administración y finanzas	
TECNOLOGÍA / SERVICIOS													
Nuevas tecnologías para el desarrollo del proceso, ya que el flujo se realiza de manera manual.		X					IM	1. Iniciar automatización de algunos procesos manuales	Jefe de Facturación y cobranza	De acuerdo a necesidades	Organización	Administración y finanzas Gestión de infraestructura	
Proporcionar herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo adecuado de las actividades (Smart phone, lap top, impresoras, etc.)				X			IS	1. Contemplar y gestionar los recursos necesarios	Gerencia de Administración / Jefe de Facturación y cobranza	De acuerdo a necesidades	Organización, cliente	Administración y finanzas Gestión de infraestructura	
TALENTO HUMANO													
Personal clave, con experiencia				X			IS	1. Plan de formación de colaboradores y actualización	Jefe de Facturación y cobranza	Permanente	Organización, cliente	Administración y finanzas Capital Humano	
Personal consiente acerca del uso de procedimientos del SGC y su implementación					X		IM	1. Retroalimentación al personal para la concientización del cumplimiento a los procedimientos	Gestión de la Calidad	Cuando se requiera	Facturación y cobranza	Gestión de la Calidad	
Conocimiento básico-intermedio en el idioma inglés					X		IM	1. Requisito de contratación con nivel básico-intermedio en el idioma ingles	Jefe de Facturación y cobranza	En cada contratación	Facturación y cobranza, cliente y capital humano	Administración y finanzas	
CULTURAL / VALORES													
Resistencia al cambio respecto a las mejoras de la organización			X				IB	1. Exponer la necesidad de los cambios implementados	Jefe de Facturación y cobranza	Cuando se requiera	Organización	Administración y finanzas	
Fomentar la conciencia a todos los colaboradores sobre el cambio climático en la sociedad					X		IM	1. Charlas de concientización al personal operativo y administrativo. 2. Implementación de paper less 3. Publicación de información en áreas de trabajo 4. Contribuyendo y fomentando la separación de basura	Todos los jefes	Permanente	Organización	Todos los procesos	
Actitud negativa generando división en el departamento			X				IB	1. Fomentar la comunicación y trabajo en equipo para mejorar el ambiente laboral	Jefe de Facturación y cobranza	Cuando se requiera	Organización	Administración y finanzas	

\*Este documento tiene validez 1 semana al momento de su impresión ->

# MATRIZ DE INFORMACION

## Análisis de contexto Administración y finanzas

### EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

IMPACTO			
Probabilidad	Grado		
	Bajo	Medio	Alto
Muy Probable	IB	IM	IS
Probable	IB	IM	IS
Poco Probable	IN	IB	IM

PRIORIDAD DE ATENCIÓN	
Rojo	Impacto Significativo (IS)
Naranja	Impacto Moderado (IM)
Verde	Impacto Bajo (IB)
Azul	Impacto casi Nulo (IN)

Impacto = Probabilidad de Ocurrencia x Grado (Nivel de riesgo u oportunidad)

GRADO	
Alto	Daño importante en la Imagen de la Organización hacia el exterior, lesiones de gravedad en personas, pérdida de capacidad de producción, pérdidas financieras importantes y de clientes, asuntos penales, multas cuantiosas Ganancias económicas altas, incremento de operaciones de manera considerable, entregas de producción y servicio en cumplimiento con las expectativas, posicionamiento alto de imagen comercial, incremento de empleos, alta oportunidad de desarrollo profesional/laboral en el personal, incremento alto de clientes
Medio	Daño moderado en la Imagen de la Organización hacia el exterior, medianas pérdidas financieras, asuntos legales de empleados, lesiones, multas, retrasos en producción Ganancias económicas, incremento moderado de operaciones, entregas de producción y servicio en cumplimiento con las necesidades y algunas expectativas, posicionamiento medio de imagen comercial, incremento de empleos de una manera moderada, oportunidad media de desarrollo profesional/laboral en el personal, incremento medio y mantenimiento de clientes
Bajo	No genera daño en la Imagen de la Organización hacia el exterior, conflictos laborales no deseables, retrasos de operación, quejas, multas, mínimas pérdidas financieras, necesidad de cambios en procedimientos Pocas ganancias económicas, incremento mínimo en operaciones, entregas de producción y servicio para cumplir con las necesidades, poco posicionamiento de imagen comercial, incremento mínimo de empleos, oportunidad mínima de desarrollo profesional/laboral en el personal, poco incremento de clientes

PROBABILIDAD	
Muy Probable	Puede ocurrir con frecuencia en muchas de las circunstancias
Probable	Es posible que ocurra algunas veces
Poco Probable	Podría ocurrir en ocasiones particulares

#### CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Descripción	Fecha	Originador
'00	Se emite documento.	08/12/2022	Goreti Arias
'01	Cambio de logotipo de la compañía.	28/02/2023	Nancy Reyes
'02	Se realizan los siguientes cambios al documento: 1. Se cambia el nombre "Analista de contexto" a "Interacción del proceso Administración y finanzas". 2. Se agrega la matriz de comunicación del proceso. 3. Se agrega la interacción del proceso.	15/05/2023	Nancy Reyes
'03	Se realizan los siguientes cambios al documento: 1.- Se agrega nombre oficial del software/nube 2.- Se actualiza recursos de infraestructura 3.- Se actualiza equipo multidisciplinario 4.- Se actualiza salidas y evidencia del control de presupuesto de acuerdo a procedimiento 5.- Se modifican indicadores 6.- Se actualiza Matriz de comunicación 7.- Se actualiza PCI 8.- Se actualiza control de cambios	04/03/2024	Laura Vieyra
'04	Se modifica lo siguiente, esto como resultado de la actualización de la norma ISO 9001:2015 referente a la enmienda "Cambio climático": Se agrega: 1.- Se integra al POAM analisis del cambio climaticos 2.- Se agrega cambio climatico como riesgo 3.- Se modifica resultados de POAM 4.- Se actualiza control de cambios 5.Se agrega al PCI en el apartado de CULTURA /VALORES "Fomentar la conciencia a todos los colaboradores sobre el cambio climático en la sociedad".	08/07/2024	Laura Vieyra

POAM ( Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio )			IS ( 3 )		IM ( 7 )		IB ( 1 )		IN ( 1 )	
			AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
12 CUESTIONES EXTERNAS	SOCIALES	FAMILIAR ( 1 )	1							
		RELIGIOSO ( 1 )						1		
	GEOGRAFICOS	GEOGRÁFICOS ( 1 )					1			
	POLITICOS	NORMATIVIDAD Y LEGISLACION ( 2 )			2					
	TECNOLOGICOS/S ERVICIOS	SERVICIOS ( 1 )			1					
		TECNOLOGICOS ( 1 )	1							
	ECONOMICOS	TIPO DE CAMBIO ( 2 )			1	1				
	CAMBIO CLIMATICO	CONSUMO DE ENERGIA ELECTRICA(1)			1					
	OTROS	PANDEMIA ( 1 )	1							
		OTROS REQ. ( 1 )			1					
			12 CUESTIONES EXTERNAS							



PCI ( Perfil de Capacidad Interna )		IS ( 4 )		IM ( 6 )		IB ( 2 )		IN ( 0 )	
		DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS
12 CUESTIONES INTERNAS	COMPETITIVA ( 3 )		2	1					
	FINANCIERA ( 1 )				1				
	TECNOLOGICA/SERVICIOS ( 2 )		1	1					
	TALENTO HUMANO ( 3 )		1		2				
	CULTURAL / VALORES ( 3 )				1	2			
12 CUESTIONES INTERNAS									