

Sistematización de la experiencia del proceso de práctica profesional en los procesos de compras de la empresa Pactia S.A.S.

Realizado por:

Mariled Mafla Batero

Tutor:

Juan Esteban Rodríguez

**Facultad de Administración De Empresas
Universidad Autónoma Latinoamericana**

Medellín

2024



Agradecimientos

Agradezco a mi madre, quien ya no se encuentra en el plano terrenal, pero cuya presencia y guía han sido una constante inspiración en los momentos más desafiantes que tuve a largo de mi carrera. Su amor incondicional, sus enseñanzas y su ejemplo de perseverancia y dedicación han sido el motor que me ha impulsado a sacar adelante mi carrera.

También quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi familia, en especial a mi padre, Miguel Ángel Mafla, y a mi hermana, Diana Katherine. Ellos han sido mi principal apoyo en mi camino para convertirme en la persona y profesional que soy hoy en día. Agradezco su constante orientación, brindada desde el amor incondicional, así como sus sacrificios diarios para proporcionarme lo mejor.

A mi novio, quien ha sido mi compañero constante y un gran apoyo durante mi trayectoria académica. Agradezco su constante aliento, sus palabras de ánimo y su presencia tranquilizadora que han iluminado mi camino y han hecho que cada desafío sea más llevadero.

A mis amigas que han estado a mi lado durante esta travesía académica. Su apoyo y compañía han sido fundamentales para superar los desafíos y celebrar los logros. Agradezco cada momento compartido, cada consejo ofrecido y cada gesto de amistad que me han brindado a lo largo de este camino.

A mi tutor académico, el Dr. Juan Esteban Rodríguez, por su invaluable orientación y mentoría a lo largo del desarrollo del trabajo de grado y a todos mis profesores y profesoras, les estoy agradecida por su dedicación y compromiso con la excelencia académica.

A la Universidad Autónoma Latinoamericana por brindarme la oportunidad de formarme académicamente y por proporcionarme un ambiente propicio para el aprendizaje y el crecimiento personal.

Gracias a todos los que han sido parte de esta memorable etapa de mi vida.



Resumen

Este documento presenta la experiencia de práctica profesional en los procesos de compras de la empresa Pactia S.A.S. Se aborda la importancia teórica de estos procesos y su aplicación práctica en la organización. Además, se analizan las categorías de gastos de la empresa. Adicionalmente, hace alusión a como la practicante administrativa, contribuyó de manera eficaz en las cuentas por pagar de la compañía mediante la generación de órdenes de compra, anticipos y contabilización de servicios públicos. También se destaca la mejora de procesos a través de la elaboración de instructivos y manuales. Finalmente, se reflexiona sobre las lecciones aprendidas, fortalezas y limitaciones que se presentaron en el proceso, proporcionando una visión integral de la gestión en Pactia.

Palabras Clave: Compras, cuentas por pagar, gastos, órdenes de compra, anticipos, servicios públicos, aprendizaje.

Abstract

This degree work is based on the methodology of systematization of the experience during the professional practice in the purchasing processes of the company Pactia S.A.S. The theoretical importance of these processes and their practical application in the organization are addressed. In addition, the company's expense categories are analyzed. Additionally, it alludes to how the administrative intern effectively contributed to the company's accounts payable through the generation of purchase orders, advances and accounting of public services. It also highlights the improvement of processes through the development of instructions and manuals. Finally, it reflects on the lessons learned, strengths and limitations that arose in the process, providing a comprehensive view of Pactia S.A.S management.

Key words: Purchasing, accounts payable, expenses, purchase orders, advances, utilities, learning.



Tabla de contenido

1. Introducción.....	7
1.1 Presentación de la organización	7
2. Acciones del practicante	12
2.1 Acciones ejecutadas entre el 4 de julio y el 4 de agosto de 2023.	12
2.1.1 Capacitación sobre el manejo de la plataforma SAP	12
2.1.2 Elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante SAP	13
2.1.3 Colaboración en la entrega de información de la compañía a clientes internos y externos mediante la gestión de formularios	14
2.1.4 Legalización y control de los viajes.....	14
2.2. Acciones ejecutadas entre el 4 de agosto al 4 de septiembre de 2023.....	17
2.2.1 Elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante SAP	17
2.2.2 Ventas Certificadas.....	17
2.2.3 Legalización y control de los viajes.....	20
2.2.4 Colaboración en la entrega de información de la compañía a clientes internos y externos mediante la gestión de formularios	20
2.3. Acciones ejecutadas entre el 4 de septiembre al 4 de octubre de 2023.	22
2.3.1 Creación del instructivo del proceso “ventas certificadas”	22
2.3.2 Elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante SAP	23
2.3.3 Ventas certificadas.....	23
2.3.4 Legalización y control de viajes	23
2.4. Acciones ejecutadas entre el 4 de octubre al 4 de noviembre de 2023.	26
2.4.1 Tramite de Facturas de Servicios Públicos.....	26
2.4.2 Trámite de anticipos 009 y 010	27
2.4.3 Elaboración de los pedidos de servicios y suministros de la compañía mediante SAP	28
2.4.4 Creación de Proveedores en Zfactoring	29
2.4.5 Administrar la mesa de ayuda	30
2.5. Acciones ejecutadas entre el 4 de noviembre al 4 de diciembre de 2023...	32
2.5.1 Proyecto de servicios públicos.....	32
2.5.2. Trámite de Facturas de Servicios Públicos.....	32



2.5.3 Anticipos 009 y 010.....	32
2.5.4. Elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante SAP	33
2.5.6. Administrar la mesa de ayuda	33
3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica	35
3.1 Sobre el proceso o situación a resolver	35
3.2. Desde lo teórico y lo conceptual	36
3.3 Sobre las acciones del practicante.....	37
4. Recomendaciones.....	38
4.1 A la organización o al área sobre el proceso.....	38
4.2 A los procesos de práctica	39
5. Referencias	41

Índice de figuras

Figura 1. Gobierno corporativo de Pactia S.A.S a junio de 2023.	8
Figura 2. Estructura organizacional del Gerente Administrativo y de planeación corporativa.....	8
Figura 3. Gobierno corporativo de Pactia S.A.S agosto de 2023.	10
Figura 4. Estructura organizacional de la Gerencia Financiera	10
Figura 5. Anticipos de proveedores	28
Figura 6. Transacción para creación de proveedores de Zfactoring.....	29
Figura 7. Mesa de ayuda Pactia.	30

Índice de tablas

Tabla 1. Rendimientos de los agentes al atender las solicitudes de la mesa de ayuda. ...	13
Tabla 2. Maestra de viajes.	15
Tabla 3. Relación de funciones realizadas por la practicante en el primer mes de prácticas profesionales.....	15
Tabla 4. Funciones de la practicante en el proceso ventas certificadas.....	18
Tabla 5. Seguimiento diario del reporte de las ventas certificadas en el mes de agosto...	19
Tabla 6. Relación de funciones realizadas por la practicante en el segundo mes de prácticas profesionales.	21
Tabla 7. Envío de legalizaciones de viaje mediante radicados SIC.	23
Tabla 8. Relación de funciones realizadas por la practicante en el tercer mes de prácticas profesionales.....	24





Tabla 9. Servicios públicos tramitados en el mes de octubre.....	26
Tabla 10. Relación de funciones realizadas por la practicante en el cuarto mes de prácticas profesionales.....	31
Tabla 11. Relación de funciones realizadas por la practicante en el quinto mes de prácticas profesionales.....	33



1. Introducción

1.1 Presentación de la organización

Pactia S.A.S. es una empresa que fue fundada en el año 2014 y que, a partir del año 2016, se consolidó como un Fondo de Capital Privado de fondos inmobiliarios, gracias a una alianza estratégica entre Grupo Argos y Constructora Concreto. Esta empresa opera en el sector terciario de la economía y se encuentra dentro de la industria inmobiliaria como una sociedad gestora que administra los activos del Fondo de Capital Privado. Su objeto social es la prestación de servicios como gestor profesional de fondos y proyectos de desarrollo inmobiliario (Pactia S.A.S, 2023).

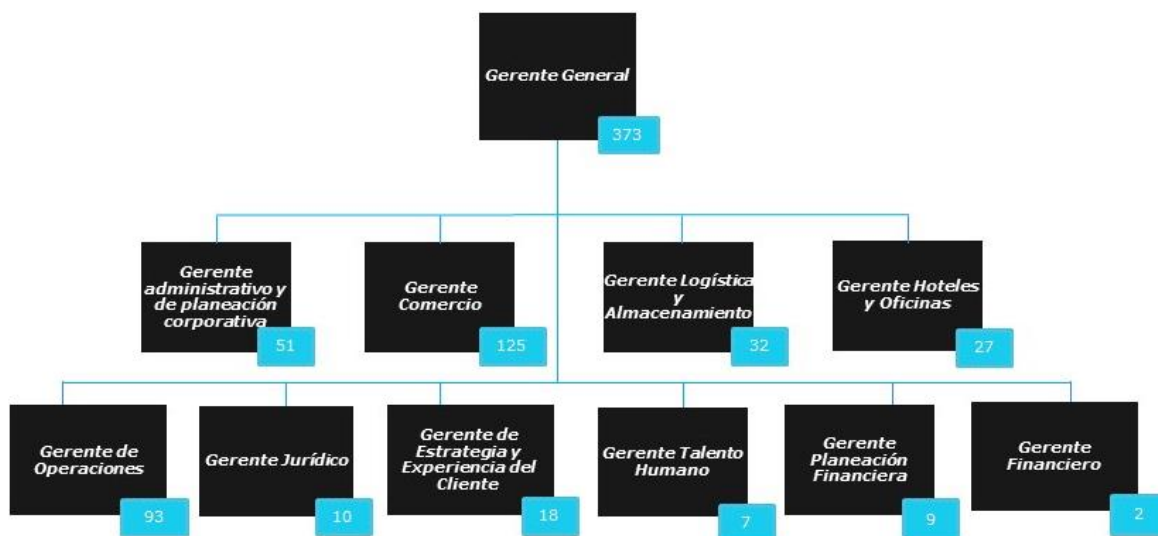
Pactia se dedica al desarrollo y operación de proyectos inmobiliarios en los sectores de comercio, logística y almacenamiento, oficinas, y hoteles mediante su operación en tres países: Panamá, Estados Unidos y Colombia, así como en doce departamentos de este último país. En su cartera, Pactia cuenta con más de 60 activos, brindando sus servicios a alrededor de 1.400 clientes. Adicionalmente, para llevar a cabo su misión y alcanzar sus objetivos, la empresa cuenta con 460 colaboradores (Pactia, 2023).

La misión de Pactia es desarrollar operaciones y soluciones de espacios comerciales, de trabajo, almacenamiento y alojamiento. Su visión corporativa es ser reconocida para el año 2025 como una compañía líder en soluciones de espacios flexibles que se adapten a las condiciones del entorno y a las necesidades de sus clientes. La empresa también tiene un objetivo general de garantizar la confidencialidad, integridad, libertad, veracidad, transparencia y disponibilidad de la información y bases de datos de sus accionistas, clientes y proveedores, postulantes, empleados y exempleados, asegurando la disponibilidad de la infraestructura tecnológica para el tratamiento de los datos personales recolectados para fines legales, contractuales y comerciales (Pactia S.A.S, 2023).

Pactia tiene un total de 373 trabajadores, de las cuales 231 pertenecen al fondo y 142 a la gestora, además de 28 practicantes que no se contabilizan en el total general ni en las áreas. Estas personas están a cargo de un equipo directivo conformado por un Gerente General y diez gerentes que supervisan diversas áreas de la empresa. Cada gerente tiene responsabilidades específicas en áreas cruciales como administración y planificación corporativa, comercio, logística y almacenamiento, hoteles y oficinas, operaciones, asuntos legales, estrategia y experiencia del cliente, gestión de recursos humanos, planificación financiera y finanzas, tal y como se evidencia en la figura 1.



Figura 1. Gobierno corporativo de Pactia S.A.S a junio de 2023.



Nota. Los números indican la cantidad de personas del área incluyendo el líder, al cierre del 30 de junio de 2023; las cifras no incluyen practicantes (Pactia, 2023).

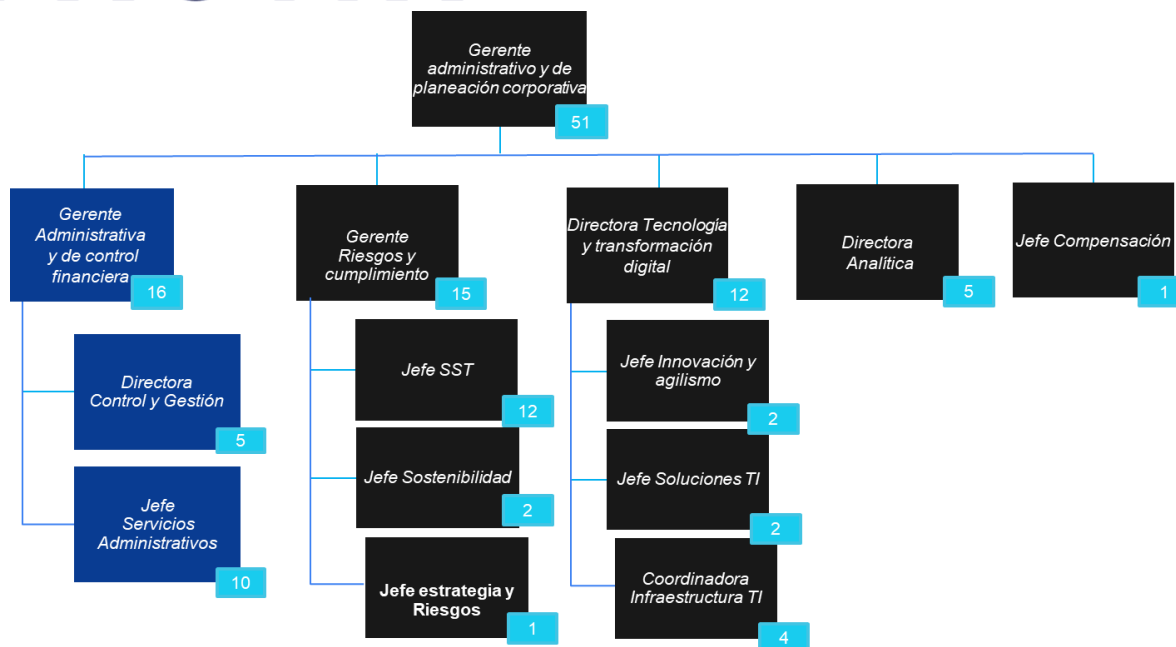
1.2 Presentación del área o departamento donde desarrolló la práctica

La estudiante de Administración de Empresas realiza sus prácticas profesionales en la sede principal de Pactia S.A.S en Medellín, Antioquia, desde el 04 de julio hasta el 30 de diciembre de 2023. Durante los primeros tres meses, se encuentra en la gerencia administrativa y de control financiero, bajo la supervisión del Gerente Administrativo y de Planeación Corporativa. Esta gerencia se encarga de la planificación financiera y administrativa a corto plazo, la facturación de ingresos y los servicios administrativos (Pactia, 2023). A su vez, esta gerencia está conformada por dos equipos:

1. Equipo de Gestión y Control para el Fondo de Capital Privado (FCP) y la Sociedad Gestora, compuesto por cinco miembros.
2. Equipo administrativo que se divide en dos partes: un equipo de rentas y un equipo de servicios administrativos, con roles específicos en la gestión de ingresos y servicios administrativos.

Figura 2. Estructura organizacional del Gerente Administrativo y de planeación corporativa.



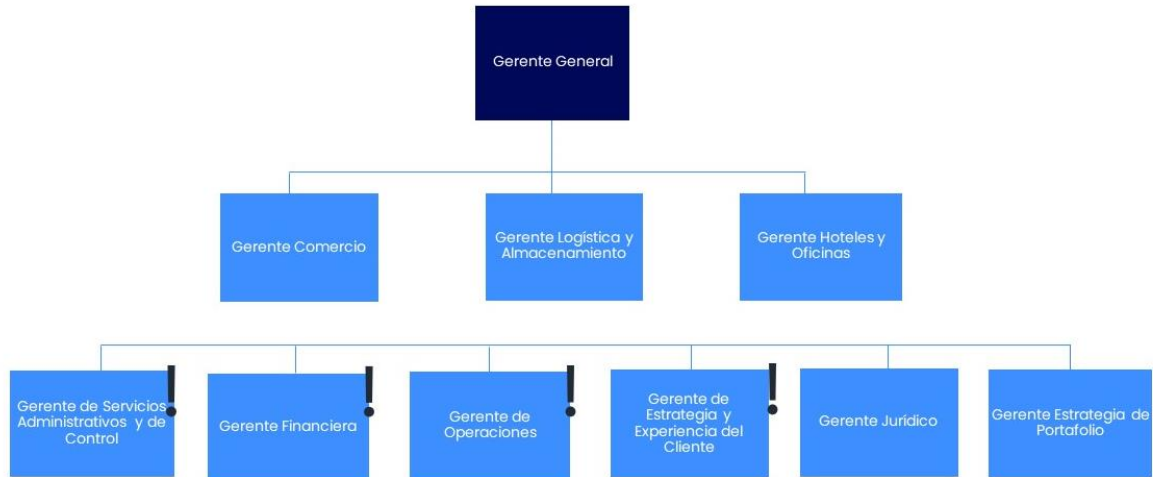


Nota. Los números que se visualizan en la estructura organizacional indican la cantidad de personas del área incluyendo el líder (Pactia, 2023).

Durante el tercer mes de las prácticas, se llevaron a cabo ajustes en la estructura organizacional como resultado de la salida de los gerentes de las áreas de Administrativo y Planeación Corporativa, Talento Humano y Administrativo y de Control Financiero. Este cambio, trajo consigo, la desaparición de la Gerencia administrativa y de planeación corporativa y de la Gerencia Administrativa y de Control Financiero, dando lugar a la redistribución de los equipos de control y gestión, así como de los servicios administrativos y rentas. Adicionalmente, al cierre del 31 de agosto de 2023 se tenía un total de 398 personas en la compañía, de los cuales 232 pertenecían al fondo, 138 a la gestora y 28 eran practicantes. Los cambios mencionados anteriormente se evidencian en la figura 3.



Figura 3. Gobierno corporativo de Pactia S.A.S agosto de 2023.

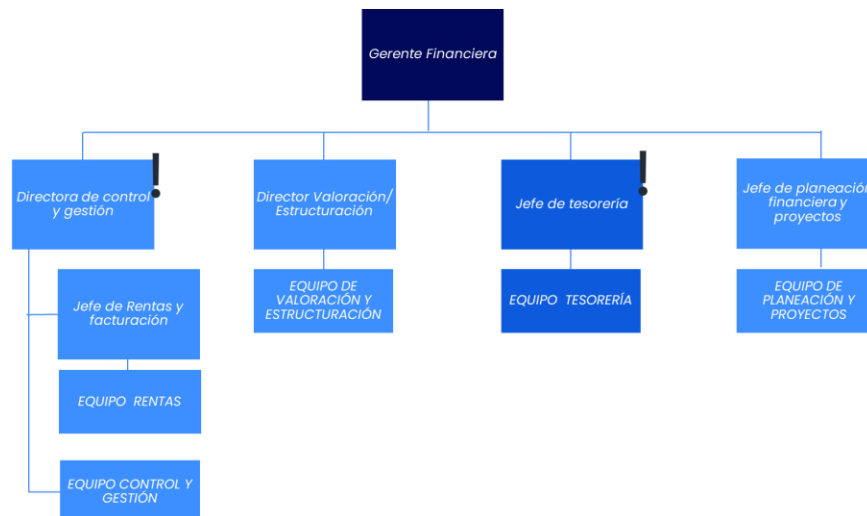


Nota. Los signos de exclamación (!) que se visualizan en el organigrama, representan las áreas de la organización donde se llevaron a cabo cambios (Pactia, 2023).

Es importante destacar que, como resultado de esta reestructuración, la practicante fue reubicada en la Gerencia Financiera, específicamente en el Equipo de Tesorería, donde asumió nuevas responsabilidades y funciones. A continuación, en la figura 4 se ilustra la nueva estructura organizacional de la nueva área donde la practicante desempeñó sus funciones.

Figura 4. Estructura organizacional de la Gerencia Financiera





La Gerencia Financiera desempeña un papel fundamental en el Fondo de Capital Privado (FCP) PACTIA Inmobiliario al crear y mantener un modelo de planificación a largo plazo que calcula la rentabilidad consolidada de la empresa. Además, gestiona las relaciones bancarias y del mercado de capitales, supervisa interacciones con inversionistas, agencias de calificación y asesores externos. (Pactia, 2023).

Esta gerencia también coordina las operaciones de caja relacionadas con el FCP PACTIA Inmobiliario siguiendo procedimientos establecidos, y está compuesta por una directora de Control y Gestión, un Director de Valoración y Estructuración, una Jefe de Tesorería y un Jefe de Planeación Financiera y Proyectos, con sus respectivos equipos (Pactia, 2023).

El equipo de tesorería de Pactia SAS desempeña un papel importante en la coordinación, distribución y control de las operaciones relacionadas con la tesorería, esto incluye la gestión de activos adherentes, Patrimonios Autónomos y activos del Fondo de Capital Privado (FCP). Además de estas responsabilidades, como parte de la reestructuración de los equipos, se ha designado al equipo de tesorería la responsabilidad de gestionar el pago de facturas a proveedores, la generación de órdenes de compra, anticipos a proveedores y empleados y el trámite de las facturas de servicios públicos, etc.



2. Acciones del practicante

2.1 Acciones ejecutadas entre el 4 de julio y el 4 de agosto de 2023.

Durante el primer mes, la practicante recibió un plan de inducción y entrenamiento en el cual se le hizo empalme del puesto de trabajo, permitiéndole familiarizarse con el equipo, la cultura empresarial, la estructura organizativa y los beneficios de la empresa. Además, se le brindó información sobre la normativa y la gestión del área de seguridad y salud en el trabajo, así como una charla de los procesos ambientales de la compañía. También se le instruyó en el procedimiento para adquirir bienes y servicios a través de la mesa de ayuda.

Las actividades principales desarrolladas por la practicante en este periodo fueron:

2.1.1 Capacitación sobre el manejo de la plataforma SAP

Durante este periodo, una de las actividades llevadas a cabo fue la capacitación de la practicante en el uso del Software SAP¹ (Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de Datos). Esta capacitación fue llevada a cabo por la analista administrativa con el propósito de proporcionar a la practicante un conocimiento general sobre el sistema SAP, que es una herramienta importante en muchas de las operaciones de Pactia, desde la gestión de finanzas y recursos humanos hasta la logística y la cadena de suministro, por lo que se le enseñaron aspectos como:

- **Navegación en la plataforma:** se le familiarizó con la interfaz y la estructura de navegación de SAP para que pudiera moverse de manera eficiente por el sistema.
- **Procesos y transacciones:** se le instruyó sobre cómo realizar procesos y transacciones básicas dentro de SAP, como: la transacción ZSID.
- **Tipos de radicados:** entre estos estaba radicado SID, para enviar mensajería interna, por ejemplo, de Pactia a Concreto.
- **Proceso de compras²:** manejo de los tipos de pedido como GER, PRY, y MAY, así como los tipos de imputación asociados.

¹ **SAP:** es un software empresarial que optimiza procesos comerciales clave para el funcionamiento de la organización. Lo logra al automatizar tareas, centralizar los datos y funciones, facilitar el análisis de datos para la toma de decisiones informadas, mejorar la eficiencia y reducir errores (SAP, 2017).

² Pedidos:



2.1.2 Elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante SAP

La practicante realizó las Órdenes de Compra (OC)³ que le fueron asignadas a través de la mesa de ayuda de Servicios Administrativos. Su responsabilidad consistía en verificar las OC asignadas, mediante la mesa de servicios administrativos, para luego proceder a tramitarlas utilizando el sistema SAP. Durante este proceso, la practicante debía determinar según las características de la OC si era una orden de servicios o suministros, ya que este factor determinaba la imputación de impuestos y almacenes específicos. Posteriormente, debía proporcionar una respuesta a través de la mesa de servicios administrativos, incluyendo el número de orden de compra (es importante tener en cuenta que, debía cumplir con los tiempos de respuesta de la mesa de ayuda el cual corresponde a 8 días). Una vez la practicante diera respuesta, debía registrar la información en un seguimiento que estaba disponible en el área administrativa a través de la VPN. En la tabla 1 se detallan las OC realizadas por la practicante durante el primer mes, así como los tiempos de respuesta correspondientes.

Tabla 1. Rendimientos de los agentes al atender las solicitudes de la mesa de ayuda.

Agente	Tickets asignados	Tickets resueltos	Tickets reabiertos	Tickets reasignados	% de FCR	Notas privadas	Respuestas	Tiempo medio de primera respuesta	Tiempo medio de respuesta	Tiempo medio de resolución
Agente 1	3	8	1	-	63%	-	1	-	257h 3m	156h 13m
Agente 2	15	14	6	-	64%	2	26	68h 33m	44h 31m	90h 20m
Agente 3	7	2	-	-	50%	-	-	-	-	87h 4m
Practicante	47	46	11	-	74%	3	60	15h 4m	13h 24m	24h 57m
Agente 5	96	101	14	-	79%	14	77	11h 24m	11h 48m	26h 28m
Agente 6	-	-	-	-	-	-	1	29h 1m	29h 1m	-

Nota. La tabla proporciona información sobre la cantidad de solicitudes asignadas a cada agente, la cantidad de respuestas proporcionadas y el tiempo promedio de respuesta por agente durante el periodo del 4 de julio al 4 de agosto (Pactia, 2023).

Otras actividades:

GER: los pedidos GER son para Órdenes de Compra que van imputadas a un centro de costo (CECO), son órdenes internas o activos fijos.

PRY: los pedidos PRY son para Órdenes de Compra que van imputadas a un Consumo de Proyectos (PEP), es decir, a activos de centros comerciales.

MAY: los pedidos GER son para Órdenes de compra de contratos y pólizas que superen los cincuenta millones de pesos (\$50.000.000)

³ **Órdenes de Compra (OC):** se entienden como documentos que temporalmente se constituyen antes del hecho correspondientes a los productos, los servicios o las cantidades que el vendedor de un bien o servicio le proveerá a un comprador” (SAP, 2023).



2.1.3 Colaboración en la entrega de información de la compañía a clientes internos y externos mediante la gestión de formularios

La practicante, en el primer mes, se encargó de gestionar formularios y documentos cruciales para la creación o actualización de la condición de proveedor ante los clientes. Estas solicitudes se enviaron a través de la mesa de servicios administrativos, y su función principal fue facilitar la comunicación entre la empresa, proveedores y clientes. Esto permitía a los clientes actualizar a Pactia S.A.S como su proveedor y proporcionaba a los nuevos clientes la información y documentos necesarios para establecer a la empresa como su proveedor de manera que pudiera acceder a su portafolio de servicios.

Los formularios requerían información detallada sobre la empresa, incluyendo datos básicos, información sobre el representante legal, actividad económica, información financiera y más. Además de completar los formularios, se debían adjuntar documentos como el RUT, certificado de la Cámara de Comercio, cédula del representante legal, certificación bancaria, declaraciones de renta y referencias comerciales. La información requerida variaba según el cliente o proveedor y el tipo de solicitud.

2.1.4 Legalización y control de los viajes.

La practicante supervisaba las legalizaciones pendientes y se aseguraba de que los viajeros cumplieran con los plazos de legalización (30 días después de realizado el viaje), en caso contrario, se comunicaba con ellos a través de correo electrónico y/o Teams para recordarles la importancia de legalizar a tiempo y, si este era el caso, para establecerles una fecha de legalización de viaje y así no reportarlos para descuento de nómina.

Adicionalmente, brindaba apoyo a los viajeros que encontraban problemas en la plataforma, asegurándose de que las legalizaciones estuvieran debidamente documentadas. En caso de identificar errores, se ponía en contacto con los viajeros para realizar las correcciones necesarias. Una vez todo estuviera en orden, se encargaba de informar al área de viajes y enviar las legalizaciones a Conconcreto mediante un radicado SIC. Además de estas responsabilidades, llevaba a cabo un seguimiento semanal del estado de las legalizaciones. En el caso de que una legalización se retrasara más de 30 días, se notificaba a los



viajeros y se procedía al descuento de nómina por anticipos pendientes, siguiendo las instrucciones del Back Office⁴ (ver tabla 2).

Tabla 2. Maestra de viajes.

Numero viaje	Nombre Viajero	Cedula	Fecha Salida	Fecha Regreso	Tipo Objeto Costo	Numero Objeto Costo	Extension PEP	Anticipo Asignado CDD	Estado	Sociedad
60GVS10962	Persona 1	xxxxxxx	8/31/2023	9/2/2023	Centro de costos	60CO1MDO00	506	\$ 149.500	Pendiente Aprobación Legalizador	Pactia S.A.S
60GVS10949	Persona 2	xxxxxxx	8/31/2023	9/2/2023	Elemento PEP	7538	506	\$ 240.300	Pendiente por legalizar	Pactia S.A.S
60GVS11014	Persona 3	xxxxxxx	10/25/2023	10/29/2023	Elemento PEP	7538	506	\$ 299.000	Pendiente por legalizar	Pactia S.A.S
60GVS11014-1c	persona 4	xxxxxxx	10/25/2023	10/29/2023	Elemento PEP	7538	506	\$ 122.900	Pendiente por legalizar	Pactia S.A.S
60GVS11060	persona 5	xxxxxxx	10/10/2023	10/10/2023	Elemento PEP	7639	506	\$ 60.000	Pendiente por legalizar	Pactia S.A.S
60GVS11080	persona 6	xxxxxxx	10/18/2023	10/19/2023	Centro de costos	60SP1MT00		\$ 149.500	Pendiente por legalizar	Pactia S.A.S
60GVS10984	persona 7	xxxxxxx	10/4/2023	10/7/2023	Elemento PEP	7529	506	\$ 276.900	Pendiente por legalizar	Pactia S.A.S
60GVS10941	persona 8	xxxxxxx	8/31/2023	9/1/2023	Elemento PEP	7538	506	\$ 149.500	Pendiente Aprobación Legalizador	Pactia S.A.S
60GVS10920	persona 9	xxxxxxx	8/15/2023	8/16/2023	Centro de costos	60IE1AOF00	506	\$ 149.500	Pendiente Aprobación Liberador	Pactia S.A.S
60GVS11069	persona 10	xxxxxxx	10/12/2023	10/12/2023	Centro de costos	60IE1AOF00		\$ 58.700	Pendiente por legalizar	Pactia S.A.S
60GVS10956	persona 11	xxxxxxx	9/4/2023	9/5/2023	Centro de costos	60CO1CO00	506	\$ 100.000	Pendiente Aprobación Legalizador	Pactia S.A.S
60GVS11064	persona 12	xxxxxxx	10/3/2023	10/8/2023	Centro de costos	60SP1SY00		\$ 200.000	Pendiente por legalizar	Pactia S.A.S
60GVS11076	persona 13	xxxxxxx	10/19/2023	10/19/2023	Centro de costos	60AA1AA00		\$ 58.700	Pendiente por legalizar	Pactia S.A.S
60GVS10966	persona 14	xxxxxxx	8/31/2023	9/1/2023	Centro de costos	60CP1CM00	506	\$ 117.400	Pendiente por legalizar	Pactia S.A.S

Nota. La maestra de viajes proporciona información sobre qué viajeros tienen pendiente la legalización de su viaje, quiénes ya la han realizado, quiénes aplican para descuento de nómina o están próximos a viajar. Es importante destacar que esta maestra se actualiza todos los miércoles.

Tabla 3. Relación de funciones realizadas por la practicante en el primer mes de prácticas profesionales.

⁴ **Back Office:** El Back Office de la compañía es operado por Concreto y se encarga de apoyar a Pactia SAS en procesos administrativos, financieros y gestión humana (Pactia, 2023)



Actividades ejecutadas en el primer mes				
Acción	Pasos	Actividades específicas	Descripción	Observaciones generales del proceso
Capacitación del manejo de la plataforma SAP	1	Navegación en SAP	Familiarización con la interfaz y la estructura de navegación de SAP para una eficiente movilidad en el sistema.	La capacitación brindada en este proceso se caracterizó por su enfoque general, y, en algunos aspectos, La careció de la profundidad necesaria, pues la explicación de la generación de pedidos y el acceso a las transacciones en SAP se proporcionó de manera parcial, dependiendo de las acciones ejecutadas por la practicante y las dudas que surgían durante el proceso, por lo que, no se profundizó en el manejo de la plataforma ni en las transacciones requeridas para apoyar los procesos que requieren el uso de esta, particularmente en lo que respecta a la generación de pedidos.
	2	Procesos y Transacciones Básicas	Instrucción sobre cómo realizar procesos y transacciones fundamentales en SAP, como la transacción ZSID.	
	3	Tipos de Radicados	Introducción a tipos de radicados, incluyendo SID para enviar mensajería interna, por ejemplo, de Pactia a Conconcreto.	
	4	Proceso de Compras	Manejo de tipos de pedido como GER, PRY y MAY, junto con los tipos de imputación asociados.	
	5	Legalizaciones de Anticipos y Creación de Hojas de Entrada	Instrucción sobre cómo legalizar anticipos y crear hojas de entrada	
Elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante SAP	1	Verificación de OC	La practicante verifica las Órdenes de Compra (OC) asignadas a través de la mesa de ayuda de Servicios Administrativos.	Las Órdenes de Compra que se tramitaron fueron en su mayoría de naturaleza general, sin condiciones especiales, debido a que, la capacitación en SAP sobre elaboración de pedidos fue muy general y no se proporcionó el conocimiento necesario para manejar órdenes más elaboradas. Para mejorar el proceso, sería beneficioso ofrecer una capacitación más profunda desde el principio, centrándose en las órdenes con condiciones especiales. De esta manera, el aprendizaje sería más eficiente y no dependería de consultas constantes, lo que agilizaría la ejecución de las tareas.
	2	Clasificación de OC	Determina si las OC son de servicios o suministros, lo que afecta la imputación de impuestos y almacenes específicos.	
	3	Tramitación en SAP	Utiliza el sistema SAP para tramitar las OC de acuerdo con su clasificación.	
	4	Respuesta a la Mesa de Ayuda	Proporciona una respuesta a través de la mesa de servicios administrativos, incluyendo el número de OC.	
	5	Registro en Seguimiento	Registra la información en un seguimiento disponible en el área administrativa a través de la VPN.	
	6	Cumplimiento de Plazos	Cumple con los tiempos de respuesta de la mesa de ayuda, que corresponden a 8 días hábiles.	
Colaboración en la entrega de información de la compañía a clientes internos y externos mediante la gestión de formularios	1	Gestionar Formularios y Documentos	La practicante manejó formularios y documentos para la creación o actualización de proveedores.	se destaca la necesidad de la automatización de este procesos dentro de la compañía, permitiendo que tanto clientes como proveedores puedan acceder a un sistema centralizado de información actualizada de Pactia. Además, se observa una oportunidad de agilizar el proceso de firma digital de los formularios, dado que la demora actual al depender de la asistente del gerente general podría resolverse otorgando a la practicante acceso a la firma del representante legal. Esto agilizaría la respuesta a los solicitantes y optimizaría la eficiencia en la gestión de formularios completados.
	2	Envío a través de Mesa de Servicios	Las solicitudes se enviaron por la mesa de servicios administrativos, facilitando la comunicación entre la empresa, proveedores y clientes.	
	3	Actualización de Proveedores	Permitió a los clientes actualizar a Pactia S.A.S como su proveedor y proporcionó información y documentos a nuevos clientes.	
	4	Completar Formularios	Los formularios requerían información variada sobre la empresa.	
	5	Adjuntar Documentos	Se debían adjuntar documentos según los requisitos.	
	6	Variabilidad en Requisitos	La información solicitada varía según el cliente y la solicitud	
Legalización y control de los viajes	1	Supervisar Legalizaciones Pendientes	La practicante supervisaba legalizaciones y garantizaba que los viajeros cumplieran con plazos (30 días post-viaje).	La practicante debía realizar un seguimiento minucioso de la información de los viajeros pendientes de legalización, aquellos que cumplieron con los plazos y aquellos que aplicaban para el descuento de nómina. Esta información se basaba en una maestra proporcionada por el área de viajes de Conconcreto, que debía actualizarse semanalmente. Sin embargo, se notó que la información en la maestra no se actualizaba correctamente, lo que resultaba en reprocesos para la practicante al tener que caracterizar a los viajeros nuevamente. Se sugiere mejorar la coordinación y actualización de la información para evitar reprocesos.
	2	Comunicar con Viajeros	En caso de incumplimiento, se comunicaba con los viajeros por correo o Teams para recordar la importancia de legalizar y establecer nueva fecha.	
	3	Soporte y Verificación	Brindaba apoyo a viajeros con problemas y verificaba la documentación de legalizaciones.	
	4	Informar y Enviar	Cuando todo estaba correcto, informaba al área de viajes y enviaba legalizaciones a Conconcreto mediante radicado SIC.	
	5	Seguimiento y Descuento	Realizaba seguimiento semanal y notificaba retrasos superiores a 30 días, procediendo a descuentos de nómina por anticipos según instrucciones del Back Office.	



Nota. Esta tabla resume las actividades y observaciones relacionadas con los procesos que se ejecutaron en el primer de prácticas profesionales. Donde se destacó la capacitación en el manejo de SAP y la elaboración de órdenes de compra, así como la colaboración en la gestión de formularios para la actualización de proveedores y el apoyo en el proceso de legalización y control de viajes

2.2. Acciones ejecutadas entre el 4 de agosto al 4 de septiembre de 2023.

Durante el segundo mes de las prácticas profesionales, se observó una continuidad en la ejecución de los procesos que se habían iniciado en el primer mes, lo que permitió un progreso y aprendizaje notables. Además de consolidar las responsabilidades en los proyectos previamente abordados, se encomendó a la practicante un nuevo proceso denominado Ventas Certificadas. A continuación, se detallarán las actividades que la practicante llevó a cabo durante este período, destacando los logros y aprendizajes que contribuyeron significativamente a su desarrollo profesional.

2.2.1 Elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante SAP

Durante este período, la practicante siguió brindando apoyo al proceso a través del trámite de las Órdenes de Compra. En este lapso, la practicante recibió capacitación en pedidos May, relacionados con pólizas, y en la clasificación de los tipos de cuentas contables según el servicio. Esta formación es importante, dado que permitió la diversificación de los gastos de la compañía en función del área o activo que realizaba la solicitud.

Otras actividades

2.2.2 Ventas Certificadas

Durante el segundo mes la practicante apoyó el proceso de ventas certificadas mediante la recolección, verificación y aprobación de las ventas fijas y variables proporcionados por los clientes, basados en sus ventas declaradas al mes vencido. Este procedimiento se extendió a lo largo del mes con el objetivo de garantizar que la facturación se llevara a cabo de acuerdo con el calendario establecido.

En este proceso, la practicante brindó apoyo al equipo de rentas y a la empresa externa Emtelco, encargada de diseñar la experiencia del cliente. Durante este período, la practicante adquirió y desempeñó diversas funciones, las cuales se pueden evidenciar en la siguiente tabla:



Tabla 4. Funciones de la practicante en el proceso ventas certificadas

Proceso de ventas certificadas		
N°	Funciones	Descripción de las funciones
1	Descargar la maestra de SAP	La maestra es un documento en formato Excel que se descarga desde la plataforma SAP. En este archivo, se encuentra toda la información relacionada con la marca, lo que facilita la identificación de las ventas correspondientes a los contratos con variables que deben ser recuperadas durante el mes.
2	Organizar del seguimiento en EXCEL	El primer día de cada mes, se utiliza la información obtenida de la maestra descargada en SAP para actualizar el seguimiento de ventas certificadas en Excel. El objetivo de esta actualización es llevar un registro diario de las ventas variables registradas por los clientes y aprobadas por el equipo de ventas certificadas en la plataforma. Esto permite visualizar de manera más práctica las marcas que cumplen con el reporte de ventas dentro del plazo estipulado en sus contratos y aquellas que reportan a lo largo del mes.
3	Aprobación y rechazar las ventas certificadas mediante la plataforma:	Mediante la plataforma de ventas certificadas los clientes reportan las ventas antes de IVA correspondientes al mes vencido, estas ventas deben estar avaladas por el contador o revisor fiscal y pactado por contrato porcentaje variable con el detalle de las ventas diarias efectuadas
4	Ingresar las ventas manuales a la plataforma: se presentaba el caso en el que los	Cientes que no realizan el reporte de ventas a través de la plataforma, ya que contaban con un sistema de reporte automático. En consecuencia, estos clientes enviaban el reporte de ventas correspondiente al correo electrónico de ventas certificadas (ventascertificadas@pactia.com), con el fin de que las ventas fueran cargadas en la plataforma por parte del equipo de ventas certificadas, en su defecto por la practicante.
5	Crear el usuario y la clave a los clientes nuevos	Cuando se tenía un cliente o contrato nuevo se le debía crear el usuario y la clave para que estos registraran sus ventas en la plataforma de ventas certificadas para esto la practicante enviaba un correo con el instructivo.



6	Descargar del reporte de las ventas en la plataforma para subir a SAP	este proceso se realizaba para obtener la información de las ventas reportadas en la plataforma desde el ultimo cargue, esta información es la que se sube a SAP.
7	Organizar el archivo de EXCEL para subir ventas a SAP	luego de descargar el reporte de las ventas fijas y variables se debía unificar en un solo archivo de Excel, con el mismo formato para que fuera cargado al Software de manera exitosa.
8	Cargar las ventas a SAP	La última acción realizada en este proceso era el cargue en el SAP, con el cual se hacía cierre de facturación del mes.

Nota. La tabla de funciones detalla las actividades del proceso de ventas certificadas en orden de ejecución, abarcando la supervisión diaria de ventas en la plataforma, la aprobación o rechazo según el cronograma, y el informe de marcas ausentes o rechazos. La practicante también se encargaba de comunicarse con la creadora de experiencia de Emtelco en casos de ventas no registradas o rechazadas, explicando las razones del rechazo o solicitando correcciones.

Tabla 5. Seguimiento diario del reporte de las ventas certificadas en el mes de agosto

Semana	ago-23			
	1	2	3	4
ventas pendientes meses anteriores	2	2	0	0
ventas a reportar	343	343	343	343
Ventas recibidas del mes	232	0	0	0
Ventas pendientes del mes	111	111	21	1
recuperacion mes actual	0	89	20	1
Recuperacion meses anteriores	0	2	0	0
Inactivo	0	1	0	0
Ventas pendientes con recuperacion mes actual	111	21	1	0
Ventas pendientes por recuperacion mes anterior	2	0	0	0
Saldo inicial mes	113	21	1	0

Nota: Se actualizaba diariamente un seguimiento semanal en Excel con el propósito de registrar las ventas variables aprobadas por el equipo de ventas certificadas. Este registro facilita la visualización de marcas que cumplen con los plazos contractuales y aquellas que reportan a lo largo del mes.

Adicionalmente, por el conocimiento que la practicante tenía en el manejo de Excel se le pidió hacer un cruce entre los cargues realizados desde el año 2021, con el objetivo de realizar una verificación de ventas certificadas en la plataforma e identificar las ventas que se habían reportado tardíamente por los clientes y, por lo



tanto, carecían de la aprobación correspondiente. Esta revisión abarcó desde junio de 2021 hasta septiembre de 2022.

2.2.3 Legalización y control de los viajes.

Durante el segundo mes de prácticas, la practicante continuó brindando apoyo a este proceso. Es relevante destacar que, durante este período, la practicante ofrecía información más detallada a los viajeros, lo que mejoraba su acompañamiento. Asimismo, realizó un seguimiento de las deducciones de nómina relacionadas con anticipos pendientes, asegurando la correcta documentación contable y la trazabilidad de los fondos descontados.

2.2.4 Colaboración en la entrega de información de la compañía a clientes internos y externos mediante la gestión de formularios

Durante el segundo mes, la practicante continuó brindando apoyo en la gestión de formularios dentro de la organización, sin que se presentaran novedades en el proceso.



Tabla 6. Relación de funciones realizadas por la practicante en el segundo mes de prácticas profesionales.

Actividades ejecutadas en el segundo mes				
Acciones	Pasos	Actividades específicas	Descripción	Observaciones generales del proceso
Elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante SAP	1		En este proceso, se llevan a cabo las mismas funciones principales que se realizaron durante el primer mes, con algunas novedades las cuales se presentaban al tramitar nuevas ordenes de compra con condiciones especiales o diferentes a las que ya se habían tramitado.	Durante el segundo mes de prácticas, persisten las mismas observaciones que se mencionaron en el primer mes para este proceso. La mayoría de las Órdenes de Compra que se le asignaron a la practicante eran de naturaleza general, y cuando se presenta una orden con condiciones especiales, se requiere consultar a otros colegas en la organización. Esto se debe a la falta de capacitación profunda desde el principio, lo que continúa retrasando los tiempos de respuesta y ejecución de las tareas. Sería beneficioso brindar una capacitación más completa y específica desde el inicio para agilizar el proceso.
Ventas Certificadas	1	Descargar la maestra de SAP	Descargar un archivo Excel desde SAP que contiene información sobre las marcas y contratos	El proceso de ventas certificadas es esencial para determinar los pagos de los clientes en función de sus ventas. Sin embargo, sería conveniente que la practicante destinara tiempo al comienzo, a la mitad o al final de su jornada, en lugar de revisar la plataforma de forma constante. Esto se debe a que las ventas no se cargan masivamente; los clientes las ingresan gradualmente, y la practicante debe buscar manualmente las ventas, ya que el sistema no notifica quién las registró. Sería beneficioso que la empresa estableciera momentos específicos para revisar y aprobar un conjunto considerable de ventas, y que la plataforma notificara las novedades, evitando así la necesidad de revisar activo por activo de forma manual
	2	Organizar seguimiento en Excel	Utilizar la información de la maestra descargada de SAP al comienzo de cada mes para actualizar un seguimiento en Excel.	
	3	Aprobar y rechazar ventas certificadas	En la plataforma de ventas certificadas, los clientes reportan ventas antes de IVA avaladas por contadores y revisores fiscales	
	4	Ingresar ventas manuales	Algunos clientes envían reportes de ventas por correo, y el equipo de ventas certificadas o la practicante cargan estas ventas en la plataforma.	
	5	Crear usuario y clave para clientes nuevos	Para nuevos clientes o contratos, se crea un usuario y contraseña para que puedan registrar sus ventas en la plataforma.	
	6	Descargar reporte de ventas de la plataforma	Obtener información de las ventas reportadas en la plataforma desde el último cargue, que se subirá a SAP.	
	7	Organizar archivo Excel para cargar ventas en SAP	Unificar datos de ventas fijas y variables en un solo archivo Excel con formato uniforme para cargarlos con éxito en el software.	
	8	Cargar ventas en SAP	Realizar el cargue en SAP	
Legalización y control de los viajes.		En este proceso, se llevan a cabo las mismas funciones principales que se realizaron durante el primer mes, sin presentar novedades ni nuevas actividades		En el segundo mes, la información proporcionada por Concreto en la maestra sigue sin actualizarse correctamente. A pesar de las reuniones y comunicación, la falta de actualización continúa causando reprocesos y retrasos en el proceso de legalización de viajes
Colaboración en la entrega de información de la compañía a clientes internos y externos mediante la gestión de formularios		En este proceso, se llevan a cabo las mismas funciones principales que se realizaron durante el primer mes, sin presentar novedades ni nuevas actividades		En el segundo mes, las mismas observaciones del primer mes persisten: Se necesita automatizar los procesos de entrega de información y agilizar la firma digital de formularios para mejorar la eficiencia en la gestión de formularios y proporcionar a clientes y proveedores acceso a información actualizada de manera centralizada.



Nota. Esta tabla resume las actividades y observaciones relacionadas con los procesos que se ejecutaron en el primer mes de prácticas profesionales. Destacó su contribución al proceso de Ventas Certificadas, la elaboración de pedidos en SAP, y el apoyo en la legalización de viajes

2.3. Acciones ejecutadas entre el 4 de septiembre al 4 de octubre de 2023.

Durante el tercer mes de las prácticas profesionales, la practicante continúa con los procesos que venía apoyando en los dos primeros meses. Además, se encomendó la tarea de sistematizar los instructivos de cada uno de estos procesos, con el propósito de cargarlos en la arquitectura empresarial de la compañía. Se inició esta tarea, elaborando el instructivo de ventas certificadas.

Es importante destacar que, durante la última semana de ese mes, se anunció una reestructuración en la estructura organizacional de la empresa debido a la salida de varios gerentes. Como resultado de esta reorganización, la Gerencia en la que se encontraba la practicante desapareció. Esta situación llevó a la redistribución de los equipos. A pesar de que no se tenía claridad sobre las nuevas funciones que la practicante iba a desempeñar, gradualmente se le asignaron los procesos de crear los documentos contables para el pago de las facturas de servicios públicos y el trámite de órdenes de compra con condiciones especiales.

2.3.1 Creación del instructivo del proceso “ventas certificadas”

Dentro de los procesos realizados por la practicante, destaca la creación de un instructivo para el proceso "Ventas Certificadas". El objetivo principal fue proporcionar a la empresa una guía sólida que asegurara la continuidad y eficiencia del proceso, incluso ante cambios de personal o de responsables.

La practicante, tras revisar documentos y conocer a fondo la ejecución del proceso, dedicó cuatro semanas a reunirse con una auxiliar de EMTELCO, colaboradora del equipo de rentas de la compañía. El resultado fue un instructivo que, tras la aprobación de la analista de servicios administrativos, fue presentado y respaldado por la líder de procesos. Este documento fue finalmente publicado en la arquitectura empresarial.

El instructivo consta de objetivos, alcance, definiciones, la descripción del proceso y el control de cambios que explica cómo se gestionarán las modificaciones futuras en el proceso y el instructivo. Adicionalmente, se llevó a cabo el empalme de este proceso con la analista de servicio de rentas, quien asumirá la responsabilidad de su gestión. Ver el anexo 1 que contiene el instructivo creado, así como el control de cambios que respaldan el proceso de creación y aprobación de este.



2.3.2 Elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante SAP

Durante este mes, la practicante continuó brindando apoyo al proceso de elaboración de pedidos de servicios y suministros a través de las Órdenes de Compra en el sistema SAP. Sin embargo, se presentaron novedades en el proceso, ya que en la última semana se le asignaron Órdenes de Compra que tenían condiciones especiales, tales como:

- Órdenes de Compra con múltiples líneas en la cabecera cuando había conceptos con diferentes impuestos.
- Órdenes de Compra con múltiples líneas en la posición cuando tenían el mismo Grupo de Compras e iban imputadas a muchos PEP o CECOS.
- Órdenes de Compra de proveedores internacionales.
- Órdenes de Compra que se tramitaban sin cotización.
- Órdenes de Compra que requerían un pronto pago.

Otras actividades

2.3.3 Ventas certificadas

Durante el tercer mes, la practicante siguió brindando apoyo al proceso de ventas certificadas. La novedad más relevante fue que este sería el último mes en el que la practicante colaboraría en este proceso. Como resultado, durante la última semana del mes, la practicante llevó a cabo la entrega de dicho proceso, junto con el instructivo correspondiente, a la analista de servicio de rentas, tal y como se evidencia en la figura 6.

2.3.4 Legalización y control de viajes

Durante este mes la practicante continuó apoyando el proceso de las legalizaciones y control de viajes. Adicional a las responsabilidades anteriores de la practicante, se le asignó una nueva tarea: la gestión y envío de la documentación de los viajes a Conconcreto. Esta adición se debió a la sobrecarga de trabajo de la persona encargada previamente de esta labor.

Dentro del proceso de legalización de viajes, una vez que la practicante revisaba las legalizaciones y confirmaba su corrección, procedía a enviarlas a Conconcreto. Esta tarea se realizaba a través de un radicado SIC, que la practicante creaba mediante la plataforma SAP.

Tabla 7. Envío de legalizaciones de viaje mediante radicados SIC.



Anticipos			
Nº	Anticipo	Nombre	Cedula
1	60GVS10981		103
2	60GVS10971		104
3	60GVS10957-1c		39
4	60GVS10918		112
5	60GVS10963		807
6	60GVS10969		100
7	60GVS10993		102
8	60GVS10907		807
9	60GVS10980		103
10	60GVS10900-1c		55

A continuación, se presenta las funciones realizadas por la practicante en su tercer mes de prácticas profesionales.

Tabla 8. Relación de funciones realizadas por la practicante en el tercer mes de prácticas profesionales.



Actividades ejecutadas en el tercer mes				
Acciones	Pasos	Actividades específicas	Descripción	Observaciones generales del proceso
Sistematización del proceso de Ventas Certificadas	1	Construcción de los objetivos	Describe la finalidad del instructivo y lo que se espera lograr con la sistematización del proceso.	Este instructivo proporcionó una guía detallada del proceso de 'Ventas Certificadas' con el propósito de asegurar que el personal, incluyendo a nuevos practicantes que asuman responsabilidades en este proceso, comprendan a fondo su ejecución y los procedimientos que deben seguir en caso de necesitar apoyar o llevar a cabo esta actividad. Este instructivo es de gran importancia para la prevención de reprocesos dentro de la empresa, ya que en caso de la salida del responsable actual de este proceso, el instructivo garantizará una transferencia de conocimiento clara y detallada a la persona que tome la responsabilidad, minimizando así las interrupciones en la operación y manteniendo la eficiencia del proceso.
	2	Alcance	Define las áreas y personas a las que se	
	3	Definiciones	Proporciona definiciones clave y términos utilizados en el proceso para una comprensión más clara	
	4	Descripción del Proceso	Detalla las actividades que se deben llevar a cabo en orden secuencial, que incluyen: •Descarga de la maestra de SAP •Organización del seguimiento en Excel. •Aprobación y rechazo de ventas certificadas a través de la plataforma. •Corrección de las ventas ingresadas a la plataforma por parte del cliente. •Ingreso manual de ventas en la plataforma. •Creación de usuarios y contraseñas para los clientes. •Descarga del reporte de ventas en la plataforma para su posterior carga en SAP. •Organización del archivo de Excel para la carga de ventas en SAP. •Carga de ventas en SAP.	
	5	Control de cambios	Explica cómo se gestionarán las modificaciones futuras en el proceso y el instructivo.	
Elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante SAP	En este proceso, se llevan a cabo las mismas funciones principales que se realizaron durante los meses anteriores, con algunas novedades las cuales se presentaban al tramitar nuevas ordenes de compra con condiciones especiales o diferentes a las que ya se habían tramitado.			Persistieron las mismas observaciones de meses anteriores: la mayoría de las Órdenes de Compra fueron generales. Sin embargo, las órdenes con condiciones especiales se entregaron a la practicante en la última semana del mes, cuando ya asumiría la responsabilidad completa del proceso. Hubiera sido más beneficioso entregarle estos casos desde el inicio de sus prácticas para que adquiriera un conocimiento más completo desde el principio.
Ventas Certificadas	En este proceso, se llevan a cabo las mismas funciones principales que se realizaron durante los primeros meses, adicionalmente, la practicante realizó una verificación de ventas certificadas en la plataforma para identificar las ventas que se habían reportado tardíamente por los clientes. Esta revisión abarcó desde junio de 2021 hasta septiembre de 2022.			Se observa la necesidad de optimizar la revisión de ventas certificadas. Se sugiere que la practicante dedique tiempos específicos para revisar la plataforma en lugar de hacerlo constantemente, dado que las ventas se ingresan gradualmente y requieren búsqueda manual. Además, se destaca que, gracias a que la practicante tenía buen manejo de Excel, se pudo hacer la verificación de las ventas certificadas.
Legalización y control de los viajes.	En este proceso, se llevan a cabo las mismas funciones principales que se realizaron durante los primeros meses. Como actividad adicional la practicante enviaba las legalizaciones que estuvieran correctas a Concreto a través de un radicado SIC, que la practicante creaba mediante la plataforma SAP.			La información proporcionada por Concreto en la maestra sigue sin actualizarse correctamente. A pesar de las reuniones y comunicación, la falta de actualización continúa causando reprocesos y retrasos en el proceso de legalización de viajes
Colaboración en la entrega de información de la compañía a clientes internos y externos mediante la gestión de formularios	En este proceso, se llevan a cabo las mismas funciones principales que se realizaron durante el primer mes, sin presentar novedades ni nuevas actividades			En el tercer mes, persisten las observaciones realizadas en meses anteriores



Nota. Esta tabla resume las actividades y observaciones relacionadas con los procesos que se ejecutaron en el tercer mes de prácticas profesionales. Se destaca la creación del instructivo del proceso "Ventas Certificadas" y la elaboración de pedidos de servicios y suministros en SAP bajo condiciones especiales.

2.4. Acciones ejecutadas entre el 4 de octubre al 4 de noviembre de 2023.

En el cuarto mes de sus prácticas profesionales, la practicante fue reubicada en la Gerencia Financiera, específicamente en el Equipo de Tesorería. Esta reubicación implicó la asignación de nuevas responsabilidades y funciones, al tiempo que se le retiraron las que había desempeñado previamente, con la excepción de la elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante SAP. Hasta ese momento, esta tarea había sido compartida con otras dos personas: una analista y la recepcionista. Ahora, la responsabilidad de llevar a cabo este proceso recae completamente en la practicante.

Nuevas funciones.

2.4.1 Trámite de Facturas de Servicios Públicos

Durante este mes, se le asignó a la practicante la responsabilidad de gestionar el proceso de facturación de servicios públicos. Su tarea principal consistía en tramitar las facturas correspondientes a los activos que no disponían de un auxiliar asignado, lo que implicaba un total de 50 activos.

En el inicio de este proceso, se brindó una orientación general que abordaba el manejo de estas facturas. Se le explicó a la practicante que existían diferentes modalidades de recepción de facturas. En primer lugar, algunas facturas llegaban a su correo y su primera tarea era remitirlas para su radicación, para luego proceder con la contabilización correspondiente. En segundo lugar, había facturas que eran recibidas directamente en su bandeja de SAP. Finalmente, se encontraban las facturas de telefonía y comunicaciones, que requerían ser descargadas desde las plataformas de TIGO y ETB.

La practicante debía asegurar que todas las facturas fueran procesadas dentro de los plazos establecidos, evitando así posibles interrupciones en los servicios y cumpliendo con el propósito de pagar las facturas de servicios públicos sin cargos adicionales.

Tabla 9. Servicios públicos tramitados en el mes de octubre.



SERVICIOS PUBLICOS MES DE OCTUBRE						
CONTRATO	RADICADO	VALOR	DOC. CONTABLE	DOC PAGO	ESTADO	VENCIMIENTO
14557736	168169	32.926	2100052837	1500103204	PAGOS	16-nov
15611502	168168	398.743	2100052835	1500103205	PAGOS	16-nov
18143942	168167	221.375	2100052834	1500103206	PAGOS	16-nov
12061176	168155	204.443	2100052814	1500103161	PAGOS	3-nov
6866370	167906	234.790	2100052743	1500103120	PAGOS	1-nov
14093952	167875	831.108	2100052732	1500103111	PAGOS	27-oct
11322295	167777	104.677	2100052722	1500102856	PAGOS	1-nov
11320322	167795	84.157	2100052708	1500102865	PAGOS	1-nov
11320321	167794	104.741	2100052710	1500102864	PAGOS	1-nov
11317128	167800	403.510	2100052724	1500102854	PAGOS	1-nov
11320308	167787	104.741	2100052713	1500102866	PAGOS	1-nov
11320323	167796	104.741	2100052705	1500102867	PAGOS	1-nov
11322254	167778	125.909	2100052723	1500102855	PAGOS	1-nov
11322298	167779	128.179	2100052712	1500102863	PAGOS	1-nov
11322315	167781	104.741	2100052720	1500102858	PAGOS	1-nov
11322306	167782	104.741	2100052721	1500102857	PAGOS	1-nov
11320324	167797	104.741	2100052707	1500102866	PAGOS	1-nov
11320315	167788	84.220	2100052717	1500102860	PAGOS	1-nov

< > ... Servicios Publicos 2023 CUENTAS CONTABLES SER. PUBL. INDEP. CONTROL

Nota. Esta tabla muestra de manera resumida el control que se lleva de los servicios públicos que tramita la practicante, adicionalmente, se puede visualizar los documentos contables que realizó la practicante para el pago de las facturas correspondientes al mes de noviembre.

2.4.2 Trámite de anticipos 009 y 010

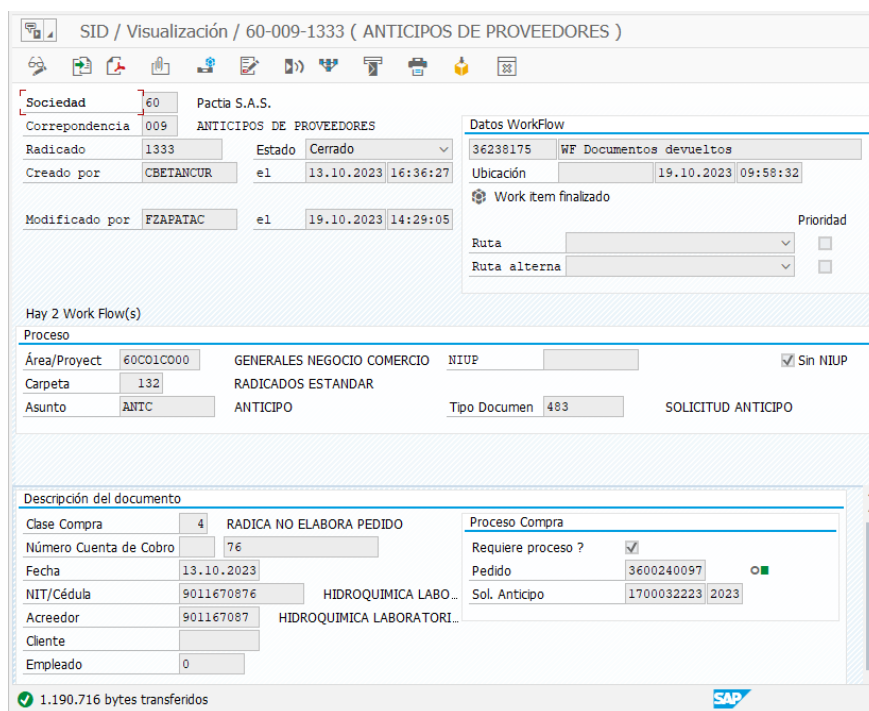
Para este periodo, otro de los procesos entregados a la practicante fue la gestión de anticipos, que eran pagos parciales realizados antes de la entrega de bienes o servicios. La practicante tramitaba dos tipos de anticipos: el anticipo 009, que se utilizaba para pagos anticipados a proveedores con acuerdos de descuento previamente negociados, y el anticipo 010, que se utilizaba cuando un realizaba un pago directo a un proveedor debido a una urgencia en la adquisición de suministros o servicios. En este caso, se efectuaba un anticipo al empleado para reponer el gasto.

El proceso de solicitud requería que el empleado o el encargado de la negociación con el proveedor enviara un correo con la cotización del bien o servicio, incluyendo datos relevantes como la imputación, el NIT y la razón social del proveedor. Posteriormente, se procedía a registrar el anticipo 009 o 010 en el sistema SAP utilizando la transacción ZSID. Tras completar esta etapa, se enviaba un correo para solicitar la liberación del radicado, que luego se enviaba al contador para su correspondiente contabilización.



Una vez que el anticipo era tramitado, la practicante asumía la responsabilidad de asegurarse de que el proveedor emitiera la factura correspondiente para llevar a cabo la legalización del anticipo. Este proceso se llevaba a cabo mediante la radicación de la factura en SAP, la generación de una Orden de Compra en SAP con la condición de pago SOI y la realización de la Hoja de Entrada. Finalmente, se solicitaba al contador la contabilización del radicado.

Figura 5. Anticipos de proveedores



SID / Visualización / 60-009-1333 (ANTICIPOS DE PROVEEDORES)

Sociedad: 60 Pactia S.A.S.
 Correspondencia: 009 ANTICIPOS DE PROVEEDORES
 Radicado: 1333 Estado: Cerrado
 Creado por: CBETANCUR e1 13.10.2023 16:36:27
 Modificado por: FZAFATAC e1 19.10.2023 14:29:05

Datos Workflow
 36238175 WF Documentos devueltos
 Ubicación: 19.10.2023 09:58:32
 Work item finalizado
 Ruta: [dropdown] Prioridad: [checkbox]
 Ruta alterna: [dropdown] [checkbox]

Hay 2 Work Flow(s)
 Proceso
 Área/Proyect: 60C01C000 GENERALES NEGOCIO COMERCIO NIUP: [dropdown] Sin NIUP
 Carpeta: 132 RADICADOS ESTANDAR
 Asunto: ANTC ANTIPO Tipo Documen: 483 SOLICITUD ANTIPO

Descripción del documento
 Clase Compra: 4 RADICA NO ELABORA PEDIDO
 Número Cuenta de Cobro: 76
 Fecha: 13.10.2023
 NIT/Cédula: 9011670876 HIDROQUIMICA LABO...
 Acreedor: 901167087 HIDROQUIMICA LABORATORI...
 Cliente: [dropdown]
 Empleado: 0

Proceso Compra
 Requiere proceso?: [checkbox]
 Pedido: 3600240097
 Sol. Anticipo: 1700032223 2023

1.190.716 bytes transferidos

Nota. La figura 5 evidencia uno de los anticipos realizados por la practicante durante este mes.

2.4.3 Elaboración de los pedidos de servicios y suministros de la compañía mediante SAP

La practicante asumió la responsabilidad del proceso de elaboración de pedidos de servicios y suministros a través de las OC en el sistema SAP. Hubo un notorio aumento en la cantidad de solicitudes de OC debido al cierre contable del año. Además, la practicante se enfrentó por primera vez a la tramitación de OC que implicaban la creación de materiales como activos fijos de la compañía, ya que superaban los 50 UVT, siguiendo la política de compras establecida por Pactia en 2023. También, se incrementaron las solicitudes de creación de materiales dirigidas a Concreto para poder tramitar las OC de suministros.



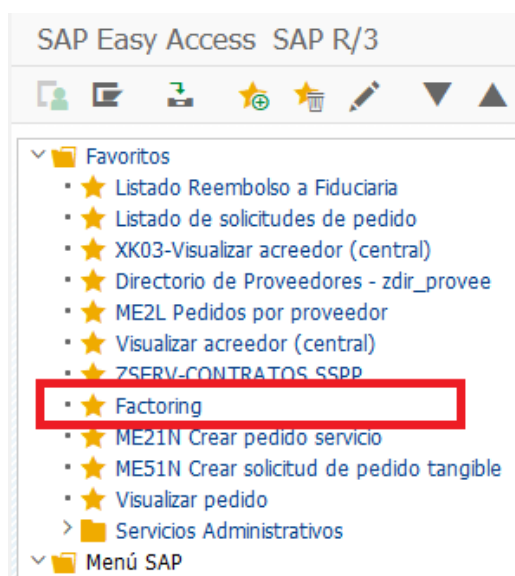
Cabe destacar que, dado que la practicante era la única responsable de este proceso en la compañía, su jefe directo solicitó una capacitación a Concreto para aclarar cualquier duda que pudiera surgir. Durante esta capacitación, se proporcionaron instrucciones detalladas sobre cómo tramitar las OC para los materiales que se creaban como activos fijos de la compañía.

Otras actividades

2.4.4 Creación de Proveedores en Factoring⁵

Otra de las funciones que asumió la practicante fue la creación de proveedores para "factoring" a través del módulo de SAP utilizando la transacción "Factoring". En este proceso, se encargó de registrar a proveedores estratégicos involucrados en negociaciones de pronto pago, ingresando información como datos de contacto, dirección y detalles bancarios relevantes. Adicionalmente, configuraba las condiciones de pago específicas para cada proveedor, estableciendo términos de pago, tasas de descuento por pronto pago y límites de crédito de acuerdo con las necesidades y acuerdos comerciales de la empresa. A continuación, se presenta la transacción de SAP que la practicante utilizaba para crear proveedores en factoring.

Figura 6. Transacción para creación de proveedores de Zfactoring



⁵ Factoring: Registro de proveedores que participan en negociaciones de pronto pago en el sistema SAP de la empresa.



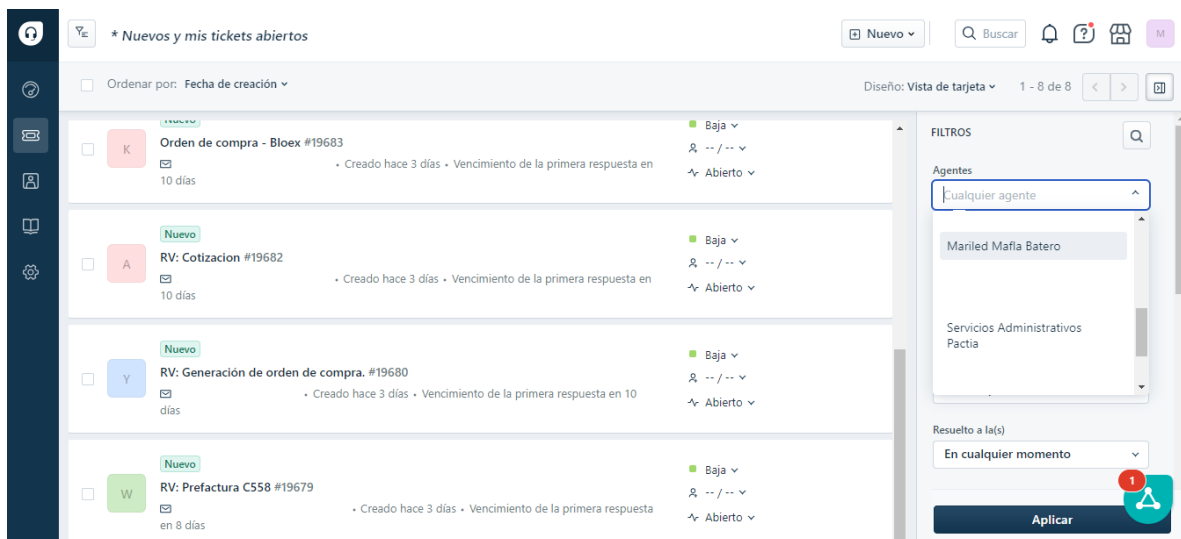
Nota. Mediante la transacción visualizada en la figura 6 se crean a los proveedores alternativos que tienen como modelo de facturación pronto pago (Pactia, 2023).

Después de crear el proveedor mediante esta transacción de SAP se le debía enviar un correo a la analista administrativa de la constructora Concreto solicitándole la creación del proveedor alternativo⁶.

2.4.5 Administrar la mesa de ayuda

Durante este periodo, la practicante asumió un nuevo rol como administradora de la mesa de ayuda. Su función principal consistía en recibir y asignar las solicitudes y/o requerimientos a los agentes responsables. Para desempeñar este papel, la practicante debía tener conocimiento de los procesos de servicios administrativos de la compañía, permitiéndole identificar y asignar adecuadamente cada solicitud. Adicionalmente, llevaba un registro semanal de las solicitudes recibidas, así como de las respuestas y tiempos de respuesta de cada agente, asegurándose de que estos cumplieran con los tiempos establecidos para las respuestas.

Figura 7. Mesa de ayuda Pactia.



Nota. La Figura 7 muestra la 'Mesa de ayuda Pactia'. Durante este período, la practicante, que ya tenía responsabilidades en varios procesos, asumió un nuevo rol como administradora de la mesa de ayuda, encargándose de redirigir las solicitudes a los agentes correspondientes (Pactia, 2023).

⁶ Proveedor alternativo: proveedor que no emite factura electrónica, por lo tanto, su radicación debe llevarse a cabo de manera manual mediante la utilización de una cuenta de cobro.



Tabla 10. Relación de funciones realizadas por la practicante en el cuarto mes de prácticas profesionales.

Actividades ejecutadas en el cuarto mes				
Acciones	Pasos	Actividades específicas	Descripción	Observaciones generales del proceso
Trámite de Facturas de Servicios Públicos	1	Recepción de Facturas	Recibir facturas por correo electrónico. - Radicar facturas para su procesamiento.	La practicante enfrentó desafíos al recibir este proceso en un plazo de solo dos días, lo que dificultó la comprensión completa de las tareas quedando dudas al respecto. Además, la anterior encargada del proceso no brindó apoyo y se negó a responder las preguntas de la practicante después de que entregó el proceso, manifestando falta de tiempo debido a otras responsabilidades. En este contexto, se destaca la importancia de contar con un manual de procesos en la empresa para facilitar la transferencia de conocimiento y evitar molestias a otros colaboradores.
	2	Contabilización de Facturas	Realizar la contabilización de las facturas recibidas. - Asignar cuentas contables correspondientes.	
	3	Descarga de Facturas de Telefonía y Comunicaciones	Descargar facturas desde las plataformas de TIGO y ETB.	
	4	Asignación de Facturas a PEP y CECOS	Distribuir el valor de la factura entre PEP y CECOS. - Determinar la cuenta contable para cargar las facturas.	
	5	Seguimiento de Fechas de Llegada y Vencimiento	Realizar un seguimiento constante de las fechas de llegada y vencimiento de las facturas. - Garantizar el procesamiento oportuno de las facturas.	
Anticipos 009 y 010	1	Solicitud de Anticipo	Se recepcionaban los correos con cotización y datos de proveedor.	Aunque la gestión inicial de anticipos 009 y 010 es eficiente, la legalización puede volverse tediosa y resultar en cuentas abiertas. Se recomienda reducir anticipos a empleados para preservar el flujo presupuestal. La implementación de políticas claras y procedimientos de legalización más eficientes, junto con una mayor responsabilidad en la gestión de anticipos, serían medidas beneficiosas.
	2	Registro en SAP	Se registraba el anticipo en SAP (transacción ZSID), posteriormente, se emitía un correo para liberación y contabilización del radicado y finalmente se le informaba a la analista de tesorería de Concreto.	
	3	Seguimiento y Legalización	Se realizaba seguimiento para que el proveedor emitiera factura, posteriormente se procedía a legalizar el anticipo mediante el cruce de los documentos.	
Elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante SAP	1	Tramitación de OC	Elaboración de pedidos de servicios y suministros.	Las áreas de la compañía solicitan órdenes de compra para pagar servicios y suministros. Sin embargo, carecen de conocimiento sobre la política de compras de la organización, enviando solicitudes sin cotizaciones, pólizas y contratos requeridos. Es crucial emitir un comunicado para recordar y hacer cumplir la política de compras, enfatizando la importancia de cumplir con los requisitos de cotización, pólizas y contratos.
	2	Aumento de Solicitudes	Incremento de las solicitudes de generación de OC debido a cierre de año contable	
	3	Tramitación de OC para Suministros	Tramitó OC para suministros, siguiendo la política de compras y creando materiales según las directrices.	
	4	Capacitación	Buscó capacitación para aclarar dudas y recibir instrucciones detalladas sobre la tramitación de OC.	
Administración de Mesa de Ayuda	1	Asumir el rol de administradora de la mesa de ayuda.	La practicante asume un nuevo rol como administradora de la mesa de ayuda.	La mesa de ayuda es un proceso que exige un profundo conocimiento de las responsabilidades individuales de cada persona en la compañía para redirigir adecuadamente las solicitudes. Por lo tanto, asignar esta responsabilidad a un practicante es un acto de confianza hacia él.
	2	Redirigir solicitudes o requerimientos a los agentes responsables.	La responsabilidad principal es dirigir las solicitudes o requerimientos entrantes a los agentes adecuados.	

Nota. Esta tabla resume las actividades y observaciones relacionadas con los procesos que venía ejecutando la practicante y los nuevos procesos asignados en el cuarto mes de prácticas profesionales. Destaca las nuevas responsabilidades asumidas por la practicante en el Equipo de Tesorería de la Gerencia Financiera, que incluyen el trámite de facturas de servicios públicos, la gestión de anticipos (tipos 009 y 010), y la administración de la mesa de ayuda.



2.5. Acciones ejecutadas entre el 4 de noviembre al 4 de diciembre de 2023.

Durante el quinto mes de sus prácticas profesionales, la practicante ya estaba adaptada a sus nuevas funciones y al equipo de trabajo. Esto le permitió ejecutar de manera más eficiente las tareas relacionadas con los nuevos procesos que se le habían asignado anteriormente. Adicionalmente, durante este período, se le asignaron nuevas tareas relacionadas con los procesos que ya estaban bajo su responsabilidad.

2.5.1 Proyecto de servicios públicos

Durante este período, tanto la jefa de Tesorería como la practicante recibieron el proyecto de servicios públicos, con el objetivo principal de garantizar el pago de facturas sin cargos adicionales. Se llevó a cabo un proceso de empalme para revisar avances y metas para 2024. La practicante actualizó la maestra de servicios públicos, enfocándose en contratos arrendados. Además, se dieron indicaciones para socializar el proyecto con el equipo de Comercio, ajustar notificaciones de pagos, actualizar la matriz de roles, y realizar seguimientos y mediciones de impacto económico para asegurar el éxito del proyecto y su sostenimiento en el tiempo.

2.5.2. Trámite de Facturas de Servicios Públicos

Durante este período, la practicante continuó con el trámite de las facturas de servicios públicos, con la novedad de que le entregaron un nuevo contrato para ser tramitado, correspondiente a un servicio de telefónica prestado por la empresa ETB.

2.5.3 Anticipos 009 y 010

Durante este período, la practicante continuó con la gestión de anticipos 009 y 010, con la única novedad de que a la practicante se le asignó la responsabilidad de realizar la recarga de la plataforma de la Superintendencia de Notariado y Registro mediante un anticipo 010 en SAP a nombre de la Analista de Gestión Contractual del área jurídica, quien utiliza este fondo para el pago de los certificados de tradición y libertad.

Luego de realizar el anticipo, la practicante solicitaba la liberación y contabilización de este. Posteriormente, contactaba a la analista de tesorería de la constructora Conconcreto para que recargara la página con el valor del anticipo.



Una vez realizada la recarga de la página, la practicante procedía a la legalización del anticipo, utilizando las facturas enviadas por el área jurídica. Cabe destacar que estos certificados de tradición y libertad tenían un valor de 19.200 pesos, por lo que la legalización del anticipo se hacía de manera parcial, involucrando el cruce de hasta de 90 facturas.

2.5.4. Elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante SAP

Durante este período, la practicante continuó con la elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante la tramitación de Órdenes de Compra (OC). Se destacó un significativo incremento en la cantidad de solicitudes de OC, especialmente debido al cierre contable anual. Esto se debe a que, según el calendario de la organización, las áreas de la empresa solo pueden solicitar Órdenes de Compra hasta el 1 de diciembre, tal y como se evidencia en el siguiente mensaje enviado mediante Teams de la jefe de tesorería.

2.5.6. Administrar la mesa de ayuda

Durante este periodo, la practicante siguió direccionando las solicitudes o requerimientos que llegaran a la mesa de ayuda a los agentes responsables. Solo se presentó como novedad, que este proceso tomo más tiempo que en el mes anterior debido a que incrementaron las solicitudes y requerimientos que la practicante debía redirigir a causa del cierre contable

Tabla 11. Relación de funciones realizadas por la practicante en el quinto mes de prácticas profesionales.



Actividades ejecutadas en el quinto mes				
Acciones	Pasos	Actividades específicas	Descripción	Observaciones generales del proceso
Proyecto de Servicios Públicos	1	Empalme del proyecto de servicios públicos.	La practicante y la Jefa de Tesorería asumen el proyecto de servicios públicos, realizando un proceso de empalme para revisar avances y establecer metas para el año 2024.	En un proyecto que fue dejado con un gran avance por las anteriores responsables del proceso, es crucial cumplir con los objetivos establecidos para el año 2024. Esto garantizará que el trabajo realizado hasta el momento en este proyecto no se pierda.
	2	Actualización de la maestra de Servicios Públicos	Se realizó una verificación de los contratos que deben dejar de pagarse parcialmente y se actualizó la información del responsable de tramitar la factura por cada activo.	
Trámite de Facturas de Servicios Públicos	1		Durante este período, la practicante continuó con el trámite de las facturas de servicios públicos, con la novedad de que le entregaron una factura de servicios públicos correspondientes a un servicio de telefónica prestado por la empresa ETB	Continúan llegando facturas de servicios públicos cercanas a su vencimiento. Es fundamental que la compañía tome medidas para que los responsables envíen estas facturas al menos con 3 días de anticipación. Esto permitirá a la practicante radicar y contabilizar las facturas en los tiempos establecidos
Anticipos 009 y 010 (para recarga de la plataforma de la Superintendencia de Notariado y Registro)	1	Realización del anticipo 010 para recargar la plataforma de la Superintendencia de Notariado y registro	La practicante asume la responsabilidad de realizar un anticipo 010 en SAP para recargar la plataforma de la Superintendencia de Notariado y Registro a nombre de la Analista de Gestión Contractual del área jurídica.	A pesar de los intentos por comunicarse y enviar correos a la analista de tesorería de Conconcreto para solicitar la recarga de la plataforma con el valor generado en el anticipo, se ha observado una demora significativa en su respuesta. Esto afecta el proceso de pago, ya que los certificados tienen prioridad y el área jurídica no puede solicitarlos si la plataforma de la Superintendencia no está recargada. Para abordar esta situación, se considera pertinente que, cuando haya un saldo de aproximadamente 200,000 pesos, se realice un nuevo anticipo. De esta manera, se brindará tiempo a la analista de tesorería para llevar a cabo la recarga sin afectar los procesos del área jurídica de Pactia.
	2	Solicitar liberación y contabilización del anticipo.	Luego de realizar el anticipo, la practicante solicita la liberación y contabilización del mismo.	
	3	Contactar a la analista de tesorería para recargar la página.	La practicante se comunica con la analista de tesorería de Conconcreto para recargar la página con el valor del anticipo.	
	4	Legalización parcial del anticipo.	Utilizando las facturas enviadas por el área jurídica, la practicante procede a la legalización del anticipo.	
Elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante SAP			Durante este período, la practicante continuó con la elaboración de pedidos de servicios y suministros mediante la tramitación de Órdenes de Compra (OC).	el aumento de solicitudes de Órdenes de Compra debido al cierre contable anual ha generado una carga de trabajo significativa para la practicante. Además, la falta de cumplimiento de los requisitos de la política de compras por parte de algunos solicitantes ha provocado la devolución de solicitudes para correcciones, lo que ha retrasado el proceso y afectado los tiempos de respuesta, especialmente con un alto volumen de solicitudes.
Administración de Mesa de Ayuda			Durante este periodo la practicante siguió direccionando las solicitudes o requerimientos que llegaran a la mesa de ayuda a los agentes responsables.	se notó un aumento en el tiempo necesario para este proceso en comparación con el mes anterior, debido a un incremento en la cantidad de solicitudes y requerimientos a raíz del cierre contable.

Nota. La tabla resume las actividades del quinto mes de prácticas de la practicante. Se destacan: empalme y actualización en Servicios Públicos, inconsistencia con los tiempos de los anticipos, aumento de solicitudes de OC y falta de cumplimiento de políticas.



3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica

3.1 Sobre el proceso o situación a resolver

Durante las prácticas profesionales en Pactia, la practicante se desempeñó principalmente en el proceso de compras de la compañía, desde ahí pudo identificar dificultades en la comunicación entre Pactia y su back office, operado por Concreto. Específicamente, observó que las actualizaciones y cambios en los procesos, así como las modificaciones en el personal encargado de funciones clave en el back office, no se comunican de manera oportuna a Pactia. Lo mencionado anteriormente, afectaba la gestión y el rendimiento operativo, dado que se daban malentendidos y reprocesos en el proceso de compras.

Adicionalmente, se evidenció una demora significativa en las respuestas y el respaldo proporcionado por el back office, a las auxiliares de Pactia en relación con consultas sobre diversos aspectos del proceso de compras y pago a proveedores, con tiempos de respuesta superiores a 8 días. Por otra parte, aunque dentro de los servicios prestados por el back office se encontrará la gestión de proveedores y negociaciones, las demoras y la falta de resultados efectivos llevaron al personal de Pactia a asumir directamente la responsabilidad en la búsqueda y negociación con proveedores. Esta situación no solo prolongaba los plazos de operaciones, respuestas y pago a proveedores, sino que también limita la plena utilización de los servicios del back office, impactando la eficacia general de la gestión de compras.

Con respecto a los procesos internos de Pactia, se identificó una falta de claridad en el proceso de liberación de las Órdenes de Compra y Hojas de Entrada antes del cierre contable mensual, programado para el día 25 de cada mes. Estas liberaciones, a cargo de los gerentes, directores y coordinadores de diversas áreas y activos, generaban demoras en el trámite de facturas por parte de las auxiliares. Como consecuencia, se debía solicitar a Concreto que habilite el periodo contable, comprometiendo así la eficiencia del proceso contable mensual.

Finalmente, se evidenció la ejecución de operaciones manuales que presentan oportunidades de mejora mediante la aplicación de herramientas de automatización. Un ejemplo concreto se observaba en la recepción y asignación de solicitudes a través de la mesa de ayuda, donde la implementación de una Power App permitiría que los solicitantes categoricen sus peticiones y el sistema las direccionaría automáticamente, eliminando la necesidad de distribución manual.



Asimismo, se notó la posibilidad de optimizar la eficiencia mediante la automatización de notificaciones para informar cuando Concreto genera una Orden de Compra relacionada con una solicitud de pedido en Pactia. La carencia actual de notificaciones implica un seguimiento manual, situación que podría mejorar considerablemente con la implementación de un sistema de notificaciones automatizadas. Lo evidenciado por la practicante apuntan a reducir la carga operativa manual y mejorar la precisión y eficiencia en el proceso de compras.

3.2. Desde lo teórico y lo conceptual

Con el propósito de apoyar la fundamentación teórica de este trabajo de grado, se hace necesario hablar del proceso de compras y cuentas por pagar, las cuales representan para Chaparro (2014) una faceta crucial al abastecer a la organización de los recursos esenciales para sus operaciones diarias.

El proceso de compras y cuentas por pagar se encuentran catalogados dentro de los gastos de la compañía, los gastos se definen como los desembolsos económicos destinados a la obtención de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento regular de la empresa (Gitman & Zutter, 2019). Clasificados en diferentes categorías, entre estas se encuentran los gastos operativos, los cuales representan costos recurrentes asociados con la operación diaria (Eisner, 1978), reflejados en Pactia con el pago de servicios públicos, instalación, mantenimiento, licencias, exámenes médicos, honorarios, pólizas, arrendamientos y suministros. Aquí es donde el proceso de compras desempeña un papel esencial, ya que se encarga de la adquisición y gestión de estos recursos fundamentales para el desarrollo de las actividades operativas.

Adicionalmente, las inversiones en activos fijos, denominadas Gastos en Capital o CAPEX, representan una inversión estratégica en activos que contribuyen al crecimiento sostenible de la organización (Acosta & Tavera, 2014). Este tipo de gastos se vincula directamente al proceso de compras, especialmente cuando Pactia adquiere equipos de cómputo, impresoras, cámaras de seguridad, entre otros.

El proceso de compras en Pactia, inicia con la búsqueda de proveedores y avanza a través de la emisión de solicitudes de compra, este proceso incluye aprobaciones y culmina con la emisión de órdenes de compra que detallan términos, condiciones y posteriormente es enviada al proveedor para que este facture, se tramite la factura después de su recepción y culmina con el registro contable y la programación de pago (Garay, 2021). Se hace importante considerar que las órdenes de compra son esenciales, ya que establecen acuerdos, proporcionan un medio de control, contribuyen a la planificación presupuestaria y cumplen con requisitos normativos y legales (Gil, 2018).



Finalmente, es imperativo destacar la distinción entre las Órdenes de Compra y las facturas. La Orden de Compra se conceptualiza como una solicitud formal emitida por el comprador, en la cual se establecen términos, acuerdos y condiciones para la obtención de bienes o suministros deseados. Por otro lado, la factura representa la documentación que detalla los servicios o suministros entregados por el proveedor, incluyendo la especificación del valor final a pagar (Garay, 2021).

En conclusión, la comprensión detallada del proceso de compras, que comprende desde la identificación de proveedores hasta la emisión de OC y el trámite de las facturas electrónicas, proporciona una visión integral del proceso de compras de la compañía. Las Órdenes de Compra emergen como herramientas cruciales para establecer acuerdos, controlar efectivamente las transacciones y cumplir con requisitos normativos, por ende, se hace importante conocer la diferencia entre Órdenes de Compra y facturas y el Orden que tiene cada una en la solicitud de compra, para evitar la recepción de facturas sin la correspondiente Orden, lo que podría derivar en el rechazo de la factura desde el Back Office, generando demoras en los pagos a proveedores y comprometiendo las relaciones comerciales con los clientes.

3.3 Sobre las acciones del practicante

La practicante se mostró eficaz en la atención de las necesidades de la organización, principalmente en el proceso de compras, mediante la generación de OC para servicios y suministros, la gestión de anticipos a proveedores y empleados, y pago de servicios públicos. También brindó apoyo en el proceso de Ventas Certificadas, mediante la verificación y aprobación de las ventas fijas y variables proporcionados por los clientes. A su vez, mediante el apoyo proporcionado al proceso de formularios, adquirió conocimientos sobre las retenciones que se les aplicaba a proveedores según su ubicación geográfica y su naturaleza jurídica, permitiéndole responder con mayor claridad a sus consultas. En este sentido, elaboró instructivos con el objetivo de contribuir a la mejora de la eficiencia operativa y la estandarización de procedimientos, facilitando así la gestión del conocimiento y simplificando las capacitaciones para los nuevos integrantes de la compañía.

La contribución de la practicante se destaca en el área de cuentas por pagar, donde gestionó eficientemente las órdenes de compra y anticipos para asegurar el suministro necesario para la operación de la organización. En el proceso de ventas, desempeñó un papel importante supervisando las ventas diariamente, resolviendo rechazos y comunicándose con marcas para garantizar el ingreso de los cánones. Sin embargo, enfrentó dificultades en la gestión de relaciones



interpersonales, especialmente cuando dependía de otros compañeros de trabajo cuyos retrasos afectaban el proceso.

La practicante asumió retos significativos al liderar procesos clave, como Órdenes de Compra, Servicios Públicos y anticipos, debido a cambios en la distribución de las áreas. A pesar de las limitantes en la entrega de procesos anteriores y la falta de apoyo de algunos compañeros que manejaban estos procesos, logró superar estas barreras y cumplir con sus responsabilidades de manera satisfactoria, incluso durante el desafío adicional del cierre contable.

De esta manera, se puede concluir que, la practicante demostró habilidades destacadas en la ejecución de sus funciones, superando desafíos y contribuyendo significativamente a los procesos de la organización. Aunque enfrentó limitantes y retos en la gestión de relaciones interpersonales, su desempeño general durante las prácticas profesionales fue positivo y reflejó su capacidad para asumir roles de liderazgo y responsabilidad.

4. Recomendaciones

4.1 A la organización o al área sobre el proceso

Durante el periodo de prácticas en Pactia, se identificaron áreas clave que podrían beneficiarse de mejoras, especialmente en la comunicación y eficiencia operativa con el back office de Concreto. Por lo que, a continuación, se presentan algunas recomendaciones para abordar estos desafíos:

Para mejorar la comunicación y eficiencia operativa entre Pactia y su back office operado por Concreto, se sugiere implementar canales efectivos de comunicación, tales como una plataforma colaborativa y reuniones periódicas de actualización, con el propósito de mantener una constante actualización de procesos y cambios en el personal. Además, se propone optimizar los tiempos de respuesta del back office, estableciendo tiempos de respuesta con prioridades y acuerdos de niveles de servicio específicos, especialmente para los procesos de capacitaciones. Esto contribuiría a mitigar dudas y errores por parte de las auxiliares de Pactia, adicionalmente, ayudará a agilizar los tiempos de liberaciones y facilitar la negociación con proveedores, permitiendo que el back office cumpla eficazmente su función en respaldo a las operaciones de Pactia.

Además de la recomendación presentada, se sugiere implementar un proceso formal de comunicación y capacitación interna, donde se realicen sesiones informativas regulares para los gerentes, directores y coordinadores sobre la



importancia de realizar liberaciones de Órdenes de Compra y Hojas de Entrada de manera oportuna, especialmente durante el periodo de cierre contable mensual. Esto podría incluir la creación de materiales de capacitación que resalten la relación directa entre la prontitud en las liberaciones y la eficiencia del proceso contable, así como los impactos en los plazos de tramitación de facturas por parte de las auxiliares. Además, establecer recordatorios automáticos en el sistema para notificar a los responsables sobre las fechas límite de liberación durante el cierre contable y la elaboración de comunicados para que sean enviados por el correo corporativo, recordando la fecha límite para la recepción de facturas y la importancia de efectuar las liberaciones y realizar el trámite de las facturas.

Finalmente, se sugiere abordar la necesidad de automatizar procesos manuales, como la asignación de solicitudes, a través de herramientas de automatización como Power Apps, proporcionando capacitación para asegurar un uso efectivo de las nuevas herramientas y procesos automatizados.

4.2 A los procesos de práctica

En el contexto dinámico de entornos laborales, la efectiva integración y desarrollo de los practicantes se vuelve esencial para maximizar su contribución y potencial. Esta recomendación aborda la importancia de implementar estrategias que promuevan la colaboración interdepartamental, propiciando la creación de sinergias y proporcionando a la practicante una visión completa de las operaciones organizacionales. Desde asignar tareas interdepartamentales hasta facilitar la participación en reuniones y actividades multidisciplinarias, buscando fortalecer la comprensión holística de los procesos y potenciar la capacidad de contribuir de manera integral.

Adicionalmente, se plantea establecer un sistema estructurado de evaluaciones periódicas para la practicante, con revisiones regulares de su desempeño, fortalezas, áreas de mejora y logros destacados. Complementariamente, se sugiere la implementación de planes de desarrollo individual focalizados en las áreas de oportunidad identificadas. Estas medidas no solo brindarán un marco claro para el crecimiento profesional continuo de la practicante, sino que también garantizarán que su experiencia de prácticas se traduzca en una valiosa oportunidad de aprendizaje y desarrollo efectivo.

Asimismo, se destaca la importancia de no menospreciar el papel del practicante como aprendiz en constante evolución. La negación de respuestas a sus inquietudes o la aplicación de respuestas evasivas genera frustración en su proceso de aprendizaje. Por ello, se recomienda la creación de instructivos detallados para todos los procesos organizacionales, con el objetivo de facilitar la





FONDO INMOBILIARIO
PACTIA

gestión del conocimiento, asegurar un entendimiento efectivo y reducir la dependencia de terceros.



ACREDITACIÓN
ALTA CALIDAD



5. Referencias

Acosta Patiño, W. A., & Tavera Agudelo, M. (2014). *Valoración de la empresa Ecopetrol S.A para su compra*. [Tesis de maestría, Universidad de Medellín]. Repositorio Institucional de la Universidad de Medellín. <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1175/Valoraci%F3n%20de%20la%20empresa%20Ecopetrol%20S.A%20para%20su%20compra.pdf?sequence=1>

Chaparro Triana, N. (2014). *Importancia del control interno en el proceso de compras y cuentas por pagar de las empresas multinacionales en Colombia*. [Tesis de posgrado, Universidad Militar de Nueva granada]. Repositorio institucional Unimilitar. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13185/IMPORTANCIA%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20COMPRAS%20Y%20CUENTAS%20POR%20PAGAR%20DE%20LAS%20EMPRASAS%20MULTINACIONALES%20EN%20COLOMBIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Eisner, R. (1978). *Capital Expenditures: The Basic Model*. National Bureau of economic research. <https://www.nber.org/system/files/chapters/c3841/c3841.pdf>

Garay Alarcón, J. R. (2021). *Rediseño de procesos de emisión de orden de compra y contabilización de facturas de un instituto profesional de educación superior*. [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/184192/Rediseno-de-procesos-de-emision-de-orden-de-compra-y-contabilizacion-de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gil Torrijos, M. (2018). *La selección de proveedores, elemento clave en la gestión de aprovisionamientos*. [Tesis de maestría, Universidad de Oviedo]. Repositorio Institucional de la Universidad de Oviedo. <https://core.ac.uk/download/pdf/160244468.pdf>

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de Administración financiera (12a ed.)*. Educación Superior Latinoamérica: Marisa de Anta. https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf

PACTIA. (2023, 15 de agosto). *Somos Pactia*. <https://www.pactia.com/es/web/guest/b/somos-pactia>





FONDO INMOBILIARIO

PACTIA



ACREDITACIÓN
ALTA CALIDAD

PACTIA. (2023, 17 de agosto). *Presentación Corporativa*.

<https://www.pactia.com/documents/36708/36988/PresentacionCorporativa.pdf/b5661cb1-0d27-2160-020c-cd7f6e2aae38?t=1677679634535>

PACTIA. (2023, 17 de agosto). *Conectemos personas y negocios: Somos Pactia*.

<https://www.pactia.com/somos-pactia#:~:text=Articulo%2Dsomos%2Dpactia&text=Trabajamos%20para%20identificar%20las%20oportunidades,superando%20las%20expectativas%20de%20servicio>.

SAP Help Portal. (2023, 28 de septiembre). *Pedidos de compra*.

<https://help.sap.com/docs/business-network-for-trading-partners/receiving-and-fulfilling-orders/what-are-purchase-orders-and-service-orders?version=2305>.

SAP. (2023, 28 de septiembre). *Historia y Sistemas Empresariales que definen a SAP*.

<https://www.sap.com/latinamerica/about/what-is-sap.html>

