

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL  
COMPASS GROUP SERVICES COLOMBIA

FAVER LEONARDO NIEVES PEÑA  
COD. 1094277763

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
CONTADURÍA PÚBLICA  
PAMPLONA – NORTE DE SANTANDER  
2018

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL  
COMPASS GROUP SERVICES COLOMBIA S.A

FAVER LEONARDO NIEVES PEÑA  
COD. 1094277763

Informe presentado como requisito final para optar al título de Contador Publico

JULIA TERESA CAÑAS  
Supervisor de Práctica

---

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
CONTADURÍA PUBLICA  
PAMPLONA – NORTE DE SANTANDER  
2018

## TABLA DE CONTENIDO

ABSTRACT.....	1
INTRODUCCION .....	2
1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL.....	3
COMPASS GROUP SERVICES COLOMBIA S.A .....	3
BETULIA - SANTANDER.....	3
1.1 RESEÑA HISTÓRICA .....	3
1.1.1 Línea del tiempo.....	4
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS .....	5
1.2.1 Logotipo Compass Group Services Colombia S.A .....	5
1.2.2 Misión.....	5
1.2.3 Visión.....	5
1.2.4 Valores institucionales .....	6
1.2.5 Organigrama .....	8
1.3 DIAGNOSTICO .....	10
1.3.1 Descripción de las diferentes áreas de la empresa.....	10
1.3.1.1 Área de la alta dirección .....	10
1.3.1.2 Área Supervisora .....	10
1.3.1.3 Área De Control Interno.....	11
1.3.1.4 Área De Almacén E Inventarios.....	11
1.3.1.5 Área Financiera .....	12
1.3.1.6 Área Operativa .....	13
1.4 Matriz DOFA.....	13
1.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO .....	17
1.5.1 Funciones asignadas como pasante:.....	17
1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	18
1.6.1 Título .....	18
1.6.2 Objetivo General.....	18

1.6.3 Objetivos Específicos.....	19
1.6.4 Justificación.....	19
1.6.5 Cronograma .....	20
<b>2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....</b>	<b>23</b>
2.1 MANUAL DE PROCESOS INTERNOS PARA LAS ÁREAS DE FACTURACIÓN Y MANEJO DE INVENTARIOS DE COMPASS GROUP SERVICES COLOMBIA S.A EN LA CENTRAL HIDROELÉCTRICA SOGAMOSO.....	23
2.1.1 Introducción.....	23
2.1.2 Justificación.....	24
2.1.3 Objetivo.....	25
2.1.4 Alcance.....	25
2.1.5 Definiciones.....	26
2.1.6 Simbología.....	27
<b>2.1.8 Procesos y procedimientos .....</b>	<b>28</b>
2.1.8.1 Área de facturación.....	29
2.1.8.2 Área de inventarios.....	70
2.1.8.2.1 Presupuesto mensual.....	70
2.1.8.2.2 Procesamiento de facturas .....	71
2.1.8.2.3 Descargue de materia prima.....	72
2.1.8.2.4 Comensales .....	72
2.1.8.2.4 Cierre de día.....	73
2.1.8.2.4 Notas crédito.....	73
2.1.8.2.5 Romaneo .....	73
2.1.8.2.5 Traslado de materiales.....	74
2.1.8.3 Datos a tener siempre en cuenta.....	74

CONCLUSIONES .....	77
RECOMENDACIONES .....	79
ALCANCES DE LA PRÁCTICA .....	80
BIBLIOGRAFÍA .....	81
ANEXO FOTOGRAFICO .....	82
ANEXOS DE LA PRACTICA.....	83

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Logotipo del COMPASS SERVICES COLOMBIA S.A.....	5
Ilustración 2 Logotipo de la marca ESS – Servicios de alimentación y servicios de soporte para el sector sitios remotos. ....	5
Ilustración 3 Organigrama administrativo de COMPASS GROUP en Colombia. (John Ramirez, 2017). ....	9
Ilustración 4 Matriz DOFA.....	17
Ilustración 5 Cronograma a desarrollar.....	22
Ilustración 6 Simbología de Flujogramas.....	28
Ilustración 7 Ventas diarias.....	32
Ilustración 8 Flujograma de registro de ventas.....	33
Ilustración 9 módulo de informe fiscal.....	36
Ilustración 10 Flujograma de informe fiscal.....	36
Ilustración 11 módulo de modificar ventas.....	39
Ilustración 12 Flujograma de modificar ventas.....	40
Ilustración 13 módulo de eliminar ventas.....	42
Ilustración 14 Flujograma de eliminar ventas.....	43
Ilustración 15 Plataforma faro.....	50
Ilustración 16 Flujograma de facturación mensual.....	51
Ilustración 17 Flujograma de radiación de facturas.....	54
Ilustración 18 Flujograma de radicación facturas clientes generales.....	56
Ilustración 19 Plataforma Faro.....	62
Ilustración 20 Flujograma facturas ambientales.....	63
Ilustración 21 Flujograma de radicación de factura ambiental.....	66
Ilustración 22 Flujograma de base de datos de ventas.....	68
Ilustración 23 base de datos de ventas.....	68
Ilustración 24 Flujograma de planilla de distribución.....	70

Ilustración 25 Planilla de distribución .....70

---

---

**ABSTRACT**

Currently, it is essential that organizations standardize their procedures, thereby ensuring greater efficiency in the development of their operations, facilitating in many ways the continuous improvement of the company, giving it an advantage over how it performs its activities against the competition.

The main objective of this degree project is to provide a guide to the treatment that should be given to those processes that are executed in the areas of billing and inventory management. This is thanks to the implementation of an internal process manual specifically focused on these areas.

The manual specifies various procedures for the development of operations such as: the management and control of daily sales, billing of the ESS brand, monitoring and rotation of inventories, and additional invoicing in inventories.

Bearing in mind the above, it is recommended to maintain the main focus of the degree proposal which is to contribute with the company when it comes to having new personnel in these areas, facilitating the improvement of the connection with new employees; In particular, there will be a guide for the development of the billing internships at Compass Group Services Colombia S.A in the Isagen Hidrosogamoso camp.

---

---

## **INTRODUCCION**

En la actualidad, los futuros profesionales enfrentan grandes problemas a la hora de conseguir trabajo, principalmente por ausencia de experiencia laboral. El primer reto que se afronta es donde desempeñar las pasantías, ya sea en una entidad privada o pública.

Actualmente desarrollo mis pasantías en la empresa Compass Group Services Colombia S.A, la cual tiene como objeto social ofrecer Servicios de Alimentación y de Soporte en más de 55 países, donde pondré en práctica mis conocimientos dando mi mayor esfuerzo y con esto aportar crecimiento a la empresa desde el desarrollo de mis prácticas.

Por otro lado, podemos analizar los manuales de procesos como una guía para las entidades para el correcto funcionamiento de las operaciones y actividades que realizan diariamente el cual se puede implementar en un área específica. La propuesta de grado se enfoca en realizar un manual de procesos internos en las áreas de facturación y el manejo de inventarios, para ser una herramienta que facilite el control y verificación de los procedimientos, logrando procesos más dinámicos, completos y efectivos, dando como resultado una mayor eficiencia en el desarrollo de los diferentes procedimientos.

**1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL.**  
**COMPASS GROUP SERVICES COLOMBIA S.A**  
**BETULIA - SANTANDER**

**1.1 RESEÑA HISTÓRICA**

La historia de Compass Group PLC, comienza en Inglaterra en los años 40, donde empezó como un negocio de abastecimiento de alimentos para los trabajadores británicos durante la segunda guerra mundial.

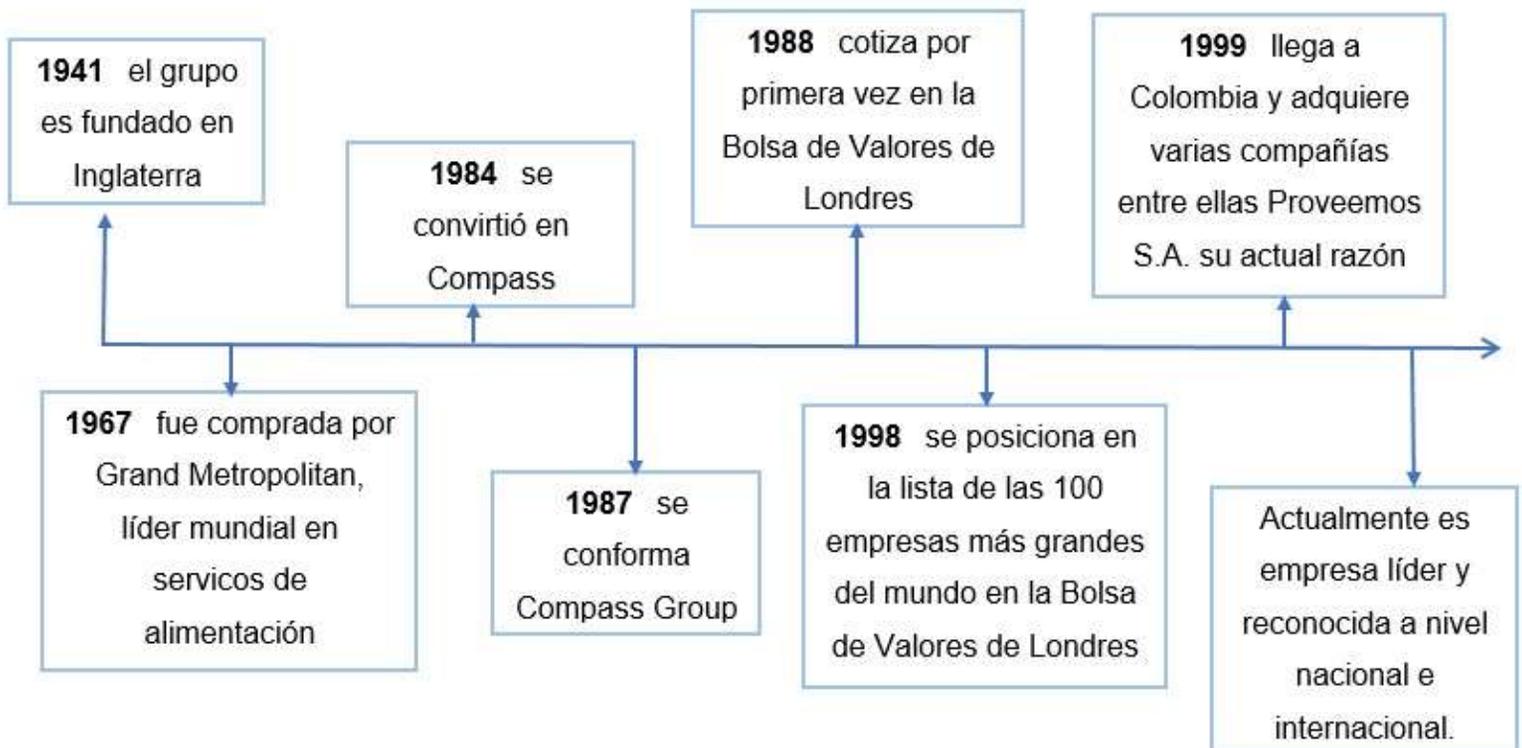
En 1967 la pequeña compañía fue adquirida por Grand Metropolitan, organización líder a nivel internacional en servicios de alimentación. En 1984 se convirtió en Compass Services.

Tres años después, se consolidó como Compass Group, entrando al mercado de valores 1 año más tarde. En los 90 se unen al Grupo otras empresas especializadas en el sector, lo cual ha traído una combinación de experiencia, imagen y estrategia para alcanzar juntos el liderazgo del mercado. En 1998, el Grupo se posiciona como una empresa FTSE 100, es decir que está en la lista de las 100 más grandes compañías del mundo en la Bolsa de Londres.

En el proceso de expansión de la Compañía, se han conquistado mercados en los 5 continentes con una estrategia que ha consistido en crecer adquiriendo nuevas empresas durante los 6 últimos años. Así llegó a Colombia en 1999 con la compra inicial de Proveemos S.A, Hardys y posteriormente de Quiroga Plazas y Big Company Services.

Hoy, la Compañía tiene como foco el crecimiento orgánico de las empresas adquiridas, con el compromiso principal de hacer de nuestros Colaboradores, agentes orientadores de una nueva filosofía del servicio a la luz de nuestros valores corporativos, cuyo objetivo es la satisfacción de nuestros usuarios y clientes.

## 1.1.1 Línea del tiempo



---

## **1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS**

### **1.2.1 Logotipo Compass Group Services Colombia S.A**



**Ilustración 1 Logotipo del COMPASS SERVICES COLOMBIA S.A**

**Ilustración 2 Logotipo de la marca ESS – Servicios de alimentación y servicios de soporte para el sector sitios remotos.**

### **1.2.2 Misión**

En Compass, todo el mundo está comprometido a prestar sistemáticamente un servicio superior de la manera más eficaz, para el beneficio tanto de nuestros Aliados Estratégicos, como de nuestros Accionistas y Colaboradores.

### **1.2.3 Visión**

Convertirnos en un proveedor de talla mundial de Servicios de Alimentación y de Soporte, conocido por nuestro excelente equipo, nuestro excelente servicio y nuestros excelentes resultados.

---

---

#### **1.2.4 Valores institucionales**

**1.2.4.1 Franqueza, confianza e integridad:** Establecemos los más exigentes niveles éticos y profesionales en todo momento. Deseamos que todas nuestras relaciones se basen en la honradez, el respeto, la justicia y el compromiso con el diálogo abierto y la transparencia.

**1.2.4.2 Pasión por la calidad:** Nos apasiona proporcionar alimentos y servicios de calidad superior y nos enorgullecemos de conseguirlo. Pretendemos repetir los éxitos, aprender de los errores y desarrollar las ideas, las innovaciones y las prácticas que nos ayudarán a mejorar y a convertirnos en líderes de nuestro mercado.

**1.2.4.3 Logros a través del trabajo en equipo:** Fomentamos la propiedad privada, pero trabajando en equipo. Valoramos la experiencia, la individualidad y la contribución de todos los compañeros que trabajen apoyándose entre sí y estén dispuestos a compartir las mejores prácticas en pos de unos objetivos compartidos.

**1.2.4.4 Responsabilidad:** Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones, individualmente y como un grupo. Cada día, en cualquier lugar, nos encaminamos a contribuir positivamente a la salud y el bienestar de nuestros clientes, de las comunidades en las que trabajamos y del mundo en que vivimos.

**1.2.4.5 Proactividad:** Adoptamos un enfoque positivo y proactivo de forma comercialmente consciente ante las oportunidades y los retos que se nos presentan.

---

Como miembros de Compass Group, PLC, realizamos una efectiva gestión social que genere valor a las comunidades de impacto.

Entendemos que nuestro comportamiento debe ser acorde con las directrices de la compañía y nuestros valores corporativos, cualquiera que sea nuestro nivel jerárquico en la Organización.

Cada día, mantendremos una actitud de Puedo Hacerlo, con relación a los procesos de cambio por los cuales la Organización deba pasar para asegurar una plena disposición al aprendizaje Organizacional, así como una voluntad sin fronteras que cohesionen esfuerzos para sacar adelante las metas que la compañía trace en la búsqueda del liderazgo en el mercado y la eficiencia y la productividad empresarial materializada en el buen desempeño financiero.

Por ello, nos comprometemos a:

- Cumplir rigurosamente con las leyes de cada región.
- Respetar los principios rectores de la compañía, y denunciar aquellos actos que atenten contra la integridad de ésta.
- Manejar asertivamente la información confidencial o de secreto profesional, y en ningún caso utilizarla para beneficio personal.
- Ser gestores de acciones encaminadas hacia la conservación del medio ambiente, mediante el tratamiento adecuado de desechos orgánicos e inorgánicos.
- Entregar alimentos que cumplan con las especificaciones estipuladas en la minuta y reparar cualquier error que se pueda llegar a cometer de manera involuntaria.

- 
- Ofrecer productos y servicios a un precio razonable y consecuente, maximizando el poder de nuestras marcas, y cumpliendo los estándares fijados en materia de calidad.
  - Fomentar la sana competencia, manteniendo una relación sana con nuestros competidores y por tanto consecuente con nuestros valores.
  
  - Realizar las operaciones, transacciones y demás, con absoluta y total transparencia.
  - Inducir, capacitar y entrenar a nuestros empleados y partes interesadas en las responsabilidades aquí suscritas

#### **1.2.5 Organigrama**

**COMPASS**  
G R O U P

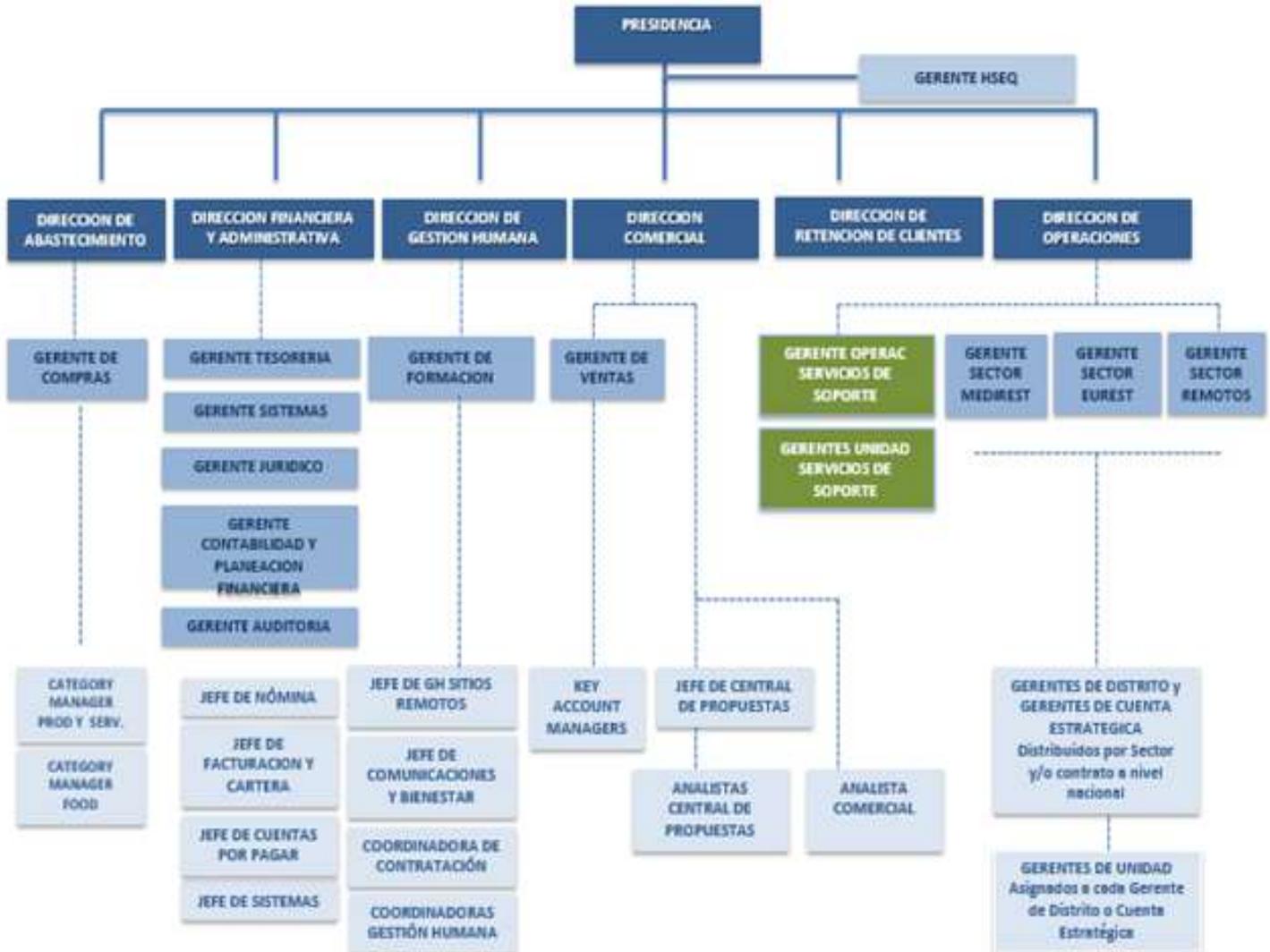


Ilustración 3 Organigrama administrativo de COMPASS GROUP en Colombia. (John Ramirez, 2017).

---

---

### **1.3 DIAGNOSTICO**

#### **1.3.1 Descripción de las diferentes áreas de la empresa**

##### **1.3.1.1 Área de la alta dirección**

La dirección en las diferentes centrales de Isagen estará a cargo de un Gerente de unidad, el cual será nombrado por la alta gerencia de la empresa Compass Group Services cada que sea necesario postular un gerente.

Dentro de las funciones de la gerencia están:

- Diseñar y determinar funciones o tareas para las unidades operativas, departamentos y divisiones.
- Orientar los esfuerzos de todos los empleados de la organización, inclusive los directivos, hacia la obtención de las finalidades organizativas.
- Asegurar la obtención de los objetivos de la organización, mediante la comparación de los resultados reales con los resultados esperados, para definir el nivel de ajuste entre ambos, y emprender las acciones correctivas necesarias.
- Tomar decisiones planteando diversas alternativas de cursos de acción posibles, valorarlas según diversos criterios, sopesar opiniones y consejos, y en definitiva elegir una, y finalmente llevarla a cabo.
- Tomar la iniciativa y buscar oportunidades para la organización, adelantándose a los acontecimientos, promoviendo la innovación, eficiencia y efectividad en los procesos externos e internos.

##### **1.3.1.2 Área Supervisora**

Dentro de las funciones de los supervisores están:

- 
- Control y verificación del cumplimiento pertinente de procesos.
  - Llevar acabo las constantes capacitaciones que se le hacen al personal.
  - Apoyar a la administración con todo lo relacionado con el manejo y adecuado proceder de las actividades diarias en las unidades de negocio.
  - Hacer las veces de gerente encargado cuando sea necesario, teniendo siempre presente que las actividades diarias deben desarrollarse con total efectividad.

#### 1.3.1.3 Área De Control Interno

Dentro de las funciones de la Oficina de Control Interno están:

- Asesorar y apoyar a la gerencia en la definición de las políticas referidas al ejercicio de las funciones de orientación y coordinación del Sistema de Control Interno.
- Velar por la divulgación y el cumplimiento de las normas de control interno junto con los planes de mejoramiento y logrando con esto formular los respectivos diagnósticos y recomendaciones para constituir una cultura del autocontrol.

#### 1.3.1.4 Área De Almacén E Inventarios

Dentro de las funciones del área de almacén están:

- Es responsable de coordinar y ejecutar procedimientos y actividades relacionadas con la administración y el control de los bienes adquiridos por la entidad, en apoyo al cumplimiento de la misión institucional.
- El ingreso, almacenamiento, distribución y baja de bienes, y el levantamiento físico de inventarios.
- Informar de los bienes y materia prima que se debe comprar regularmente para poder desarrollar el objeto social de la empresa efectivamente.
- Manejo de los inventarios tanto en la bodega como en el sistema manteniendo una correcta concordancia entre ambos.

#### 1.3.1.5 Área Financiera

Se encarga del proceso relacionado con los recursos de la empresa, de forma que se utilicen correctamente según los presupuestos que se manejan, y también presenta los informes financieros de manera oportuna y confiable. Entre sus oficinas encontramos:

- **Oficina de Presupuesto:** el equipo de trabajo de Presupuesto se encarga de establecer los lineamientos por los cuales se regirá y guiará la empresa para cada vigencia respectiva, teniendo presente las metas que desea cumplir la organización.
- **Tesorería:** el equipo de trabajo es el responsable de realizar pago a empleados, contratistas, proveedores de un bien o un servicio, y demás personas y entidades con los que Compass Group tenga una relación laboral.
- **Contabilidad:** el equipo se encarga de toda la información contable de la empresa, de su seguimiento y verificación, con el propósito de tener información oportuna y confiable para la consolidación, elaboración y presentación de informes a los órganos de regulación y control internos y externos.

En esta área se encuentra la oficina de facturación, la cual es la encargada de reunir, consolidar, verificar y dar el debido proceso a los datos de ventas diarias, costos fijos, costos variables, costos reembolsables, y demás costos.

## 1.3.1.6 Área Operativa

Se encarga de toda la parte productiva de la empresa, que en este caso viene siendo los servicios de alimentación diaria y soporte de las instalaciones (bloques, casas y áreas comunes) de cada central de la hidroeléctrica Isagen.

Dentro de las funciones del área operativa están:

- Preparación de los alimentos de cada central, como son: desayunos, almuerzos, comidas, Lunch, refrigerios y preparación de eventos.
- Soporte y sostenimiento de las instalaciones de cada central de la Hidroeléctrica Isagen.

## 1.4 Matriz DOFA



COMPASS  
GROUP

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<b>F1:</b> Se cuenta con una estructura organizacional muy bien consolidada.	<b>D1:</b> Ingreso de nuevo personal debido a la culminación e inicio del contrato con Isagen S.A.
	<b>F2:</b> Se cuenta con personal capacitado en todas las áreas.	<b>D2:</b> No cuenta con proveedores alternativos de manera inmediata, debido a que llevan mucho tiempo trabajando juntos y ya no se tiene presente la necesidad de mantener un plan de contingencia.
	<b>F3:</b> Se cuenta con presencia en varios departamentos del país.	

<b>FACTORES EXTERNOS</b>		<p><b>F4:</b> Se cuenta con una alta confianza y satisfacción por parte del personal con respecto al pago oportuno de salarios y demás obligación de la empresa con ellos.</p>	<p><b>D3:</b> Desperdicio de materia prima por la falta de cálculo exacto con respecto a las cantidades a utilizar de las mismas (materia prima).</p>
		<p><b>F5:</b> Maximización de los costos y recursos de la empresa para con el nuevo contrato con Isagen S.A</p>	
		<p><b>F6:</b> Renovación del contrato con la empresa ISAGEN S.A</p>	<p><b>D4:</b> Falta que la HSEQ mantenga su permanencia los 30 días del mes para garantizar al máximo la calidad en los productos y servicios.</p>
			<p><b>D5:</b> Carencia de documentación guía para el desarrollo de las pasantías de facturación y documentación para dar apoyo en el área d inventarios</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>Estrategias FO (uso de fortalezas aprovechando oportunidades)</b>	<b>Estrategias DO (Vencer Debilidades aprovechando Oportunidades)</b>
<p><b>O1:</b> Expandir su mercado en la región de los Santanderes debido a la poca competencia en este sector.</p>		<p>La Entidad puede utilizar la alta experiencia y trayectoria con la cuenta actualmente en el mercado para incursionar en aquellos departamentos donde cuenta con la oportunidad de hacer parte. <b>F1, F2, F3-O3</b></p>	<p>Trasladar personal adecuado de otras unidades de negocio u otros contratos donde tiene presencia la entidad, garantizando con esto confianza total en el desarrollo de sus actividades. <b>D1-03</b></p>
<p><b>O2:</b> Ausencia para incursionar nuevas empresas en este mercado.</p>			

<p><b>03:</b> Se cuenta con una gran trayectoria en el mercado, por lo tanto ya cuenta con un posicionamiento y confianza para con los actuales y potenciales clientes.</p>	<p>Afianzar su presencia en las distintas zonas del país donde ya cuenta con poder, debido a su trayectoria prestando servicios de alimentación y soporte. <b>F3, F6-O1</b></p>	<p>Se puede optar por tener el personal HSEQ permanentemente en cada unidad donde se encuentre la empresa. <b>D4-O2</b></p>
<p><b>04:</b> Se cuenta con un personal altamente calificado, experimentado, colaborador y siempre con la mejor disponibilidad para ayudar y dar apoyo a sus compañeros.</p>		<p>Optar por elaborar un instructivo, manual o guía para el desarrollo eficiente de las pasantías de facturación, para lo cual se cuenta con la ayuda y disponibilidad del personal. <b>D5-O4</b></p>
<p><b>AMENAZAS</b></p>	<p><b>Estrategias FA (Usar fortalezas para evitar Amenazas)</b></p>	<p><b>Estrategias DA (Reducir a un mínimo las Debilidades y evitar amenazas)</b></p>
<p><b>A1:</b> Dificultad para encontrar personal idóneo en la región.</p>	<p>Que la cobertura para buscar personal se extienda y no solo se limite al personal que se encuentra en la región. <b>F4-A1, A2</b></p>	<p>Procurar mantener el personal con el que se cuenta actualmente, que si se compara los resultados con las dificultades que acarrea nuevo personal, es más provechosos el mantener las personas que ella conocen la manera de trabajar de la organización.</p>
<p><b>A2:</b> Difícil acceso del personal que se debe movilizar por las diferentes centrales de Isagen constantemente.</p>	<p>No limitarse a solo ofrecer el servicio de la manera como se hacía en el anterior contrato, pues esto puede llevar a que el cliente no perciba interés por mejorar por parte de la empresa prestadora de los servicios. <b>F6-A1</b></p>	<p><b>D1-A1</b></p>

<p><b>A3:</b> Estancamiento en el mercado por la carencia de innovación en el servicio que se ofrece.</p>		<p>Que todo el personal que labore en las centrales lo haga de manera permanente y que las rotaciones por estas centrales se reduzcan a los más mínimo posible. <b>D1, D4 - A2</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



---

**Ilustración 4 Matriz DOFA**

### **1.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO**

Como practicante fui asignado al área de facturación y como apoyo en el área de inventarios de la empresa Compass Group Services Colombia S.A central Hidrosogamoso. En esta área se encuentra una persona de planta encargada, y adicionalmente está el practicante como soporte para ambas áreas.

Esta área se encarga de recibir, verificar, revisar, organizar y dar manejo a la facturación y ventas diarias de las 7 unidades de la Hidroeléctrica Isagen y el contrato de Mansarovar.

#### **1.5.1 Funciones asignadas como pasante:**

Para el desarrollo en su totalidad de las pasantías de facturación en Compass Group Services Colombia S.A se han estandarizado una serie de funciones y tareas, las cuales se caracterizan en empalmar al futuro profesional con el mundo tan complejo como es el laboral, en donde no se busca recargar con demasiadas funciones al pasante, por el contrario se pretende es que tenga la mejor acogida en el trabajar diario para que desarrolle con plena satisfacción sus actividades, entre las principales tareas y funciones a desempeñar están:

1. Formulación, diseño e implementación de planes estratégicos en la parte contable.
2. Análisis de información numérica y facturación
3. Formulación y desarrollo de proyectos financieros.

- 
4. Análisis y desarrollo de indicadores financieros y contables.
  5. Diseño e implementación de estrategias organizacionales.
  6. Solución de PQR y servicio al cliente.
  7. Aplicación de técnicas de dirección de personal.
  8. Apoyo y seguimiento en el manejo de inventarios.
  9. Manejo y revisión de las ventas diarias de cada central.
  10. Otras funciones administrativas designadas por el jefe inmediato.

## **1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **1.6.1 Título**

Manual de procesos internos para las áreas de facturación y manejo de inventarios de Compass Group Services Colombia S.A en la central Hidroeléctrica Sogamoso.

### **1.6.2 Objetivo General.**

Diseñar e implementar un manual de procesos internos para el desarrollo de las actividades asignadas a las áreas de facturación y manejo de inventarios de Compass Group Services Colombia S.A en la central Hidroeléctrica Sogamoso.

### 1.6.3 Objetivos Específicos

- ✓ Conocer, desarrollar y afianzar procesos y procedimientos que se desarrollan en el área de facturación e inventarios con el fin de establecer responsabilidades, frecuencias y tiempos.
- ✓ Establecer pautas y prioridades al ejecutar las actividades con la ayuda del equipo de trabajo.
- ✓ Realizar el manual de procesos internos para el área de facturación e inventarios.
- ✓ Socializar e implementar con el equipo de trabajo el manual como guía para el desarrollo de actividades.

### 1.6.4 Justificación

Compass Group Services Colombia es una empresa líder en la prestación de servicios de alimentación y soporte en sectores corporativos y en lugares remotos. Cuenta con más de 18 años de trayectoria laboral en el país prestando sus servicios a grandes entidades como Bavaria, Postobón y Isagen.

Por medio de la implementación del Manual de Procesos en el área de Facturación e Inventarios, lo que se quiere lograr es que la organización identifique los procesos y cómo pueden ser ejecutados con mayor eficiencia, de tal manera que se pueda incrementar la productividad y el aprovechamiento de los recursos, dando como resultado el crecimiento continuo de la organización.

---

Lo que se busca al implementar este manual dentro de la organización es dejar una guía práctica para aquel nuevo personal que llegue a laborar en la empresa, tanto en el área de facturación como de inventarios, dando como beneficio a la empresa en sí, debido a que al tener un documento de base para el desarrollo de las actividades en estas áreas se tiene mayor seguridad tanto en la optimización de recursos, eficiencia en el tiempo, un mejor desempeño por parte de los empleados con su cargo y las actividades que se realizan a diario no se verán afectadas dado a que se cuenta con una herramienta guía como es el manual de procesos y procedimientos.

Por medio de este trabajo lo que busco es afianzar los conocimientos en el ámbito laboral, adquiriendo experiencia profesional y especialmente crecer como persona que aporte al desarrollo continuo de la sociedad y que mejor oportunidad de pasantías profesionales que desarrollarlas en una gran multinacional como lo es Compass Group Services Colombia S.A.

### 1.6.5 Cronograma

ACTIVIDADES	JUN		AGOST				SEPT				OCT				NOV				DIC	
	18	25	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	10 al 12
Entrevista Support Service																				
Acceptación de la práctica																				
Firma y radicación del contrato y debida documentación																				
Llegada y conocimiento de la Empresa, Asignación del área de trabajo y asignación de funciones.																				
Recopilación de información general de la empresa.																				
Organización y Estudio de la información.																				
Afianzamiento de las tareas a realizar																				
Lluvia de ideas y Creación de la propuesta.																				
ENTREGA DEL PRIMER INFORME DE PRÁCTICA.																				
Ajustar al informe y a la propuesta de grado las correcciones y recomendaciones dadas por parte del equipo de trabajo del CENPAE.																				
Evaluar los diferentes pros y contras de la realización del manual de procesos																				



---

---

## **2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.**

### **2.1 MANUAL DE PROCESOS INTERNOS PARA LAS ÁREAS DE FACTURACIÓN Y MANEJO DE INVENTARIOS DE COMPASS GROUP SERVICES COLOMBIA S.A EN LA CENTRAL HIDROELÉCTRICA SOGAMOSO.**

#### **2.1.1 Introducción**

El presente documento se ha integrado con la finalidad de guiar y orientar acerca del cómo se deben realizar los procedimientos teniendo presente la planeación, elaboración y control del desarrollo de las actividades diarias en las áreas de facturación e inventarios.

El manual de procedimientos constituye un instrumento primordial en desarrollo efectivo de actividades organizacionales, con el propósito de llevar a cabo una buena administración.

Por lo anterior el presente Manual tiene como objetivo primordial establecer los procedimientos de trabajo que faciliten y agilicen la realización de tareas específicas, optimizando los tiempos de ejecución en el desarrollo de las actividades que realizan los involucrados en el proceso.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir de las tareas del área de facturación e inventarios, promoviendo el desarrollo y avance de los procedimientos con sus respectivos diagramas de flujo y formatos utilizados.

### 2.1.2 Justificación

Hoy en día hablar de los manuales de funciones, procesos y procedimientos no es nada desconocido para las organizaciones, y a pesar de ser bastante conocido, las organizaciones hasta ahora están tomando conciencia de estandarizar en totalidad los procesos. Por lo tanto, el implementar estos manuales contribuye para que las empresas conozcan mejor su funcionamiento interno a lo que respecta descripción de tareas, ubicación, tiempos de operación, requerimientos y puestos responsables de su ejecución.

Realizar un manual de procesos y procedimientos ayuda a preparar a la empresa las responsabilidades y las funciones de los empleados. El objetivo primordial de estos manuales es describir con la mayor claridad posible todas las actividades de la empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización, se debe tener presente que los manuales también se pueden hacer para un área en específico de la empresa. De esta manera, ayuda a la optimización de tiempo dado que al ya conocer las tareas que se deben desarrollar en un determinado puesto laboral contribuye a la eficiencia de la empresa.

Continuando del porque contar con un manual de procesos en cualquier área de una empresa es tener un beneficio continuo, más cuando se presentan modificación o reestructuraciones en las mismas provocando el ingreso de nuevo personal que muchas veces con bases de realizar operaciones diferentes a como se realizan en dicha organización, por tanto con los manuales como una guía permite auxiliar la inducción, adiestramiento y la capacitación del personal a realizar estas operaciones, ya que en estos se describen en forma detallada las actividades de cada puesto y los nuevos colaboradores tienen una base con la cual apoyarse hasta dominar estos procedimientos.

Implementar un manual de procesos y procedimientos contribuyen con la organización de manera prácticamente inmediata, por lo que se espera que los empleados desarrollen sus labores eficientemente y que mejor que contar con una herramienta base para controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración y con ello determinar en forma más sencilla las responsabilidades que recaen en cada colaborador por fallas o errores, o simplemente evaluar su desempeño en un área de la empresa.

### 2.1.3 Objetivo

El Manual de Procesos y Procedimientos busca ofrecer a la organización una herramienta de trabajo que sirve de consulta y orientación a los colaboradores de Compass Group Services Colombia S.A sobre los procedimientos en las áreas de facturación e inventarios, estableciendo los mecanismos para seguir, permitiendo ejecutar con mayor competencia, efectividad y eficacia las actividades diarias a desarrollar.

### 2.1.4 Alcance

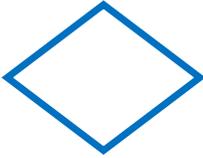
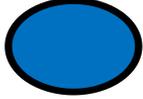
Este manual va dirigido a todos los funcionarios y colaboradores de la compañía, con el que se busca la existencia de un documento completo y actualizado, que establezca un método estandarizado para la ejecución de los procesos, y se pueda realizar un control y evaluación en la ejecución diaria de las áreas de facturación e inventarios de la organización.

### 2.1.5 Definiciones

- ✓ **Actividad:** Es la más pequeña acción ejecutada por una persona diariamente en todo momento en la empresa.
- ✓ **Tarea:** Conjunto de actividades y operaciones que se llevan a cabo en el ámbito laboral, siguiendo determinadas instrucciones, recomendaciones y normas.
- ✓ **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.  
**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad.
- ✓ **Manual:** Carpeta o folder propio de un área que puede estar compuesto por procedimientos, instructivos, formatos, y otros documentos. **Diagrama de flujo:** Representación gráfica de un proceso o procedimiento que permite la observación sistémica de su ejecución, mostrando la lógica y dinámica de la secuencia de un trabajo.
- ✓ **Manual de procesos y procedimientos:** Es una herramienta que le permite a la empresa, dar a conocer al personal el paso a paso de cómo se deben desarrollar las tareas en un determinado cargo de trabajo.
- ✓ **Sistema:** Es una red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes.
- ✓ **Control:** Acción que busca minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones en búsqueda del resultado esperado, para adoptar medidas preventivas.
- ✓ **Eficacia:** Capacidad de producir resultados en un tiempo determinado.
- ✓ **Eficiencia:** Maximización de los recursos empleados para generar productos o servicios.
- ✓ **Cuadro de pedidos:** base de datos que recopila la información requerida para generar una factura.

- ✓ **DFE:** Documento fiscal de entrada.
- ✓ **DFS:** Documento fiscal de salida.
- ✓ **Stock:** Modulo de descargue de materia prima.
- ✓ **Costos fijos:** representan los costos constantes y no cambiarios en los que incurre una empresa.
- ✓ **Costos variables:** son aquellos costos que pueden variar dependiendo la producción de una empresa.

### 2.1.6 Simbología

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
	Inicio - Fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino.
	Proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Documentacion	Más específicamente, representa la entrada o la salida de un documento. Algunos ejemplos de entradas son recibir un informe, un mensaje de correo electrónico o un pedido.
	Decisión	Indican una pregunta que debe responderse —por lo general sí/no o verdadero/falso. El camino del diagrama de flujo puede dividirse en diferentes ramas, según la respuesta o las consecuencias que se sucedan.
	Conector	Por lo general, este símbolo se emplea en los diagramas más complejos y conecta elementos separados en una página.
	Datos	Por lo general, este símbolo se emplea en los diagramas más complejos y conecta elementos separados en una página.

---

**Ilustración 6 Simbología de Flujogramas**

**2.1.7 Marco jurídico**

Hace referencia al ámbito legal teniendo presente que no necesariamente hacen presencia la totalidad de las leyes, pero si están las necesarias y aplicables para el tipo de actividad económica a la que se dedica la organización principalmente las aplicables a las actividades de facturación e inventarios.

**2.1.7.1 Ley**

- LEY 223 DE 1995

**2.1.7.2 Resoluciones**

- RESOLUCION No DD1010761
- RESOLUCION DIAN 7769
- RESOLUCION DIAN No 00076

**2.1.8 Procesos y procedimientos**

Para el desarrollo de las actividades con la mayor eficiencia posible hoy en día las organizaciones optaron por estandarizar las actividades diarias estableciendo el cómo se deben realizar, teniendo siempre presente la optimización de recursos primordiales como la materia prima y el tiempo.

---

#### 2.1.8.1 Área de facturación

Esta liderada por el analista de Facturación y su equipo de trabajo los cuales se radican en las oficinas centrales ubicadas en la ciudad de Bogotá, por lo tanto, para tener más acercamientos con los diferentes proyectos de la empresa se creó la pasantía de facturación en las centrales del cliente Isagen S.A.

Por lo anterior el Pasante tiene como finalidad el acercamiento con el cliente, dando manejo, control y revisión a todos los servicios que se prestan.

##### 2.1.8.1.1 Ventas diarias

Esta información hace referencia a la cantidad y precio de los servicios que se prestan diariamente tanto los que se cancelan en efectivo como a crédito, los que se manejan por medio del portal Ventas Diarias con el que cuenta la empresa y del cual solo la persona encargada tiene acceso total a este sistema en este caso es la persona encargada de la pasantía.

En este portal podemos encontrar una serie de vínculos los cuales son utilizados por el pasante para mantener la información en la plataforma central actualizada, cada uno de estos vínculos son utilizados con una finalidad en específico.

##### 2.1.8.1.1.1 Registro de ventas diarias

Este proceso consiste primordialmente en alimentar el sistema central de la empresa con aquella información proporcionada por los gerentes de unidad de los respectivos proyectos que maneja Compass Group Services, en donde se relacionan de manera resumida los servicios prestados necesarios para desarrollar el objeto social de la empresa.

Todo este procedimiento se realiza con la finalidad de tener control de la información, para con esto manejar lo información lo más real posible de la cantidad de servicios y precio de venta en todos los proyectos que maneja la empresa, con esto se logra tener mayor precisión de los beneficios o rentabilidad que maneja la empresa. Al final de cada mes se consolidad esta información recopilando la información de ventas de todos los proyectos para con estoy evaluar la rentabilidad que se está generando o si por el contrario se deben implementar otras estrategias para hacer más rentable prestar servicios a un determinado cliente.

El proceso para desarrollar es el siguiente:

- Se sustraen los datos de la cantidad de servicios prestados del sistema con el que cuenta cada central.
- Se procede al diligenciamiento de la base de datos de cada central con estos datos los cuales son utilizados para poder proceder con la debida facturación.
- Cada gerente de unidad procede diariamente a enviar vía correo electrónico la información de las ventas crédito y Retail al pasante actual.
- El pasante recibe diariamente esta información y procede a incluirla en el sistema central de la empresa.
- Se ingresa a la plataforma central con el usuario y clave asignada, la cual por completa seguridad se cambia cuanto se presente la sustitución de los pasantes y a su vez cada 2 meses esta clave es actualizada.
- Ingresar al portal Ventas Diarias del sistema central

- Se debe dar Click en el módulo “REGISTRO DE VENTAS DIARIAS”

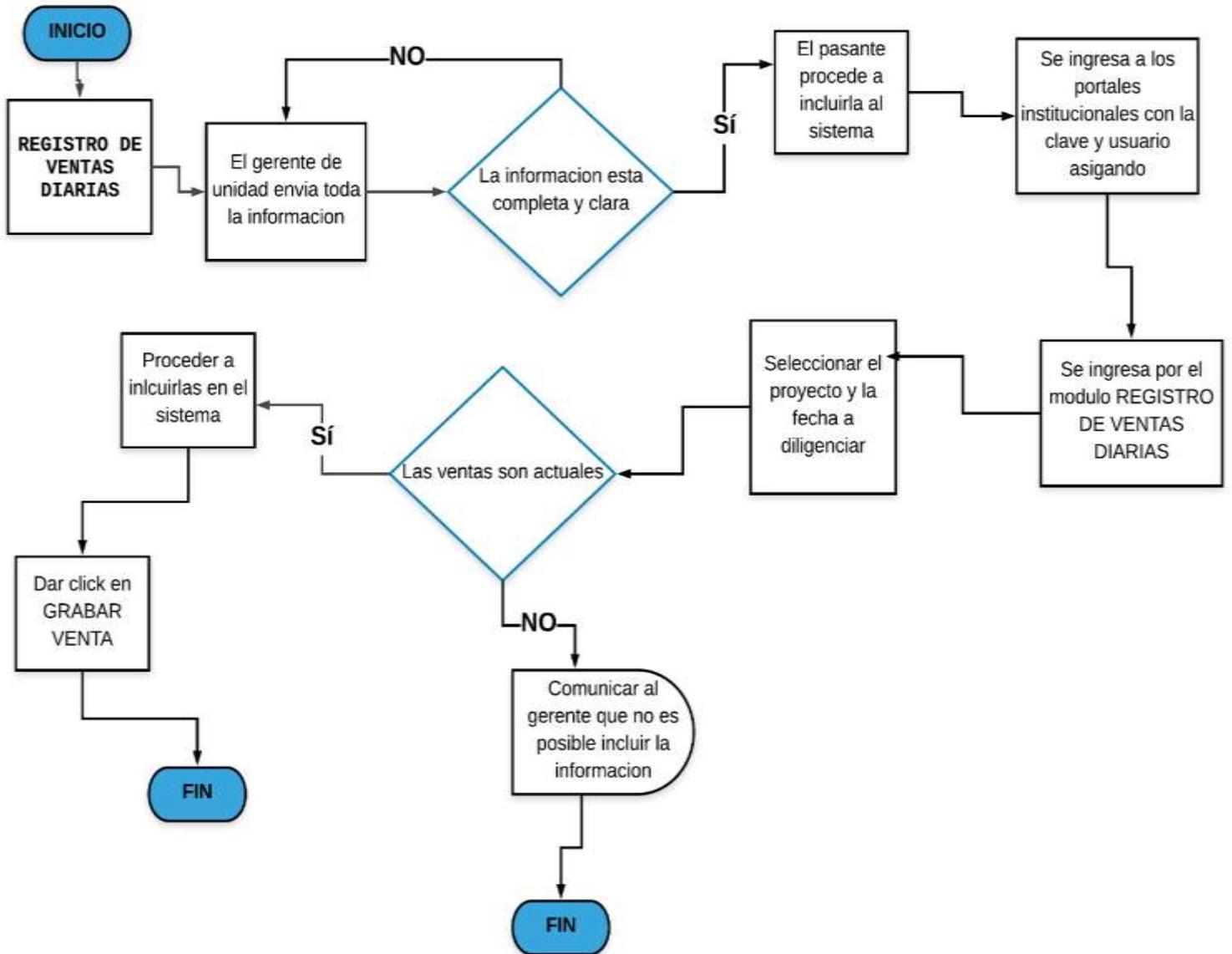
- Se debe seleccionar el proyecto y la fecha que se desea diligenciar. Dar Click en “REGISTRAR VENTA DIARIA”
- El pasante encargado procede a incluir esta información en la plataforma por medio del vínculo registro de venta diaria.
- Al incluir la información se puede evidenciar que el formato que envían los gerentes de unidad y la plataforma son exactamente igual, por lo tanto, no es muy complicado este proceso.
- Se procede a dar Click en “GRABAR VENTAS” y automáticamente se guardan todos los cambios en el sistema.

The screenshot displays two side-by-side panels from a software interface. The left panel is a tax configuration screen with columns for 'Venta', 'Neta', and 'Impuesto'. It includes options for 'Excluido', 'Exento', 'Descuento', 'Devolución', 'Impuestos 8%', 'IVA 5%', 'IVA 19%', 'Totales', 'Imp. Bolso', 'Venta de valores', and 'Recarga Tarjetas'. The right panel is titled 'SERVICIOS RETAIL' and lists services like 'Desayunos', 'Almuerzos', 'Cenas', 'Comidas', 'Refrigerios', and 'Eventos' with quantity input fields. A 'Total' bar at the bottom of the right panel shows '0' and a 'Grabar Venta' button is highlighted with a green box.

- Se tiene en cuenta que si se presentan ventas Retail se procede a expedir el Informe Fiscal.
- El pasante debe contestar el correo que le ha llegado informando al gerente de unidad que las ventas ya se encuentran en plataforma.
- Por último, se debe tener muy presente mantener al día esta plataforma, dado que el sistema no permite diligencias información de días anteriores.

**Ilustración 7 Ventas diarias**

**2.1.8.1.1.1 Flujograma**



**Ilustración 8** Flujograma de registro de ventas

---

---

#### 2.1.8.1.1.1.2 Expedir informe fiscal

Este procedimiento se lleva a cabo con la finalidad de tener soporte de la venta Retail que se realizó ese día, y a su vez se envía en físico esta información a la oficina central junto con el soporte de consignación del dinero recolectado en las ventas Retail este procedimiento de envío lo realiza cada gerente de unidad dado que ellos conocen a fondo como se debe realizar este proceso.

Se debe tener en cuenta que el llamado informe fiscal es un documento soporte donde se puede evidenciar toda la información que se encuentra en la plataforma específicamente de aquellas ventas en efectivo que se realizan.

El proceso para desarrollar es el siguiente:

- Se ingresa a la plataforma central con el usuario y clave asignada



- Se debe tener la información tanto de ventas Crédito como Retail en el sistema central de la empresa (portal ventas diarias).
- Se debe desplazar hasta el vínculo informe fiscal el cual se encuentra en la misma sección del portal ventas diarias, ingresando con el usuario y clave asignada

- Allí se diligencia la información pertinente.
- Se escoge el nombre del proyecto junto con el diligenciamiento del número Z de la central que se desea obtener el informe fiscal.

- Se desplegará otra ventana en el navegador evidenciando el informe fiscal que se ha escogido.

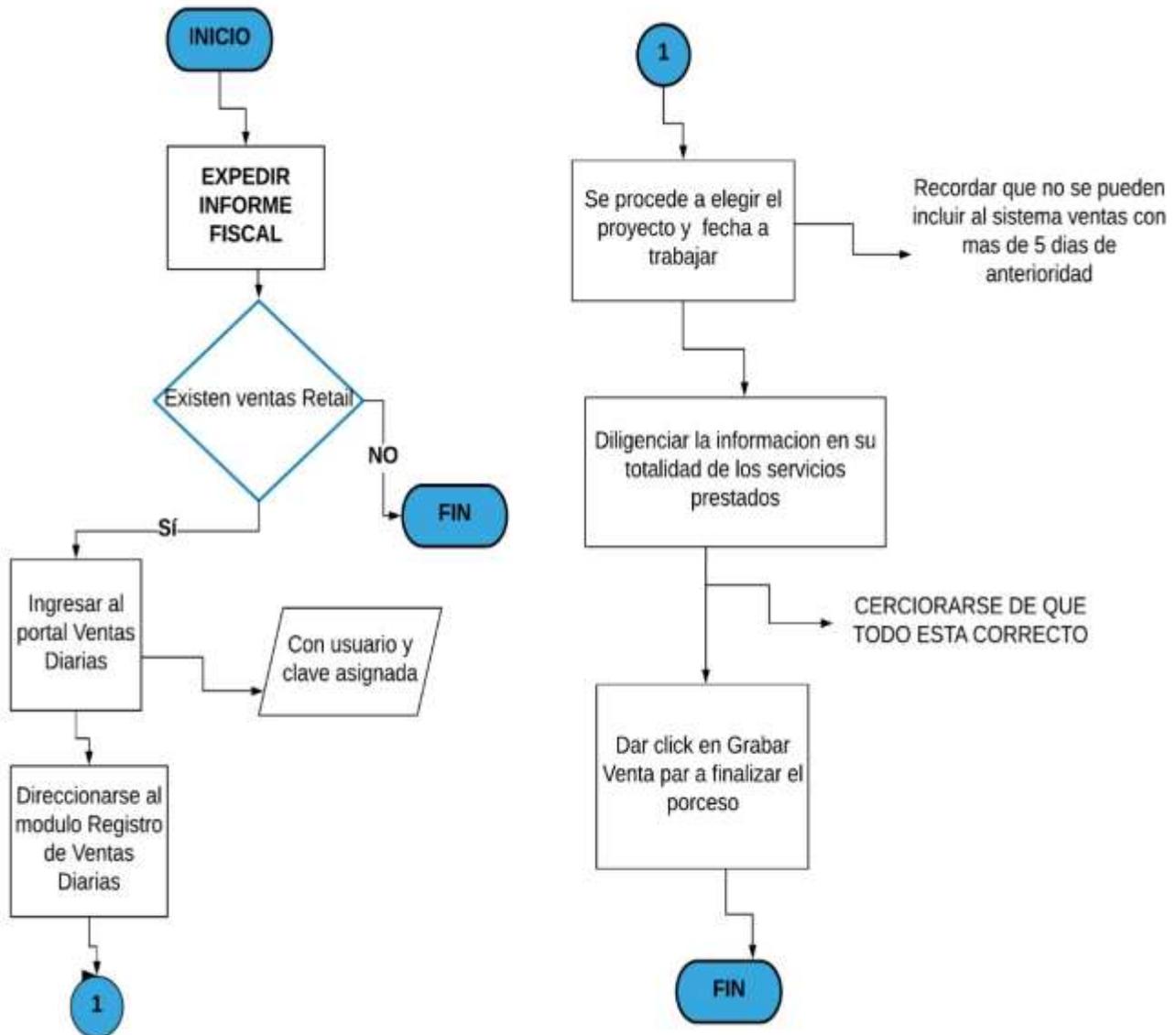
Detalle de Venta	Total
Fecha Comprobante	1/11/2018
Nombre Caja	ISAGEN AMOYA
Número Z	92
Factura Inicial	2741
Factura Final	2848

- Se imprime o se descarga el informe fiscal dependiendo el caso.
- Se procede a enviar vía correo electrónico este informe fiscal a la central pertinente.

- Se guarda esta información para tener un control.

**Ilustración 9 módulo de informe fiscal**

**2.1.8.1.1.2.1 Flujoograma**



**Ilustración 10 Flujoograma de informe fiscal**

### 2.1.8.1.1.3 Modificar ventas diarias

Este proceso se utiliza en aquellos casos poco usuales donde la información que se le proporciona al pasante esta errónea, ya sea por algún error que puede tener el sistema, algún error humano a la hora de diligenciar la base de datos que se le hace llegar al pasante por lo tanto es necesario que se cambie o en algunos casos solo se amerita la actualización de esta.

El proceso para desarrollar es el siguiente:

- Se ingresa a la plataforma central con el usuario y clave asignada



- Se debe evidenciar la fecha y la naturaleza de la venta a modificar.
- Se tiene presente que la información básica de las ventas Retail no se puede modificar, por lo tanto, este proceso solo se utiliza para actualizar la información de ventas créditos.
- Al ya tener la nueva información se procede a ingresar por el vínculo informe de ventas créditos el cual se encuentra en la misma sección del portal ventas diarias, ingresando con el usuario y clave asignada.

- Se escoge el nombre del proyecto, y se delimita la fecha por medio de un rango (fecha inicial – fecha final).

The screenshot shows a sidebar on the left with menu items: REGISTRO DE VENTA DIARIA, VALIDACIÓN DE ARTICULOS, INFORME FISCAL, **INFORME DE VENTAS CRÉDITO**, INFORME DE VENTAS RETAIL, CARGA PLANO POS - RETAIL, INGRESO PORTAL FARO, and SOPORTE. The main content area is titled 'INFORME DE VENTAS REGISTRADAS CRÉDITO' and contains a search form with fields for 'Proyecto:' (ISAGEN CENTRAL TERMOCENTRO - CIMITARRA), 'Fecha Inicial:' (01/11/2018), and 'Fecha Final:' (27/11/2018). A 'Hacer Búsqueda' button is highlighted with a green box.

G R O U P

- Se desplaza por medio de la barra de deslizamiento hasta el final de la hoja, donde se observa el icono de modificar información.
- Se da Click en este y nos despliega la misma interfaz como si entráramos por registro de ventas diarias, estando allí la información previamente diligenciada.
- Se procede a hacer el cambio o actualización de la información y dar Click en la opción de guardar venta.

The screenshot shows the search results for 'ISAGEN CENTRAL MIEL - NORCASIA' from 25/11/2018 to 27/11/2018. A table displays sales data with columns: Bono Electrónico, Total Bono Electrónico, Descuento Nómina, Total Descuento Nómina, Tarjeta Prepago, Total Tarjeta Prepago, Total Faltante, Total Sobrante, Modificar Venta, and Eliminar Venta. The 'Modificar Venta' button is highlighted with a green box.

Bono Electrónico	Total Bono Electrónico	Descuento Nómina	Total Descuento Nómina	Tarjeta Prepago	Total Tarjeta Prepago	Total Faltante	Total Sobrante	Modificar Venta	Eliminar Venta
\$ 0	0	\$ 0	0	\$ 0	0	\$ 0	\$ 0		

- Se procede a realizar el cambio de información en la sección inferior de la pantalla donde se evidencia la plantilla para realizar los cambios.
- Al finalizar el proceso dar click en “MODIFICAR VENTAS”.

MODIFICAR VENTA

VENTA CREDITO

Servicios	Cantidad	Total
Desayunos	0	0
Almuerzos	2	12144
Cenas	0	0
Comidas	0	0
Refrigerios	0	0
Eventos	0	0
Reembolsables	0	0
Otros	1	1175016
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>\$ 1.187.160</b>

**Modificar Venta**

- El cambio y actualización de la información se realiza de manera inmediata por lo tanto para tener completa seguridad se procede a buscar nuevamente esta información por el vínculo de informe de ventas créditos.

Ilustración 11 módulo de modificar ventas

**2.1.8.1.1.1.3.1 Flujograma**

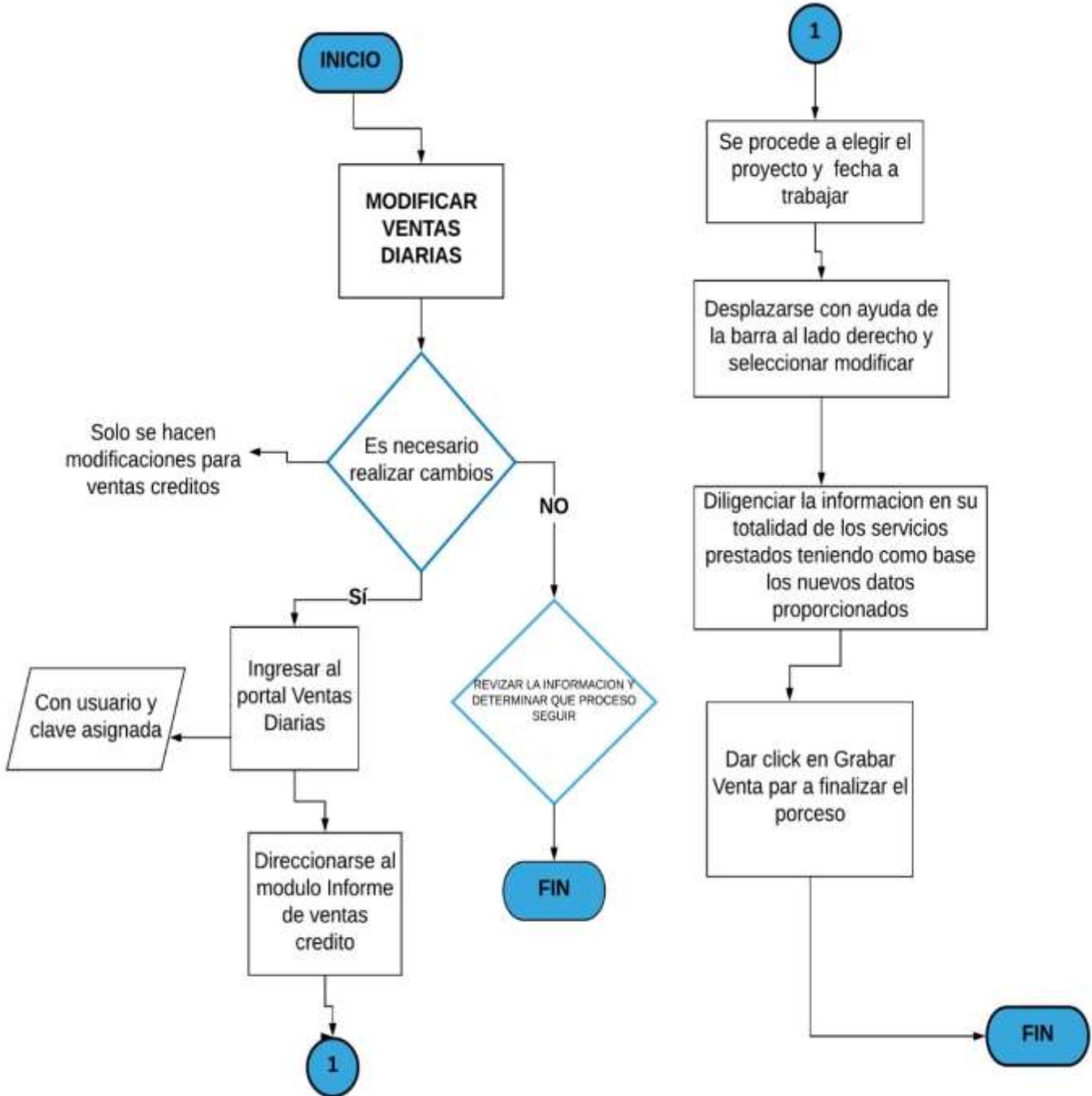


Ilustración 12 Flujograma de modificar ventas

---

---

#### 2.1.8.1.1.1.4 Eliminar ventas diarias

Este proceso se utiliza en aquellos casos remotos donde la información que se le proporciona al pasante deba ser borrada completamente del sistema o que no se deja modificar debido a que la fecha es de muchos días atrás.

El proceso para desarrollar es el siguiente:

- Se ingresa a la plataforma central con el usuario y clave asignada



- Se debe evidenciar la fecha y la naturaleza de la venta a modificar.
- Este proceso se utiliza principalmente cuando la información de las ventas Retail estas erróneas, teniendo siempre presente que la parte informativa de estas ventas no pueden ser modificadas
- Al ya tener la nueva información se procede a ingresar por el vínculo informe de ventas Retail el cual se encuentra en la misma sección del portal ventas diarias.
- Se escoge el nombre del proyecto, y se delimita la fecha por medio de un rango (fecha inicial – fecha final).



- Se desliza por medio de la barra de deslizamiento hasta el final de la hoja, donde se observa el icono de eliminar información.
- Se da un Click sobre este icono y aparece una ventana de control aceptando la eliminación de la venta.



- Una vez hecho este proceso de manera automática e inmediata la información deja de aparecer en el sistema central de la empresa y no se deja ningún rastro de dichos datos en el sistema.

**Ilustración 13 módulo de eliminar ventas**

2.1.8.1.1.1.4.1 Flujoograma

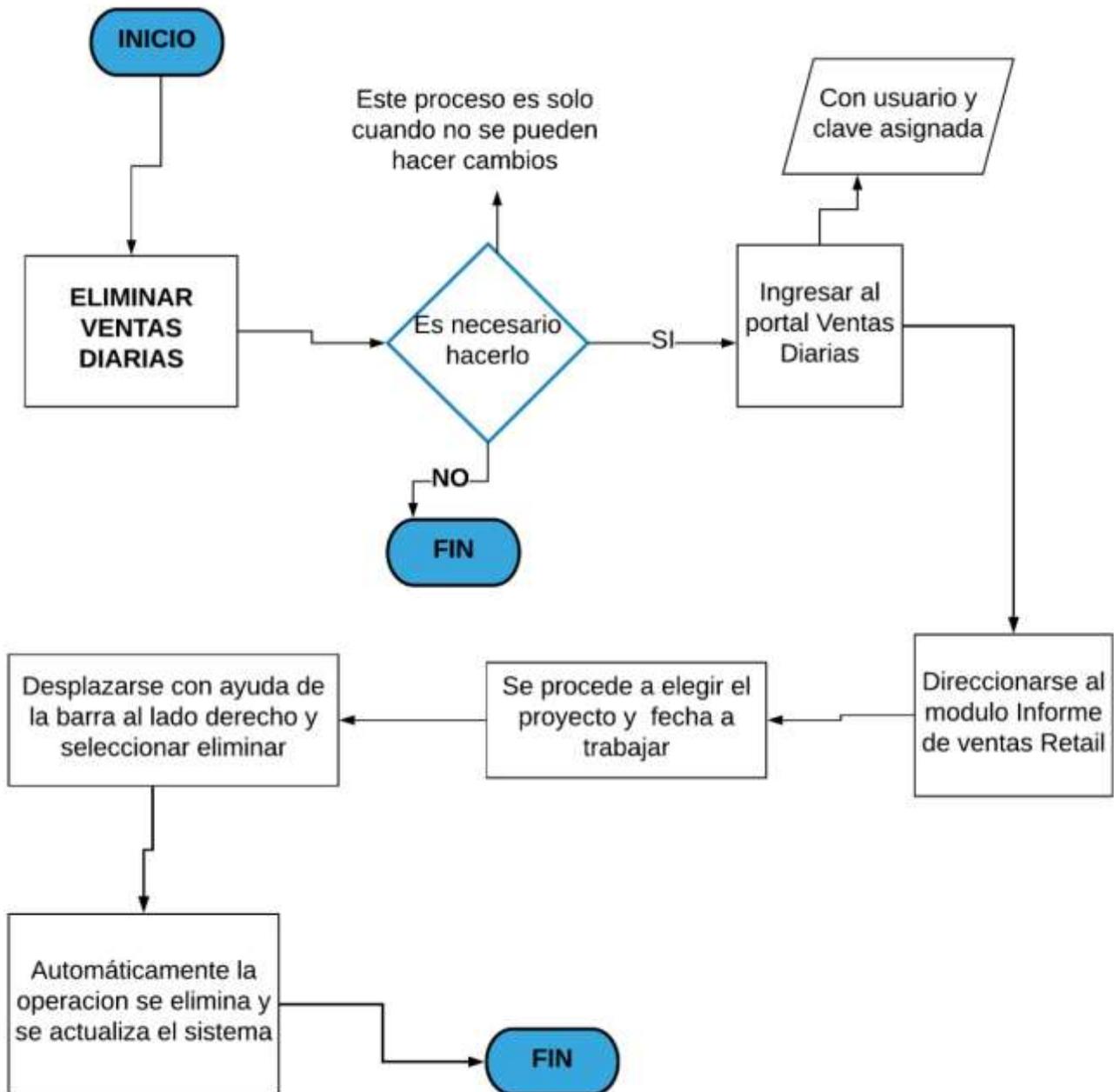


Ilustración 14 Flujoograma de eliminar ventas

### **2.1.8.1.2 Facturación**

El proceso de facturación hacer parte esencial del desarrollo de las actividades diarias y cotidianas de las organizaciones, donde se recopila resumidamente toda la información que

Proporciona la base de datos de las ventas diarias de cada proyecto, dicha información es proporcionada al pasante por el gerente de unidad en una prefactura.

Se debe tener siempre presente que las facturas que emiten las empresas son aquellos soportes que estos tienen para demostrar transparencia y legalidad a la hora de desarrollar su objeto social ante los entes regulatorios del estado.

Algunos clientes a los que se les prestan servicios son:

- ISAGEN S.A E.S.P
- FONDO DE EMPLEADOS FEISA
- COMERCIAL Y SERVICIOS LARCO S.A
- WEATHERFORD COLOMBIA LIMITED
- MASSY ENERGY COLOMBIA S.A.S
- CHEMICALS & SERVICES IOL FIELD S.A.S
- PARKO SERVICES S.A
- MANSAROVAR ENERGY COLOMBIA LTD
- POWER PETROLEUM INTERNATIONAL CO LIMITED (COLOMBIA)
- SHANDONG KERUI PETROLEUM EQUIPMENT CO LTD
- SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A
- SEGURIDAD Y VIGILANCIA COLOMBIANA SEVICOL LIMITADA

- 
- VIAJES COLEGIOS Y TURISMOS S.A
  - VERTISUB COLOMBIA S.A
  - COMPAÑÍA NAVIERA DEL GUAVIO LIMITADA
  - CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA (COMFAMA)
  - MIRO SEGURIDAD LTDA
  - IRON MOUNTAINT COLOMBIA S.A.S

#### **2.1.8.1.2.1 Facturación mensual**

Este proceso recopila toda la información mensual de los servicios prestados en cada proyecto. La facturación se realiza para los costos fijos y costos variables en los que incurre la empresa para desarrollar el objeto social.

El proceso para desarrollar es el siguiente:

- Se debe sustraer la información del sistema que maneja cada proyecto.
- Se procede a plasmar dicha información en la base de datos pertinentes que manejan los gerentes de unidad.
- A su vez se deben imprimir los soportes que arroja el sistema de los servicios prestados, para ser utilizados en la conciliación que se hace con el interventor asignado para el proyecto.
- Luego se diligencia el formato de las prefacturas teniendo como base la información previamente aprobada por el interventor, dando el visto bueno con su firma.
- Luego de realizada dicha conciliación donde el interventor da el visto bueno para proseguir con el proceso de facturación.
- Se hace llevar la prefactura al pasante de facturación para que este procesa con este procedimiento.

- El pasante se debe encargar de guardar esta prefactura, dado que estos son los soportes que se tienen para poder facturar.
- Se debe tener siempre presente que si las prefacturas no presentan las firmas de aprobación como son: la firma del gerente de unidad y de la persona encargada de aprobar los servicios, no se puede seguir con el proceso de facturación.
- Se procede a ingresar al portal FARO con Usuario y Contraseña previamente asignadas.



- Se debe tener en cuenta que esta clave y usuario se utilizan tanto para el ingreso al portal de ventas diarias como el portal Faro, a su vez es utilizada para el ingreso al correo corporativo.
- Para registrar el pedido debe entrar a “REGISTRAR PEDIDOS”
- Seleccionar el proyecto, cliente, fecha e identificar el pedido en el campo Centro de Costo dependiendo del servicio prestado o digitar en Centro de Costo.
- Se procede a dar Clic “INICIAR PEDIDO”

The screenshot shows a web browser window with the URL 'portal.faro.compass-group.com.co:8080/CrearOrden/index'. The page header includes the COMPASS GROUP logo, the date 'Lunes 13 de febrero', and the time '13:03:42'. The main content area is titled 'REGISTRAR PEDIDOS' and contains a form with the following fields:

- Proyecto:** BAGES CENTRAL SAN CARLOS
- Cliente:** COMERCIAL Y SERVICIOS LARCO S.A.S
- Fecha del Pedido:** 19832017
- Costo de Costo:** (empty)
- Verificar:** (empty)

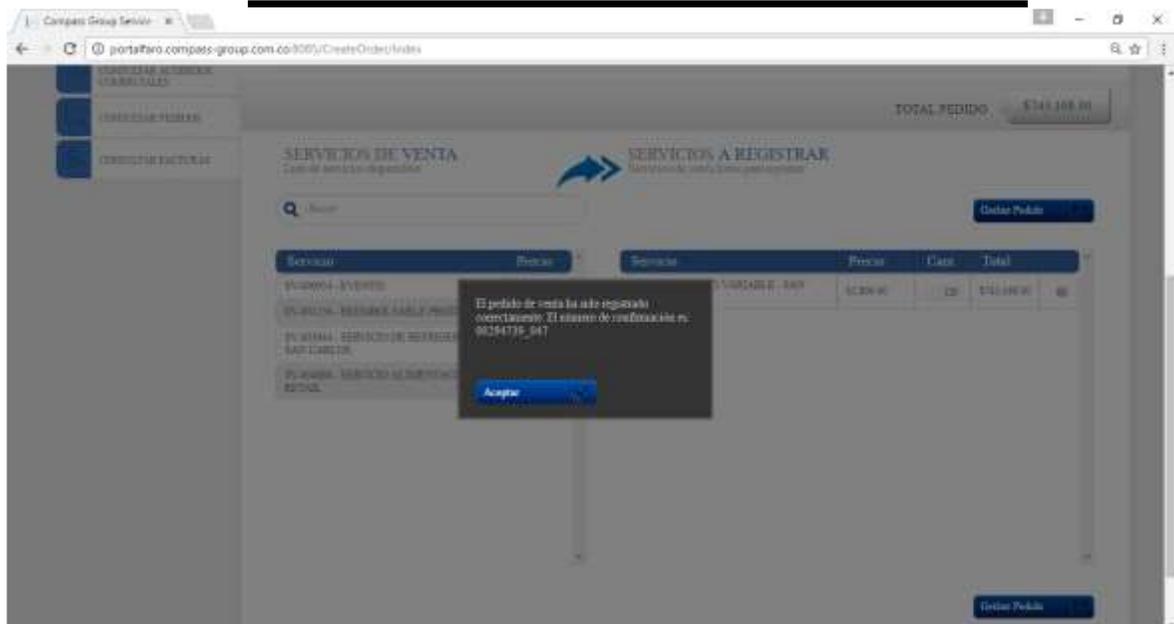
Buttons include 'Crear Nuevo Pedido' and 'Guardar Pedido'.

- A continuación, podrá ver los acuerdos comerciales asociados al cliente que ha seleccionado, debe seleccionar uno o varios según información de la prefectura e ingresar la cantidad de los servicios, el sistema automáticamente calculará el total, este valor debe ser idéntico al Sub Total de la prefectura.

**Nota:** El IVA será calculado automáticamente por el sistema una vez se genere el PDF, por lo anterior todos los valores se deben manejar antes de IVA.

- Se debe tener muy claro cuál es el acuerdo comercial que se va a utilizar, si es un costo variable o un evento, a lunch, etc.
- Cuando ya se cuenta con toda la información digitalizada se procede a dar clic en “GRABAR PEDIDO” una vez se registre el pedido se genera un consecutivo el cual es importante apuntarlo ya que los seguirá usando durante el proceso, registre el número de pedido en el cuadro a utilizar.

Ej.: San Carlos – Larco \$ 743.168 PED N° 00294739\_047



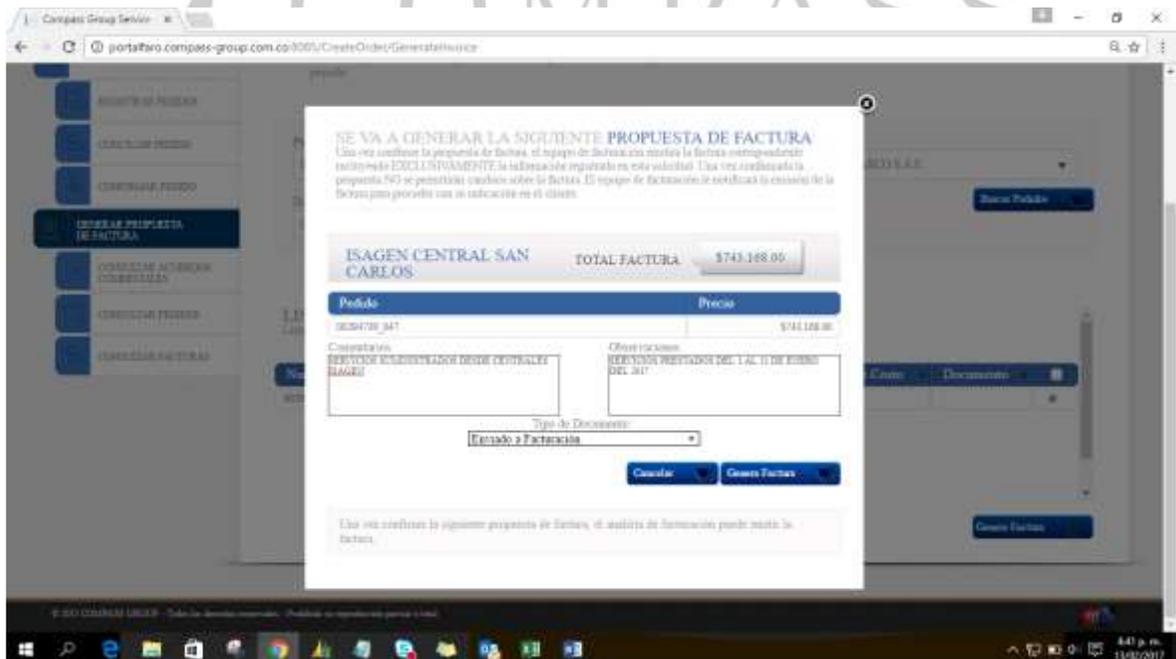
- EL cuadro que se utiliza para proceder con la facturación es uno que ya se tiene estandarizado por la empresa.
- Para confirmar el pedido debe entrar a “CONFIRMAR PEDIDOS”, Seleccionar el proyecto y el cliente, decir buscar la misma información de los clientes que registramos en el paso anterior, Dar Clic “BUSCAR PEDIDOS”
- A continuación, aparecerá el pedido y deberá dar clic en el cuadro seleccionador que aparece en la parte derecha junto a la información del pedido que se solicitado. luego dar clic “CONFIRMAR”.



- Registre el número de pedido en el cuadro previamente nombrado.

LARCO			COMENTARIOS	OBSERVACIONES
PEDIDO	CONTRATO	VALOR	SERVICIOS SUMINISTRADOS	SERVICIOS PRESTADOS DEL 1
00294739_047	SAN CARLOS	\$ 743.168	DESDE CENTRALES ISAGEN	AL 31 DE ENERO DEL 2017

- Para generar la propuesta del pedido debe entrar a “GENERAR PROPUESTA DE FACTURA”, Seleccionar el proyecto, cliente y en documento “Confirmados”. Luego dar clic “BUSCAR PEDIDOS”.
- Aparecerán todos los pedidos confirmados del proyecto y cliente seccionado y deberá dar clic en el cuadro ubicado al lado derecho junto a la información del pedido. Dar clic “GENERAR FACTURA”.
- Por último, en la ventana emergente deberá completar los campos con los comentarios de la prefactura (en plataforma por auditoria), los mismo que debe escribir en el cuadro de pedido para enviar a la analista de facturación. Dar clic “GENERAR FACTURA”.



- Se procede a enviar el cuadro de pedido y los debidos soportes al analista de facturación actual todo por correo electrónico.

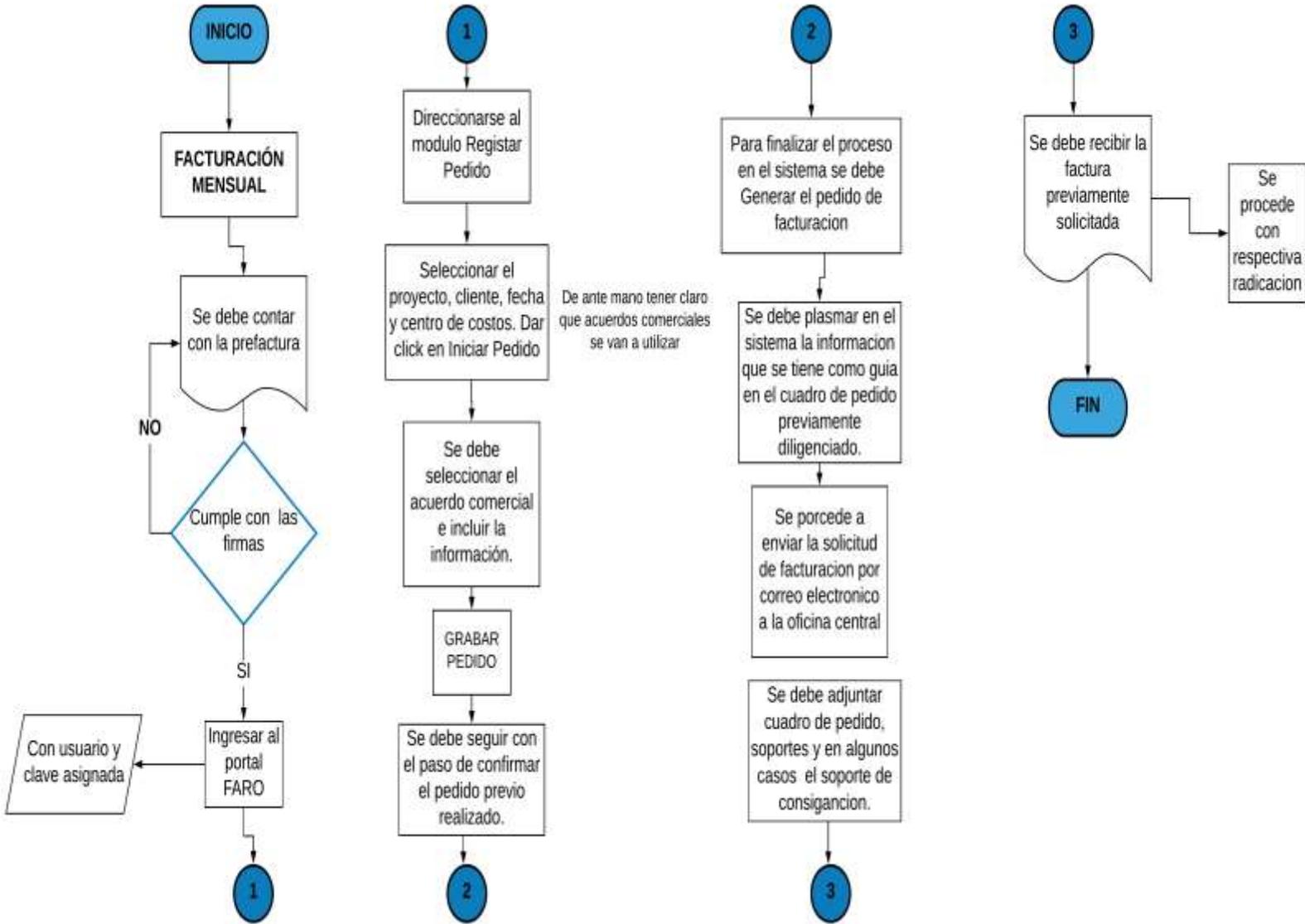
---

---

**Ilustración 15 Plataforma faro**

- Tener presente que para el proyecto de Isagen y Mansarovar se envían a analistas diferentes.
- El proceso de facturación lo continua el analista donde verifica la información y procede a realizar la factura.
- Se tiene presente que algunos clientes son de pago anticipado por lo tanto se debe enviar junto con el cuadro de pedido, los soportes y las consignaciones hechas por el cliente para poder evidenciar si se presenta saldo que respalde la factura, de ser lo contrario no se puede facturar hasta que el cliente haga un nuevo abono.
- De ser necesario hacer un abono es el gerente de unidad el encargado de comunicarse con el cliente y darle las indicaciones, el pasante debe informar al gerente de pedir una nueva consignación.
- Cuando los analistas tienen la factura la hace llegar al pasante, para que este proceda a enviarla a los gerentes para su respectiva radicación o de ser necesario que se radique en la central Sogamoso el pasante será quien la radique.

**2.1.8.1.2.1.1 Flujoograma**



**Ilustración 16 Flujoograma de facturación mensual**

### **2.1.8.1.3 Proceso de Radicación de las Facturación mensual**

El radicar un documento hace referencia al registro que se realiza de un documento en una entidad, lo cual se lleva a cabo para tener oficializar los tramites que se les dan a los documentos estipulados con la ley.

En estos radicados se evidencia a fecha de recibido, firma de aprobación y cuando la radicación se emite en físico se le anexa un sello de aprobación el cual es como un control adicional con el que se cuenta, mientras que cuando este proceso se realiza por vía digital este sello se omite, no quiere decir que por no radicar un documento físicamente se esta adulterando o malversando el procedimiento, este tiene la misma validez se realice en físico o digital.

#### **2.1.8.1.3.1 Facturas Isagen S.A**

Este procedimiento se realiza ante la empresa Iron Mountain la cual presta sus servicios de custodia, procesamiento y segura de datos a Isagen S.A, por lo tanto, todos los tramites de documentación se deben desarrollar con este contratista, no se realizan directamente en las oficinas de Isagen S.A.

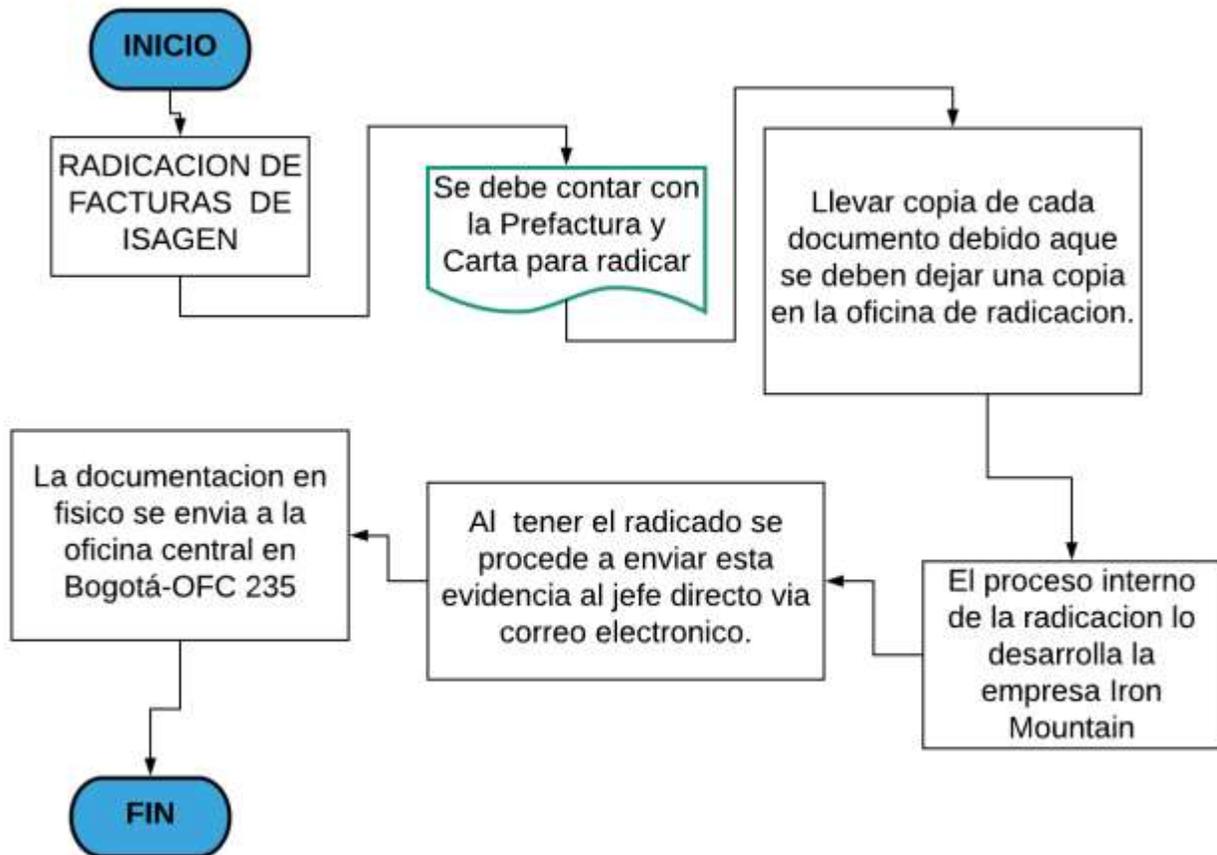
Para este caso todos estos procedimientos se realizan internamente en el campamento El Cedral Isagen Hidrosogamoso dado que todas sus contratistas tienen oficinas dentro del campamento para desarrollar las operaciones pertinentes para prestar sus servicios.

El proceso para desarrollar es el siguiente:

- Se debe tener a disposición la factura que se debe radicar.

- 
- Tener a la mano los soportes de los servicios prestados, estos soportes son todas las prefacturas que se hacen llegar al pasante los gerentes de unidad.
  - Se debe tener la carta para radicar, esta carta debe ir firmada por el gerente de distrito encargado de la administración de todos los proyectos.
  - Cuando ya se cuenta con los tres documentos necesarios para radicar (soportes, carta y factura), se procede a llevar en físico estos soportes ante la oficina para radicar que en la central Sogamoso está ubicada en el Bloque 3 y la maneja la empresa Iron Mountain.
  - La persona encargada de radicar realiza la debida revisión de los documentos, luego de esto procede a dar el visto bueno con sello de aprobación.
  - Luego de esto el proceso interno de las facturas lo continua el personal de Iron Mountain.
  - Por otra parte, el pasante procede a escanear los documentos (3 hojas) donde se plasmaron los radicados, para enviarlos al gerente de distrito (jefe directo) como soporte de que se realizó este proceso y que esta persona tenga conocimiento de los procedimientos que realiza el pasante.
  - Se procede a enviar a la oficina central de la empresa, más exactamente a la oficina 235 – al señor Ricardo Flores los documentos en físico que fueron radicados.
  - El envío lo realiza el pasante en la oficina del gerente de unidad, donde este se encarga de preparar la documentación en el sobre con las indicaciones dadas para enviar documentación, procede a entregarla al gerente y este se encarga de enviarla.

**2.1.8.1.3.1.1 Flujoograma**



**Ilustración 17 Flujoograma de radiación de facturas**

#### **2.1.8.1.3.2 Facturas de otros clientes**

El proceso de radicación para otros clientes ajenos a Isagen se realizan de diferentes maneras: 1. se envía la información a radicar vía correo electrónico a las empresas respectivas, esto se puede realizar siempre y cuando se tenga previa autorización del cliente de que este proceso se puede desarrollar de esta manera de lo contrario se debe enviar en físico, 2. Se envía la documentación a la empresa EFICOM la cual se encarga de radicar en cada empresa, evitando con esto inconvenientes al no poder Procesar la documentación, generalmente esta empresa se encarga de toda la distribución de papelería de Compass Group en Medellín que es donde se establecen la mayoría de las oficinas centrales de sus clientes.

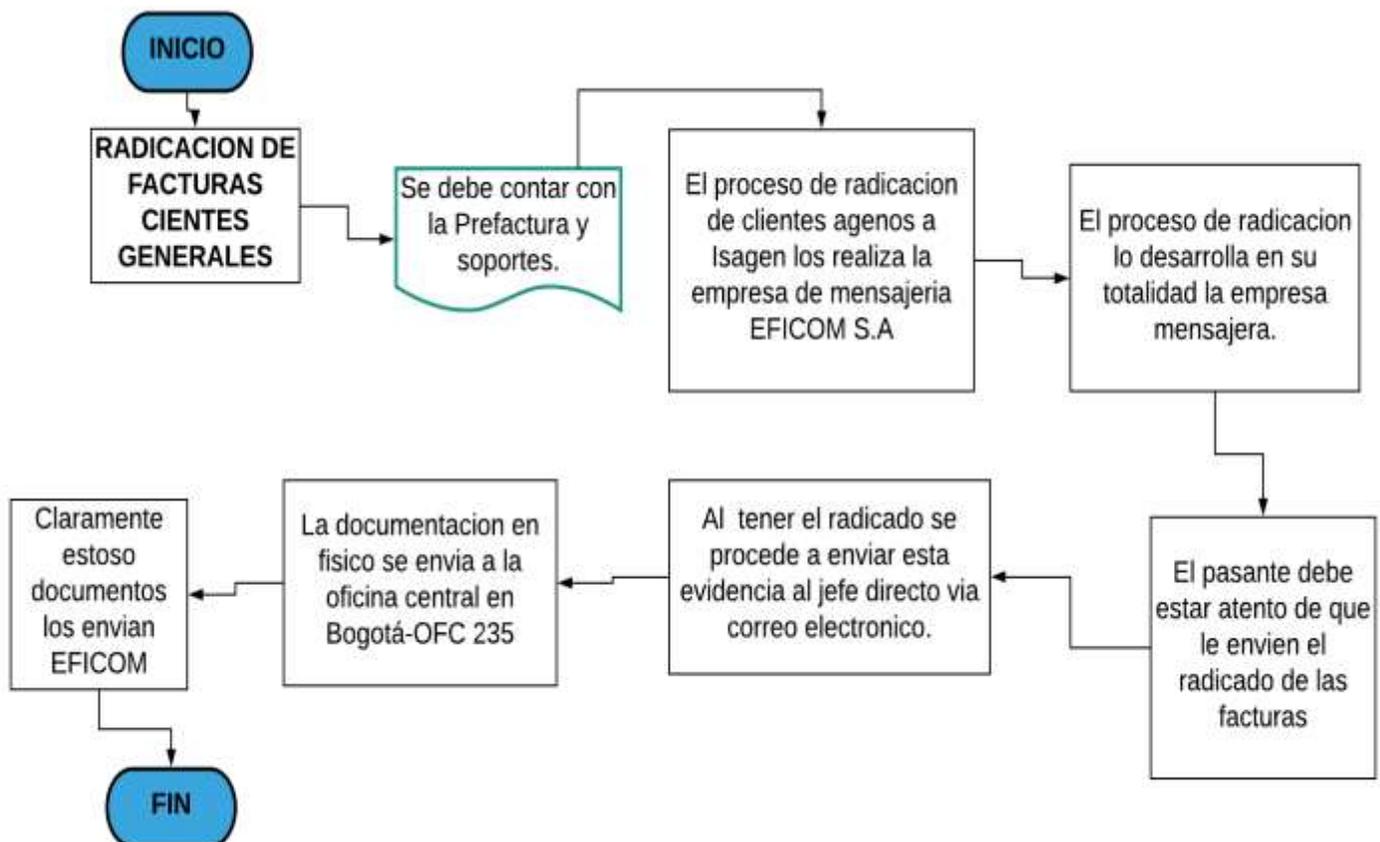
La diferencia de este proceso de radicación con los demás está en que se utilizan los servicios de un tercero (empresa mensajera) para realizar todos estos procedimientos.

El proceso para desarrollar es el siguiente:

- Se debe tener a disposición la factura que se debe radicar.
- Tener a la mano los soportes de los servicios prestados, estos soportes son todas las prefacturas que se hacen llegar al pasante los gerentes de unidad.
- Estos documentos se envían por correo electrónico a la empresa mensajera EFICOM S.A.S que presta sus servicios a Compass Group Services.
- Se debe hacer contacto vía telefónica con el señor Hugo quien es el contacto con esta empresa para indicarle que se necesita radicar unas facturas.

- El proceso de llevar las facturas a radicar lo realiza en su totalidad la empresa de mensajería.
- Cuando ya se radican las facturas el señor Hugo debe enviar soporte de estos radicados, esto se puede hacer por correo o WhatsApp.
- La empresa de mensajería al ya haber radicado procede a enviar las facturas y soportes en físico a la oficina central Compass Group Services en Bogotá – DC más exactamente a la oficina 235 – al señor Ricardo Flores.

**2.1.8.1.3.2.1 Flujoograma**



**Ilustración 18 Flujoograma de radicación facturas clientes generales**

---

---

#### **2.1.8.1.4 Facturas ambientales**

Estas son un tipo especial de facturas debido a que se realizan muy esporádicamente, se le categorizan con el nombre de facturas ambientales dado a que los servicios se le prestan es al grupo ambiental del cliente Isagen todo por medio de una autorización dado por la persona que maneja estos grupos ambientales.

Se tiene presente que el proceso de facturación es exactamente el mismo a la facturación mensual, la diferencia radica en que estas facturas no se dan todos los meses y tampoco se dan en todas las centrales de Isagen S.A, principalmente el evento que con lleva a estas facturas son la celebración de la semana ambiental que se desarrolla en las centrales, pero en un mes solo se da esta celebración en una o dos centrales, por lo tanto, estas facturas no son muy continuas.

Los principales clientes a quien aplica este proceso COMFAMA, IRON MOUNTAIN, MIRO, SURA, LARCO, FEISA, etc.

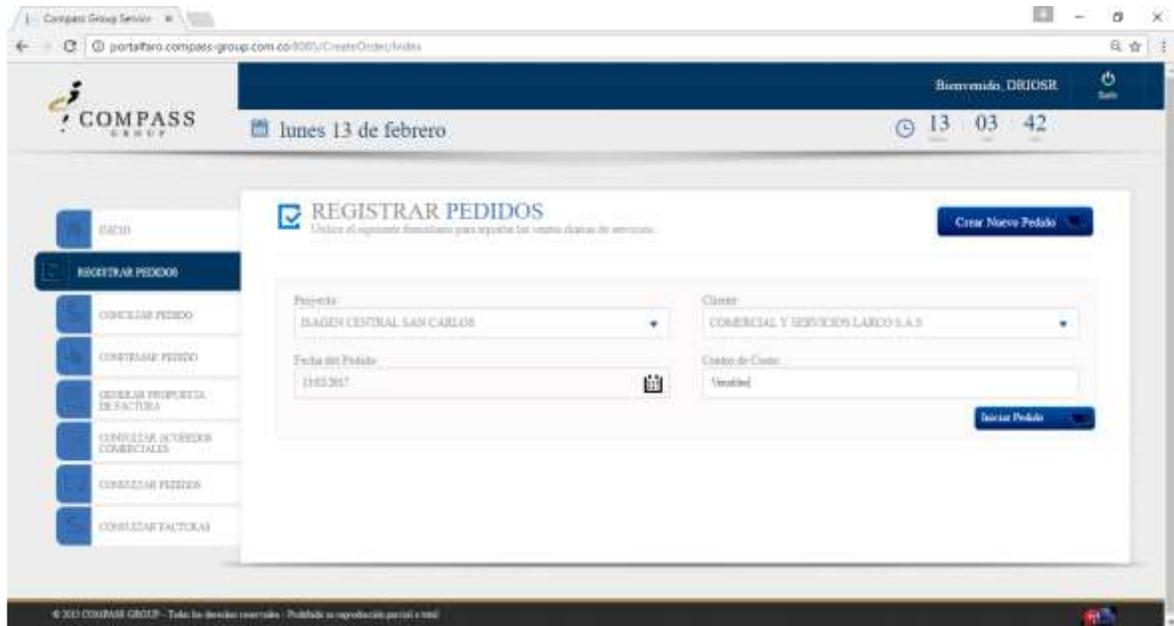
El proceso para desarrollar es el siguiente:

- Se debe sustraer la información del sistema que maneja cada proyecto.
- Se procede a plasmar dicha información en la base de datos pertinentes que manejan los gerentes de unidad.
- A su vez se deben imprimir los soportes que arroja el sistema de los servicios prestados, para ser utilizados en la conciliación que se hace con el interventor asignado para el proyecto.
- Luego se diligencia el formato de las prefacturas teniendo como base la información previamente aprobada por el interventor, dando el visto bueno con su firma.

- Luego de realizada dicha conciliación donde el interventor da el visto bueno para proseguir con el proceso de facturación.
- Se hace llevar la prefactura al pasante de facturación para que este procesa con este procedimiento.
- El pasante se debe encargar de guardar esta prefactura, pues estos son los soportes que se tienen para poder facturar.
- Se debe tener siempre presente que si las prefacturas no presentan las firmas de aprobación como son: la firma del gerente de unidad y de la persona encargada de aprobar los servicios, no se puede seguir con el proceso de facturación.
- Se procede a ingresar al portal FARO con Usuario y Contraseña previamente asignadas.



- Se debe tener en cuenta que esta clave y usuario se utilizan tanto para el ingreso al portal de ventas diarias como el portal Faro, a su vez es utilizada para el ingreso al correo corporativo.
- Para registrar el pedido debe entrar a “REGISTRAR PEDIDOS”, Seleccionar el proyecto, cliente, fecha e identificar el pedido en el campo Centro de Costo dependiendo del servicio prestado o digitar en Centro de Costo.
- Se procede a dar Clic “INICIAR PEDIDO”



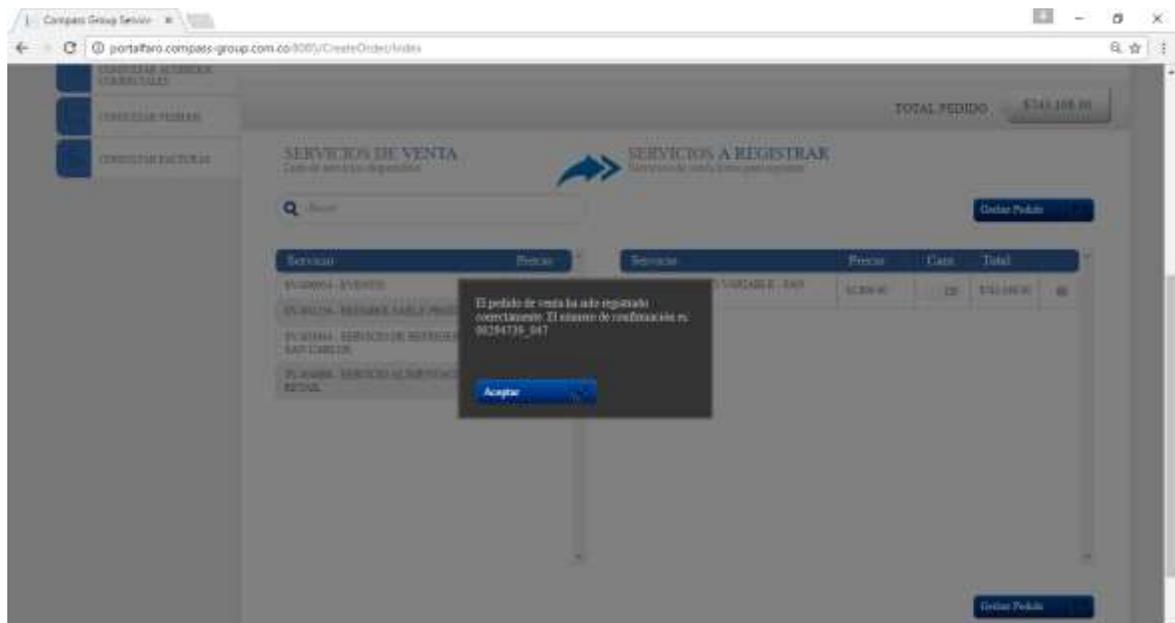
- A continuación, podrá ver los acuerdos comerciales asociados al cliente que ha seleccionado, debe seleccionar uno o varios según información de la pre-factura e ingresar la cantidad de los servicios, el sistema automáticamente calculará el total, este valor debe ser idéntico al Sub Total de la pre-factura.

**Nota:** El IVA será calculado automáticamente por el sistema una vez se genere el PDF, por lo anterior todos los valores se deben manejar antes de IVA.

- Se debe tener muy claro cuál es el acuerdo comercial que se va a utilizar, si es un costo variable o un evento, a lunch, etc.

- Cuando ya se cuenta con toda la información digitalizada se procede a dar clic en “GRABAR PEDIDO” una vez se registre el pedido se genera un consecutivo el cual es importante apuntarlo ya que lo seguirá usando durante el proceso, registre el número de pedido en el cuadro a utilizar.

**Ej:** San Carlos – Larco \$ 743.168 PED N° 00294739\_047



- EL cuadro que se utiliza para proceder con la facturación es uno que ya se tiene estandarizado por la empresa.
- Para confirmar el pedido debe entrar a “CONFIRMAR PEDIDOS”, Seleccionar el proyecto y el cliente, decir buscar la misma información de los clientes que registramos en el paso anterior, Dar Clic “BUSCAR PEDIDOS”

- A continuación, aparecerá el pedido y deberá dar clic en el cuadro seleccionador que aparece en la parte derecha junto a la información del pedido que se solicitado. luego dar clic “CONFIRMAR”.

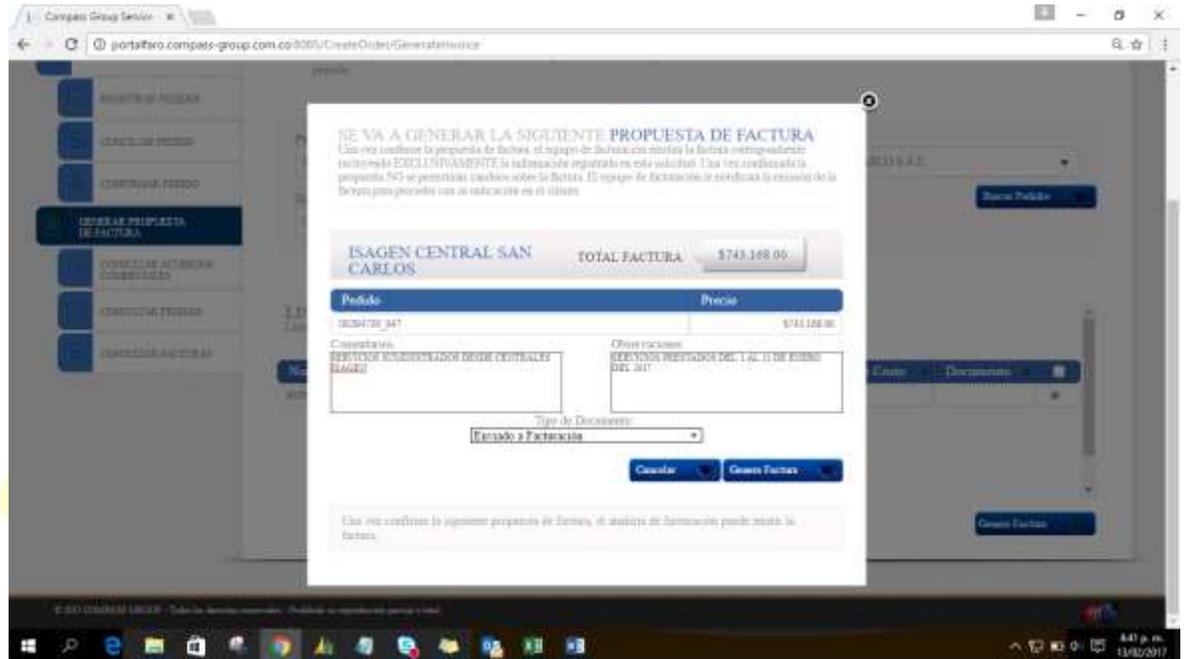


- Registre el número de pedido en el cuadro previamente nombrado.

LARCO			COMENTARIOS	OBSERVACIONES
PEDIDO	CONTRATO	VALOR	SERVICIOS SUMINISTRADOS	SERVICIOS PRESTADOS DEL 1
00294739_047	SAN CARLOS	\$ 743.168	DESDE CENTRALES ISAGEN	AL 31 DE ENERO DEL 2017

- Para generar la propuesta del pedido debe entrar a “GENERAR PROPUESTA DE FACTURA”, Seleccionar el proyecto, cliente y en documento “Confirmados”. Luego dar clic “BUSCAR PEDIDOS”.
- Aparecerán todos los pedidos confirmados del proyecto y cliente seccionado y deberá dar clic en el cuadro ubicado al lado derecho junto a la información del pedido. Dar clic “GENERAR FACTURA”.

- Por último, en la ventana emergente deberá completar los campos con los comentarios de la prefectura (en plataforma por auditoria), los mismo que debe escribir en el cuadro de pedido para enviar a la analista de facturación. Dar clic “GENERAR FACTURA”.



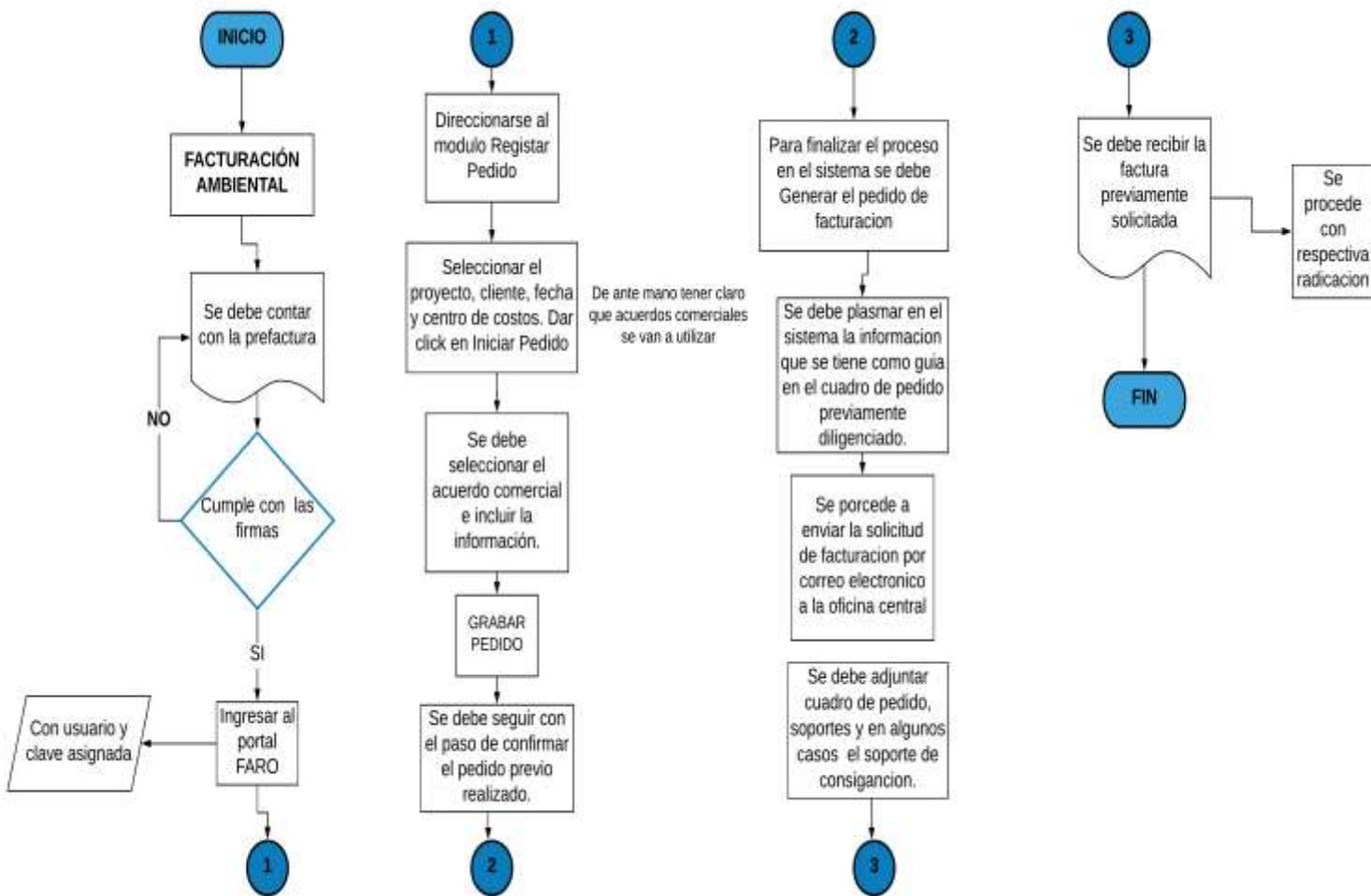
Se procede a enviar el cuadro de pedido y los debidos soportes al analista de facturación actual todo por correo electrónico.

- Tener presente que para el proyecto de Isagen y Mansarovar se envían a analistas diferentes.
- El proceso de facturación lo continua el analista donde verifica la información y procede a realizar la factura.
- Se tiene presente que algunos clientes son de pago anticipado por lo tanto se debe enviar junto con el cuadro de pedido, los soportes y las consignaciones hechas por el cliente para poder evidenciar si se presenta saldo que respalde la factura, de ser lo contrario no se puede facturar hasta que el cliente haga un nuevo abono.

**Ilustración 19** Plataforma Faro

- De ser necesario hacer un abono es el gerente de unidad el encargado de comunicarse con el cliente y darle las indicaciones, el pasante debe informar al gerente de pedir una nueva consignación.
- Cuando los analistas tienen la factura la hace llegar al pasante, para que este proceda a enviarla a los gerentes para su respectiva radicación o de ser necesario que se radique en la central Sogamoso el pasante será quien la radique.

**2.1.8.1.4.1 Flujograma**



**Ilustración 20 Flujograma facturas ambientales**

#### **2.1.8.1.5 Proceso de Radicación de las Facturación ambientales**

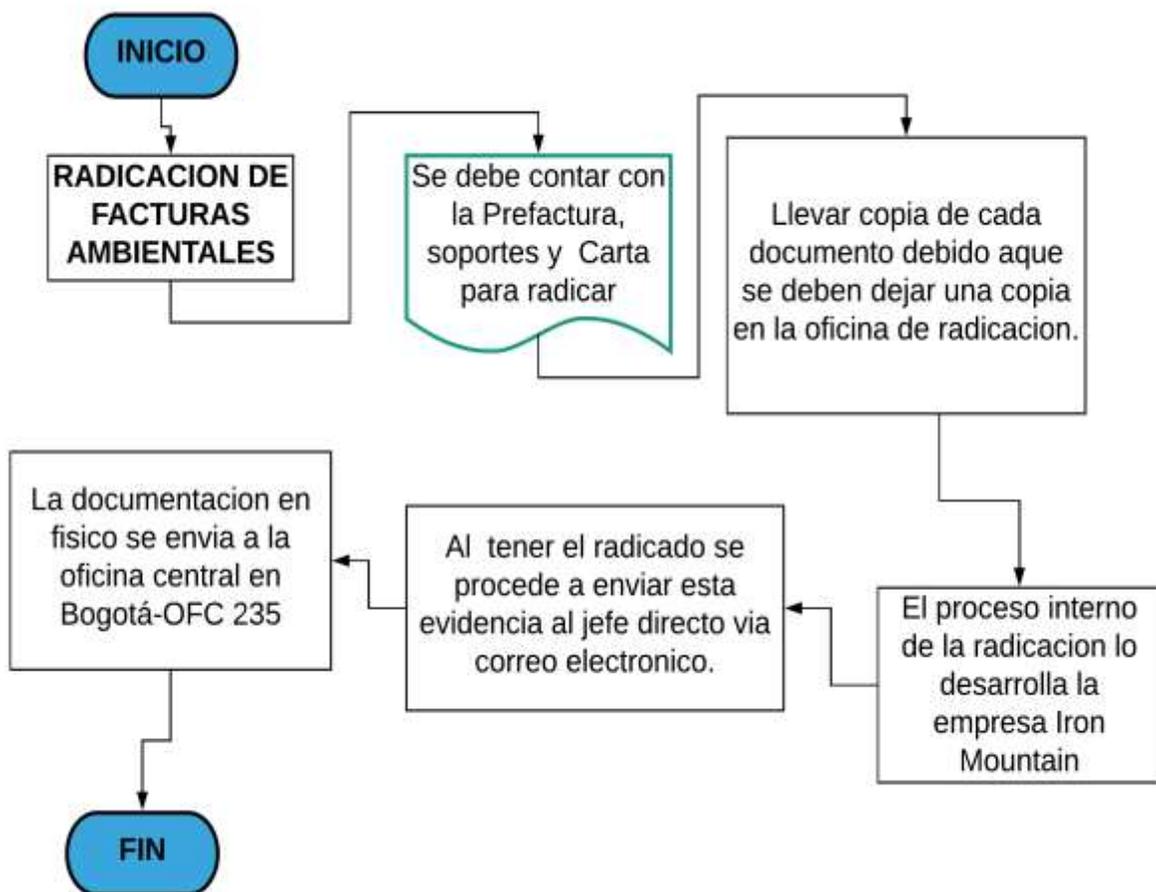
Como este tipo de facturas se emiten especialmente para el cliente Isagen, el proceso de radicación se realiza en sus instalaciones con la empresa Iron Mountain dado a que se tiene la facilidad de contar con una oficina de estos dentro del campamento el Cedral.

El proceso para desarrollar es el siguiente:

- Se debe tener a disposición la factura que se debe radicar.
- Tener a la mano los soportes de los servicios prestados, estos soportes son todas las prefacturas que se hacen llegar al pasante los gerentes de unidad.
- Se debe tener la carta para radicar, esta carta debe ir firmada por el gerente de distrito encargado de la administración de todos los proyectos.
- Cuando ya se cuenta con los tres documentos necesarios para radicar (soportes, carta y factura), se procede a llevar en físico estos soportes ante la oficina para radicar que en la central Sogamoso está ubicada en el Bloque 3 y la maneja la empresa Iron Mountain.
- La persona encargada de radicar realiza la debida revisión de los documentos, luego de esto procede a dar el visto bueno con sello de aprobación.
- Luego de esto el proceso interno de las facturas lo continua el personal de Iron Mountain.
- Por otra parte, el pasante procede a escanear los documentos (3 hojas) donde se plasmaron los radicados, para enviarlos al gerente de distrito (jefe directo) como soporte de que se realizó este proceso y que esta persona tenga conocimiento de los procedimientos que realiza el pasante.

- Se procede a enviar a la oficina central de la empresa, más exactamente a la oficina 235 – al señor Ricardo Flores los documentos en físico que fueron radicados.
- El envío lo realiza el pasante en la oficina del gerente de unidad, donde este se encarga de preparar la documentación en el sobre con las indicaciones dadas para enviar documentación, procede a entregarla al gerente y este se encarga de enviarla.

#### 2.1.8.1.5.1 Flujograma



---

---

**Ilustración 21 Flujograma de radicación de factura ambiental**

**2.1.8.1.6 Otros Procesos a desarrollar**

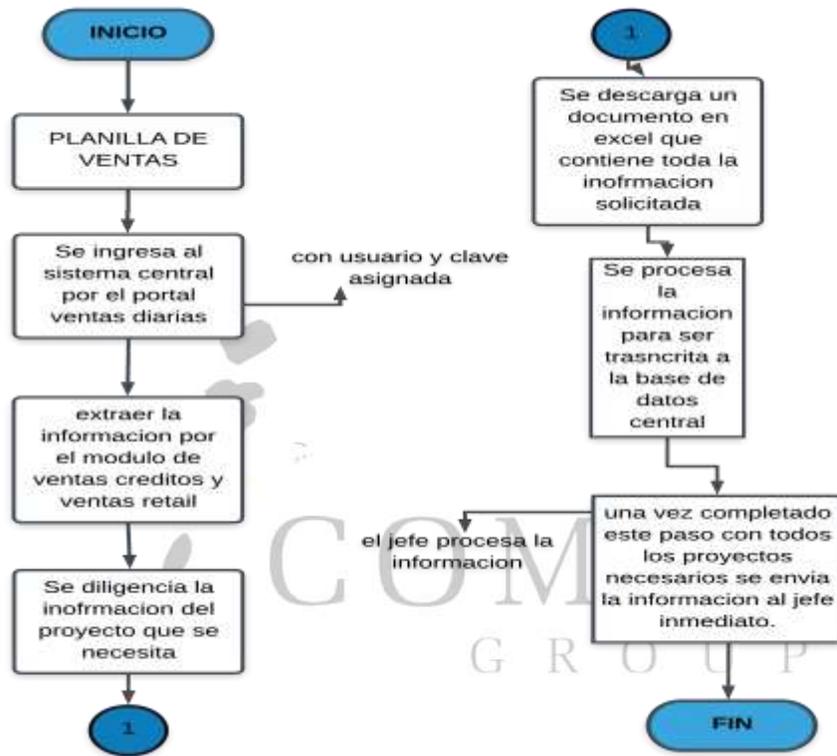
**2.1.8.1.6.1 Base de datos de ventas diarias**

Esta base de datos se debe completar a fin de mes debido a que para esta fecha ya se encontrará toda la información en el sistema central y así el pasante podrá sustraer totalmente esta información.

El proceso para desarrollar es el siguiente:

- Se ingresa al portal Ventas diarias, con usuario y clave previamente asignada.
- Se debe desplazar hasta el módulo informe ventas crédito, allí se diligencia la información requerida como es seleccionar el proyecto y delimitar la fecha. Y dar clic en ...
- Se debe click en el cuadro que dice Excel y automáticamente se descargara un archivo en formato Excel.
- A su vez de debe ingresar en el módulo ventas retail para proceder a descargar el archivo en Excel, donde igualmente se escoge el proyecto y se delimita la fecha.
- En este archivo se encuentra toda la información que se debe plasmar en la base de datos de ventas diarias.
- Una vez terminado de llenar la base de datos se procede a enviar esta información al jefe directo por correo electrónico.
- Esta base de datos se envía sin ningún soporte.
- El envío se debe realizar el último día de cada mes.

## 2.1.8.1.6.1.1 flujograma



VENTAS DIARIAS ISAGEN Septiembre - Excel

CENTRALES ISAGEN 2010														
FECHA	EFFECTIVO	CREDITO	SAN CARLOS		JAGUAS		CALDERAS		TERRACENTRO		AMOYA		EFECTIVO	
			EFFECTIVO	CREDITO	EFFECTIVO	CREDITO	EFFECTIVO	CREDITO	EFFECTIVO	CREDITO	EFFECTIVO	CREDITO		
1	583.088	3.424.582	3.012.231	4.883.371	244.706	6.704.776	5.371.051	154.211	591.708	3.836.682				
2		3.437.382	136.553	4.307.034		3.253.221	1536.641	154.211		3.536.262				
3		3.661.362	138.353	5.305.395		3.383.461	1885.344	1576.863		3.764.682				
4		3.949.362	122.227	5.676.245		3.593.741	1897.778	1601.923	24.454	3.997.502				
5	408.711	3.981.362	56.304	5.767.002		3.543.561	750.787	1.951.591	235.437	414.431	3.863.600			
6		3.791.362	609.480	5.937.909		3.567.061			215.695	1.601.923	85.179	3.743.400		
7		3.648.582		5.327.976	12.900	3.436.821	1832.691			3.691.000				
8	294.541	3.437.382		4.885.620		3.276.961	1625.536	86.236	154.211	3.595.000				
9		3.496.582	715.898	4.885.620		3.288.821	1584.771	154.211		3.995.400				
10		3.533.382		4.376.873		3.288.821	1861.086	44.778	1520.476	243.406	3.595.000			
11		3.888.582	564.201	5.380.393		3.476.261	2.067.322	44.778	1586.856	134.878	3.375.000			
12		3.853.362	865.775	5.672.330		3.513.781	2.067.322	44.778	1536.688	31.333	4.052.682			
13		3.738.182	277.268	5.534.241	189.285	3.442.741	2.027.852	102.605	1570.556	183.639	3.960.682			
14	762.776	3.693.702		5.297.961		3.389.461	1880.927		1580.966		3.777.682			
15		3.911.362		4.893.786		3.282.501	1836.841		1520.476		3.671.000			
16	365.764	3.914.882	468.738	4.942.541		3.295.941	1836.841		1520.476		3.573.000			
17		3.164.582	232.364	3.595.731		3.507.861	1.128.465	31.876	1576.861	24.599	3.711.482			
18	248.582	4.051.782	259.541	5.985.743		3.602.581	1.961.051	31.876	1601.923	45.490	3.828.682			
19		4.090.182	186.261	5.207.691		3.695.861	1.961.051	46.278	1.989.391	67.145	3.758.708			
20		8.842.654	11.934	4.746.547	276.764	3.343.676	265.276	1572.343	25.270	3.023.232	54.941	3.514.534		
21	366.020	3.258.034		4.717.362		3.343.536		1536.841	25.270	1.901.696		3.495.734		
22		3.225.034		4.681.963		3.331.776		1495.431		3.495.734				
23		3.226.034		4.681.963		3.331.776		1495.431	31.933	1.435.431		3.485.734		
24		3.245.234		4.716.445		3.343.676		1.625.507		1.901.696	192.366	3.527.734		
25	482.454	3.245.234		4.735.113		3.343.576		1.901.696		1.901.696	171.827	3.808.534		
26		3.603.634		4.717.382	425.206	3.367.236		3.508.534	87.900	1.495.431		3.908.534		
27		3.213.234		4.716.445		3.367.476		3.508.534	30.000	1.495.431	195.952	3.514.534		
28	363.827	3.213.234		4.699.671		3.367.236		1.513.773	43.866	1.495.431		3.502.134		

---

**Ilustración 22 Flujoograma de base de datos de ventas**

**Ilustración 23 base de datos de ventas**

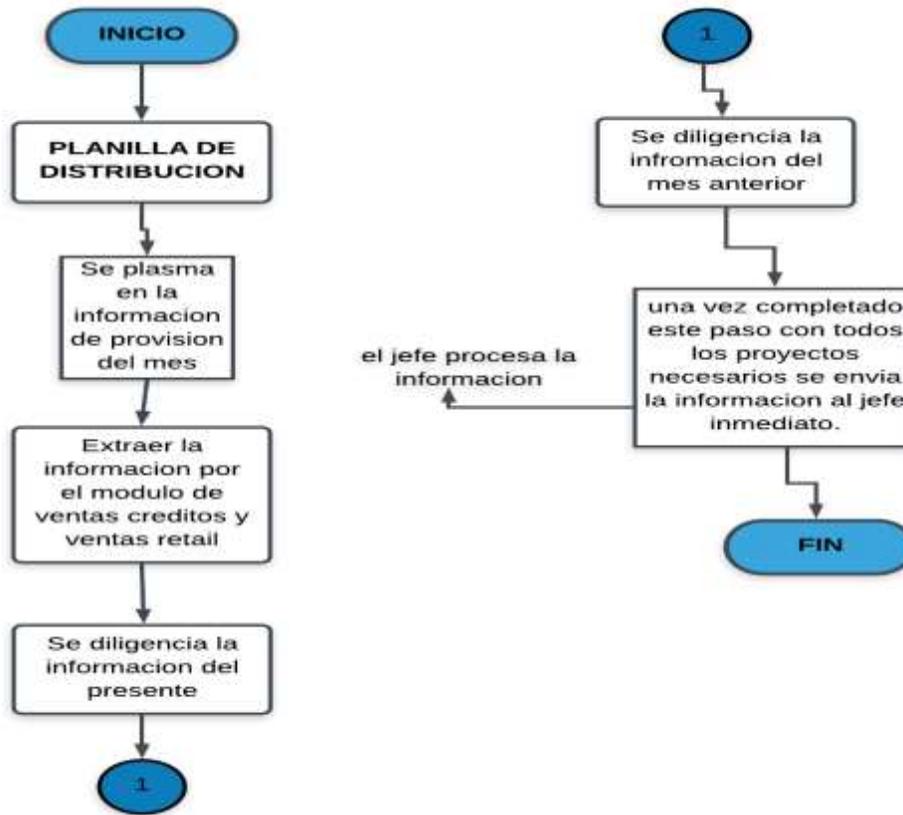
#### **2.1.8.1.6.2 Planilla de distribución**

En esta base de datos se debe ingresar toda la información correspondiente a la facturación del mes anterior y el presente mes, y los totales de las ventas diarias, esta plantilla se divide en dos hojas en formato Excel en donde en una se plasma la información del mes anterior y en la otra la del presente mes.

El proceso para desarrollar es el siguiente:

- El pasante debe plasmar en cada una de las hojas de la plantilla toda la información pertinente.
- Se da inicio con la hoja de provisión (mes actual) donde se plasma toda la información de las prefacturas que se tienen, en ese momento aún no se ha procedido a emitir las facturas debido a que se debe esperar la aprobación por parte del jefe directo.
- En la hoja del mes anterior se debe evidenciar toda la información de facturación del mes anterior donde se coloca valores totales y el número de factura para que así el jefe directo pueda tener un control de las operaciones que se realizan en cada mes.
- Una vez culminado las tareas antes mencionadas se procede a enviar esta información por correo electrónico al jefe directo.
- Esta plantilla se envía sin ningún soporte.
- El envío se debe realizar el último día de cada mes.

## 2.1.8.1.6.2. flujograma



PLANILLA DE DISTRIBUCION 2018 agosto 2018 - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?

Inicio sesión Compartir

Calibre Fuente Alineación Número Estilos Celdas

D39 PALAGUA

FACTURACION				DISTRIBUCION DE INGRESOS - ISAGEN CENTRALES					
FACTURA NUMERO	ESTADO	FECHA	CENTROS DE COSTO ISAGEN	246	247	248	249	251	252
			DESCRIPCION	VALOR	LA MIEL - NORICASA	SAN CARLOS	JAGUAS - SAN ROQUE	CALDERAS - GRANADA	TERMOCENTRO - CIMITARRA
FEC1 16154			Valorijo mensual - servicio de alimentacion	\$ 390,344,795.00	\$ 49,257,619	\$ 49,252,611	\$ 45,264,037	\$ 21,066,067	\$ 24,728,134
			Valorijo mensual - cafeteria	\$ 24,792,376.00	\$ 2,843,379	\$ 3,665,742	\$ 3,457,390	\$ 2,064,654	\$ 3,450,291
			Valorijo mensual - hosteleria	\$ 27,740,633.00	\$ 309,806	\$ 7,125,375	\$ 6,057,171	\$ 3,174,536	
			Valorijo mensual - aseo general	\$ 320,535,040.00	\$ 42,636,025	\$ 78,803,493	\$ 38,408,536	\$ 16,734,849	\$ 16,608,536
			Costo Fijo mensual Sogamoso - Proyectos						
		Variable Alimentacion Sogamoso	\$ -						
		Variable Alimentacion Sogamoso	\$ -						
FEC1 16158			Venta Variable de Alimentación		\$ 6,577,038	\$ 28,433,443	\$ 6,606,300	\$ 1,467,436	\$ 1,430,636
			Diferencia por negociacion de servicios						
			Reclutamiento Jaguas						
			Diferencia por negociacion de servicios						
			Reembolsable Jaguas				\$ 40,000		
			Reembolsable San Carlos			\$ 370,243			
			Reembolsable San Carlos nomina	\$ 85,151,983.00		\$ 8,936,670			
			Reembolsable Sogamoso						
FEC1 16234			Reclutamiento Grupo Ambiental Termocentro						
			Reclutamiento Grupo logistica						
			Evento PAI AGUA						
		Venta Conferencia Julio	\$ 1,859,053.00	\$ 326,400.00	\$ 497,028.00	\$ 301,920.00		\$ 106,505.00	

PROVION MES ANTERIOR CONSOLIDADO DE VENTA PROVION MES SIGUIENTE

Inicio 5:40 a. m. 5/12/2018

---

**Ilustración 24 Flujograma de planilla de distribución**

**Ilustración 25 Planilla de distribución**

### 2.1.8.2 Área de inventarios

Esta área se encarga de todo el manejo, consumo, monitoreo, procesamiento y control de la materia prima, insumos, químicos, abarrotos, etc. El encargado principal es el almacenista y cuenta con un auxiliar que le apoya.

#### 2.1.8.2.1 Presupuesto mensual.

Se realiza cada fin de mes, lo que se busca con este presupuesto es tener una proyección más clara de todo en lo que se va a incurrir para desarrollar las actividades diarias en el mes.

El proceso para desarrollar es el siguiente:

- Se cuenta con el apoyo de la gerencia para realizar estas actividades.
- El proceso es desarrollado básicamente por el almacenista y el auxiliar dado que ellos conocen perfectamente el consumo de todo lo que se necesita.
- Una vez se tiene la información se procede a montar un documento (Excel) donde se plasma en su totalidad para ser aprobado por el gerente.
- Luego del visto bueno pertinente se envía a Bogotá para que allí se proceda a realizar el contacto con los proveedores.
- En la oficina central ubicada en Bogotá se encargan de realizar los pedidos ellos tienen la autorización para hacer los pedidos, pero con la información que envía el almacenista.

- 
- La oficina central se limita a enviar la información de los pedidos hechos todo por medio del programa TECFOOD.
  - Solo le queda al almacenista esperar todo lo solicitado.

#### 2.1.8.2.2 Procesamiento de facturas

Este proceso consiste básicamente en alimentar el sistema de los inventarios con todas las facturas que generan los proveedores una vez se hace entrega de la mercancía solicitada previamente.

El proceso para desarrollar es el siguiente:

- El proceso inicia una vez se tenga la mercancía, donde el almacenista se encarga de verificar si todo cumple según las indicaciones previstas.
- De ingresa al programa TECFOOD y por el módulo de DFE.
- En este módulo se debe ingresar con los datos que solo maneja el almacenista. (usuario y clave)
- Se debe dirigir al apartado de ingresos de facturas.
- Allí mismo se debe proceder a descargar al sistema las AS que se generan por cada factura.
- Se tienen en cuenta que no todas las facturas cuentan con AS como es el caso de verduras e insumos de cafetería por lo tanto su información se debe proceder manualmente.
- Las facturas se deben incluir al sistema el día en que llegan debido que el sistema tiene proceso de cierre diario.

#### 2.1.8.2.3 Descargue de materia prima

Este proceso se desarrolla para mantener el sistema actualizado con la información real que se presenta en las bodegas de almacenamiento con las que se cuentan.

De realizar este procedimiento se genera la información exacta de los costos en los que se han incurrido para poder prestar los servicios.

El proceso para desarrollar es el siguiente:

- Se ingresa por el modulo STOCK del programa ventas diarias.
- Se debe tener el sistema actualizado con las facturas de lo contrario no se puede proseguir con el proceso.
- El apartado de retirada planificada se da ingreso.
- Allí mismo nos envía a proceder al descargue de la información diaria por servicio prestado.
- El proceso finaliza cuando se ha descargado y guardado todos los cambios en el sistema central.

#### 2.1.8.2.4 Comensales

El ingreso de los comensales se realiza diariamente, aunque el sistema permite alimentar esta información cualquier otro día, este proceso de comensales es básicamente incluir la cantidad de clientes a los que se le prestaron los servicios.

Todo este procedimiento se realiza por el módulo de Planificación, por la parte de comensales y de ahí solo se debe diligenciar dicha información.

---

---

#### 2.1.8.2.4 Cierre de día

Este procedimiento consiste en pasar de un día a otro para consiste poder avanzar en el descargue de materia prima y a los procesos pertinentes diariamente. Todo esto se realiza por el módulo de Planificación del programa TECFOOD todo con la clave y usuario que se le asigna al Gerente de Unidad.

Una vez se realiza la acción de cerrar día se genera un inventario aleatorio el cual debe ser diligenciado en físico y digital en base al inventario que se tiene en el sistema, un error con esta información acarrea que se presente una variación en la información real que se tiene.

#### 2.1.8.2.4 Notas crédito

Este procedimiento se realiza cuando los proveedores no hacen llegar toda la mercancía como se ha pedido previamente por lo tanto de debe montar una nota crédito en físico para realizar la aclaración de la situación y posteriormente este documento se envía con las facturas a la oficina central.

Con respecto a las modificaciones que se deben hacer al sistema para realizar los ajustes necesarios de esta parte se encarga el almacenista el cual ya tiene conocimiento del proceso que se debe seguir para realizar estas acciones correctivas

#### 2.1.8.2.5 Romaneo

Este procedimiento consiste en relacionar toda la información del mes, tanto de facturas, como costos, como balance del consumo de materia prima, se relacionan las notas créditos y traslados de materiales, todo esto lo realiza el almacenista junto con el gerente encargado, toda esta información debe tenerla el gerente para realizar el reporte mensual que debe tener cada fin de mes.

---

#### 2.1.8.2.5 Traslado de materiales

Este procedimiento se realiza cuando se debe realizar un traslado de cualquier material a otro proyecto, esto se hace cuando los proveedores no pueden cumplir a cabalidad con los pedidos que se les realizan y por esto los proyectos deben buscar la manera de cumplir con los servicios por lo tanto se procede a que se le realicen prestamos de lo que se llegue a necesitar.

#### 2.1.8.3 Datos a tener siempre en cuenta

1. Las prefacturas deben tener las firmas de aprobación.
2. Las fechas de corte de facturación para los contratistas VIACOTUR Y MIRO SEVICOL son los 25 de cada mes y su radicación debe hacer cuando los clientes hagan los respectivos pagos, el jefe directo hará saber al pasante cuando esto suceda.
3. Las fechas de corte de facturación para los contratistas IRON MOUNTAIN, SURA Y COMFAMA son los 30 de cada mes y su radicación debe hacerse en los primeros 10 días.
4. Para las cartas de radicación se debe previamente enviar la planilla de servicios al jefe directo.
5. Esta planilla recopila toda la información contenida en las prefacturas y se envía al jefe para que este lo envíe al señor Ramon Elio Moreno, para que a su vez este proporcione el dato pertinente a la hoja de servicio que se necesita plasmar en las cartas para radicar.

6. Para poder radicar las facturas ambientales los gerentes de unidad deben proporcionar al pasante una orden de pedido por los servicios prestados, a su vez esta orden es emitida por la persona que solicita estos servicios por parte del cliente.
7. Los pedidos de facturación se deben hacer en el sistema en el día actual, no se puede modificar esta fecha de lo contrario el pedido no se puede facturar.
8. Se debe enviar el informe fiscal siempre que haya ventas retail a cada central.
9. Cuando se va a radicar las facturas se debe llevar una copia de cada documento, es decir, llevar la factura, soportes y carta junto con su respectiva copia, debido a que las originales se quedan en la radicación las copias son las que se envían en físico a Bogotá.
10. Las ventas diarias no se pueden montar al sistema con más de 5 días de anterioridad, por lo tanto, se recomienda mantener esta información actualizada.
11. Las ventas créditos y Retail se diligencian en el sistema en su respectivo sitio no se pueden combinar.
12. Cuando se vaya a modificar una venta diaria tener presente que la parte informativa que se encuentra en las ventas Retail no se puede modificar y tampoco se pueden dejar espacios vacíos.
13. Enviar la base de datos de ventas diarias al jefe directo el día 30 de cada mes.
14. En la base de datos de ventas diarias se debe plasmar en su totalidad las ventas Retail y ventas créditos de cada proyecto.
15. Se deben responder todos los correos que lleguen de las ventas de cada central.
16. Enviar la plantilla de distribución al jefe directo el día 30 de cada mes.

- 
17. En todas las operaciones de facturación se debe contar con los debidos soportes.
  18. El año fiscal inicia en el mes de octubre.
  19. Para realizar el proceso de radicación con el cliente COMFAMA se debe tener de ante mano el número de pedido para radicar el cual es proporcionado por el cliente.
  20. Los clientes COMFAMA, MIRO, SURA, IRON MOUNTAIN se deben facturar con fecha del posterior mes en los primeros 8 días.
  21. el sistema se deshabilita los primeros 5 días de cada mes para realizar el cierre del mes y dar inicio al nuevo.
  22. Para realizar el cierre de cada día en el sistema TECFOOD se realiza con usuario y clave de la gerencia.
  23. los procedimientos de descargue de materia prima, ingreso de facturación, etc. se realizan con usuario y clave del almacenista.
  24. los descargues de materia prima en el sistema se pueden realizar varios en un día no se necesariamente se hace en el día que corresponde.

## **CONCLUSIONES**

- Considero que es esencial contar con una guía para el desarrollo de las pasantías, teniendo en cuenta que es mejor contar con un adicional a la inducción que se da al cargo y al tener el manual se cuenta con más seguridad de cómo realizar las actividades en cualquier labor.
- Compass Group Services es una empresa donde se facilitan las opciones de mejora continua, dando la oportunidad de que la opinión de cada quien se tenga en cuenta para el crecimiento de la empresa.
- La vida laboral es muy compleja y de mucha responsabilidad, compromiso y sobre todo se debe contar con pasión por lo que se hace cada día, permitiendo realizar con agrado las actividades necesarias para cumplir con el trabajo por el que se le dio la oportunidad de trabajo.
- Trabajar en equipo es más provecho para desarrollar cualquier actividad, cuando se cuenta con un personal altamente calificado, experimentado y sobre todo con ardua capacidad de colaborar se logran grandes cosas.
- En las empresas la gran mayoría de las veces los administradores atacan injustamente a sus empleados, no recuerdan que la mejor manera de mandar es como respeto y sabiendo cómo dar una orden y que el personal lo tome con gusto para realizarla.

- 
- Como principal experiencia personal que me llevo de las practicas que realice es que cada día se aprenden cosas nuevas, no olvidar antes de ser jefe, subordinado y cliente todos somos seres humanos que se encuentran en las mismas condiciones.
  - Mi crecimiento profesional creció, pero considero que me fue mejor en la parte personal y por lo tanto agradezco a todos los que hicieron parte de este complejo proceso de mis prácticas profesionales.



## **RECOMENDACIONES**

Con Compass Group Services Colombia S.A estoy más que agradecido por la gran oportunidad que me dieron para ser parte de esta gran familia, como en toda familia se deben dar consejos para mejorar cada día.

- Que los jefes no olviden que sus empleados merecen ser escuchados y procurar que al ellos desarrollar sus funciones no se sobre exijan de lo que se debe solo por querer optimizar recursos.
- Especificar más exactamente el perfil profesional que deben tener los interesados en desarrollar las practicas.
- Que el personal tenga en cuenta que el hecho de realizar pasantías no categoriza al practicante el ser más o menos importante que cualquiera de sus compañeros.
- Procurar que quien realice las practicas sea de la región, o si es de otro lugar cuente con la facilidad en sus horarios laborales.
- Hablar siempre con claridad y transparencia a los empleados principalmente en aquellas acciones que repercutan directamente en ellos.
- Prestar más atención con el desarrollo de las practicas con un poco mas de acompañamiento.

## **ALCANCES DE LA PRÁCTICA**

- Tuve la dicha de contar con la entera confianza de mis jefes, incluso como para dejarme como gerente encargado por dos días en la Central.
- Pude enseñarle nuevos manejos del sistema Tecfood al señor almacenista.
- Pude compartir directamente con toda la parte operativa de la empresa, dando como resultado nuevas y grandes amistades para mi vida.
- Pude echarles la mano a los jefes en circunstancias de euforia, buscando siempre soluciones a los inconvenientes.
- Sentir motivación para ir a trabajar dado a que te agrada lo que realizas cada día es genial.
- Ver la realidad de cómo se hacen las cosas en una empresa, el manejo que se le dan a los imprevistos, el muchas veces ver la terquedad de los jefes ante una situación que están erróneos.
- Aprendí a que el buen trato, carisma y el atender bien a las personas asegura el 80% del éxito de cualquier negocio.
- Aprendí que cuando los negocios se realizan por acuerdos, contratos, etc. Los clientes no tienen la razón.
- Aprendí que se puede decir NO, sin necesidad de decirlo.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1 COMPASS GROUP. (2018). Quienes somos.

Obtenido de <https://www.compass-group.com.co/>

2 GESTIPOLOIS. (2017) Conceptos de manual de procedimientos.

Obtenido de <https://www.gestipolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>

3 LUCIDCHART. (2016) Simobologia de flujogramas.

Obtenido de <https://www.lucidchart.com/pages/es/simbolos-comunes-de-los-diagramas-de-flujo>

4 LUCIDCHART. (2016) Crear flujogramas.

Obtenido de <https://www.lucidchart.com/documents/edit/697202a7-0159-4655-bb75-edede75bf2c1/0>

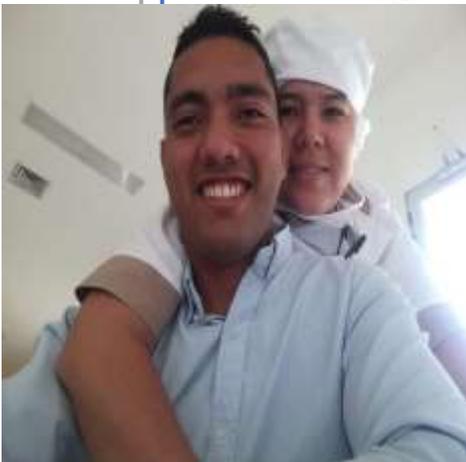
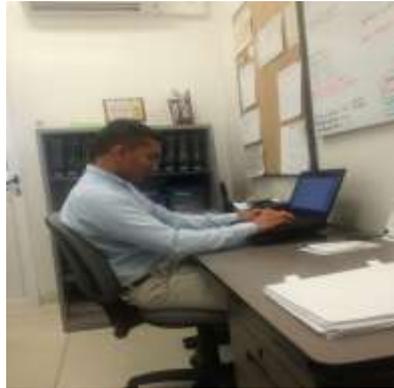
5 COLCONNECTADA. (2018) Normas ICONTEC

Obtenido de <https://www.colconectada.com/normas-icontec/>

6 YOUTUBE (2017) Normas ICONTEC

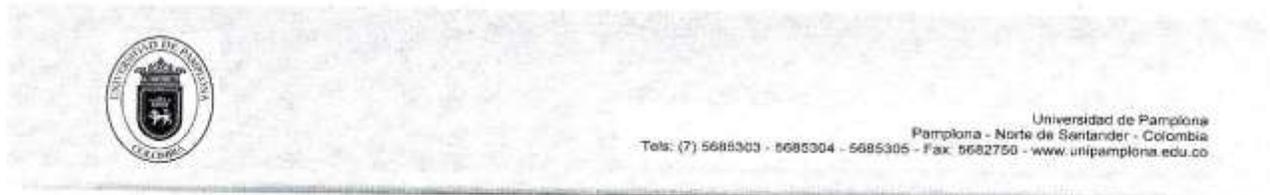
Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=M05K6-QNYbk&t=810s>

**ANEXO FOTOGRAFICO**



**ANEXOS DE LA PRACTICA**

1. Carta de Presentación



Pamplona, 07 de junio de 2018

**GA170.90PA00.10-147**

Señor  
**JORGE LUIS HENAO CALLEJAS**  
Analista de Gestión Humana  
COMPASS GROUP SERVICES COLOMBIA  
Ciudad

Cordial saludo.

Respetuosamente solicito su colaboración, para que el estudiante, **FAVER LEONARDO NIEVES PEÑA**, identificado con Cédula de Ciudadanía N° 1.094.277.763, de X semestre del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, realice su Práctica Profesional, durante el segundo periodo académico del año 2018, en esa Empresa.

Nuestro estudiante, profesional idóneo, competente para desempeñarse en el ámbito de los sistemas contables, con capacidad de análisis e investigación para la toma de decisiones, espíritu de liderazgo y eficiente capacidad para la gestión de procesos financieros; formación Integral en lo social, humanístico, tecnológico y contable, para cumplir funciones de Revisoría Fiscal, Auditoría Interna y Externa, Asesorías contables, financieras y tributarias.

La práctica cuenta con este Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial, donde se ofrece orientación y se hace seguimiento personalizado al pasante, haciendo participe del proceso a su superior inmediato; comprende un período mínimo de 4 a 6 meses, equivalente a un semestre académico, en el horario que según la naturaleza de la labor encomendada requiera, sin exceder los términos de ley.

Manifiesto a Usted mi sentido de gratitud, al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica del estudiante, lo cual redundará en beneficio de la comunidad y particularmente, en la visión empresarial que deben tener nuestros egresados.

Información de contacto: correo electrónico, cenprac@unipamplona.edu.co, telefax (097) 5681761, Universidad de Pamplona.

Atentamente,

**ÁLVARO PARADA CARVAJAL**  
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial

2. Carta de Aceptación entregada por la empresa



Bogotá D.C., 25 de junio de 2018

Señores  
**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA COLOMBIA**  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Atn: **ALVARO PARADA CARVAJAL**  
Jefe de Prácticas  
Pamplona.

Cordial saludo.

Por medio de la presente nos permitimos informarle que el señor **FAVER LEONARDO NIEVES PEÑA** identificado(a) con cédula de ciudadanía número 1.094.277.763, estudiante de la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, ha sido seleccionada(o) por nuestra empresa como practicante en el área Administrativa contable.

Las condiciones de contratación son las siguientes:

Fecha de inicio:	25 de junio de 2018
Fecha Terminación:	25 de Diciembre de 2018
Tipo de Vinculación:	<input checked="" type="checkbox"/> Contrato de Aprendizaje SENA (Ley 789 de 2002)
(Escoger una opción)	<input type="checkbox"/> Contrato de prácticas diseñado por la empresa (Exige vinculación a ARL y EPS, Ley 1562 de 2012)
(Adjuntar a este documento el contrato firmado con el estudiante)	<input type="checkbox"/> Contrato a Término Fijo <input type="checkbox"/> Contrato a Término Indefinido <input type="checkbox"/> Otro, Cual? _____
Seguridad Social ARL y EPS	- Nivel de riesgo de la empresa (2) (Número de riesgo en el que se encuentra categorizada la empresa.) - Nombre de la ARL del estudiante: AXA Colpatría - Nombre de la EPS del estudiante: Comparta
Auxilio Económico/ Bonificación:	\$ 781.242
Dirección donde va a realiza la practica:	Autopista Norte 235-71 Costado Occidental.



Compass Group Services Colombia S.A.  
NIT 890929877-1

Sede Principal: Bogotá D.C. Autopista Norte No 235-71 Costado Occidental. PBX: (57) (1) 508 24 24. Fax: (57) (1) 605 50 10  
Sede Medellín: Carrera 65ª # 13 - 157 Aeropuerto Olaya Herrera Segundo piso local 46. PBX: (57) (4) 444 5411 - 381 4030  
Sede Cali: Calle 18 Norte No. 3N - 24 Ed. Centro Ejecutivo, Oficina 201. Tel: (57) (2) 6602990 - 6602991 - 4898665  
www.compass-group.com.co



De igual forma hacemos una breve descripción de las funciones que realizará el estudiante durante su práctica:

- Formulación, diseño e implementación de planes estratégicos en la parte contable.
- Análisis de información numérica y Facturación.
- Formulación y desarrollo de proyectos Financieros.
- Análisis y desarrollo de indicadores financieros y contables.
- Diseño e implementación de estrategias Organizacionales.
- Solución de PQR y servicio al cliente.
- Aplicación de Técnicas de Dirección de Personal
- Demás Funciones administrativas designadas por jefe inmediato.

La persona que tendrá a su cargo y bajo su supervisión al estudiante es el Gerente De Distrito Omar Francisco Hernandez. Los datos de él son: [omar.hernandez@compass-group.com.co](mailto:omar.hernandez@compass-group.com.co) y celular 312.525.40.34

Cualquier inquietud estaremos atentos.

Cordialmente.

**JORGE LUIS HENAO**  
Analista de Gestión Humana  
Compass Group Services Colombia S.A.  
NIT. 890929877-1



3. Certificación que dejó implementada y socializada en la empresa la propuesta de mejoramiento, de que habló en los informes.



Betulia, 5 de Diciembre de 2018

Señores  
**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**  
Facultad de ciencias Económicas y Empresariales  
Atn: **ALVARO PARADA CARVAJAL**  
Jefe de Prácticas  
Pamplona

Cordial Saludo,

Por medio de la presente nos permitimos informarle que el señor **FAVER LEONARDO NIEVES PEÑA** Identificado con cedula de ciudadanía 1.094.277.763, estudiante de la facultad de ciencias económicas y empresariales de la universidad de Pamplona, ha socializado el manual de procesos internos para las áreas de facturación y manejo de inventarios, con la salvedad de que por motivos de fuerza mayor la socialización se hizo por medio digital y el practicante queda con la obligación de traer físicamente este manual.

Manifiesto mi sentido de gratitud por las labores prestadas del estudiante en la organización resaltando el gran sentido de colaboración que tiene con su equipo de trabajo, siempre con la mejor actitud de dar apoyo en lo que se pide su colaboración.

Atentamente,

**HERNANDO RANGEL**

**GERENTE DE UNIDAD**

**COMPASS GROUP SERVICES COLOMBIA S.A**



## 4. Formato de Evaluación

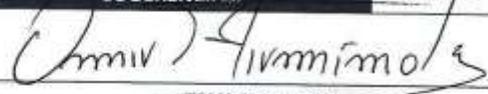
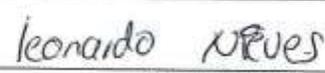


### REPORTE DE EVALUACIÓN

Universidad de Pamplona  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial  
Pamplona (Norte de Santander)  
Km 1, Vía Bucaramanga  
Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co  
cenprac@unipamplona.edu.co

<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante		
<b>ESTUDIANTE:</b>	FAVER LEONARDO NIEVES AENA	<b>ORGANIZACIÓN:</b>	COMPASS GROUP
<b>PROGRAMA:</b>	CONTADURIA PUBLICA	<b>DEPENDENCIA:</b>	FACTURACION
<b>EVALUADOR:</b>	OMAR FRANCISCO HERNANDEZ	<b>FECHA:</b>	28-11-2018

CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)- POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)

INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
<b>ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN</b> <small>Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.</small>		✓			
<b>INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO</b> <small>Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.</small>		✓			
<b>INICIATIVA Y APORTES</b> <small>Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.</small>		✓			
<b>RESPONSABILIDAD</b> <small>Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.</small>		✓			
<b>CALIDAD DE TRABAJO</b> <small>Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.</small>		✓			
<b>PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA</b> <small>Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.</small>		✓			
<b>COMUNICACIÓN</b> <small>Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para relacionarse.</small>		✓			
<b>MADUREZ</b> <small>Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.</small>		✓			
<b>ENTUSIASMO</b> <small>Capacidad para asumir actitudes de manera positiva y optimista.</small>		✓			
<b>CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO</b> <small>Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.</small>		✓			
<b>TRABAJO BAJO PRESIÓN</b> <small>Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.</small>		✓			
<b>CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:</b>	RESPONSABLE				
<b>ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:</b>	Liderazgo				Proactividad
	Comunicación				Generación de Propuestas
	Otra, ¿Cuál?				
<b>EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPECTATIVAS:</b>	SI	✓			¿Por qué?
	NO				
<b>RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:</b>	NINGUNA				
 <b>FIRMA EVALUADOR</b>	 <b>FIRMA PRACTICANTE</b>				

## 5. Formato de Autoevaluación



**CENPAE**

### REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial  
Pamplona (Norte de Santander)  
Km 1, Via Bucaramanga  
Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co  
cenprac@unipamplona.edu.co

---

**Nombre del Estudiante:** Faver Leonardo Muever Peña

**Nombre de la Empresa:** Compass Group Services

**Dependencia Entidad:** Facturación

**Fecha:**    /    /   

**Programa:** Contaduría Pública

**Evaluador:**

**OBJETIVO:** Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

- 1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.
 

1.1. Unipamplona <input type="checkbox"/>	1.2. Familiar <input type="checkbox"/>	1.3. Amistad <input type="checkbox"/>	1.4. Autogestión <input checked="" type="checkbox"/>
1.5. ¿Otro Medio? <input type="checkbox"/>		Especifique ¿Cuál Otro? <u>  </u>	
- 2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio? Conseguir las pasantías por mi cuenta
- 3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI  NO 

Explique Porque he tenido experiencias que imaginaba al laborar.
- 4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?
 

4.1. Académicas <input type="checkbox"/>	4.2. Laborales <input checked="" type="checkbox"/>	4.3. Personales <input type="checkbox"/>	4.4. Ninguna <input type="checkbox"/>
------------------------------------------	----------------------------------------------------	------------------------------------------	---------------------------------------

Explique Adaptación en el mundo laboral
- 5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI  NO
- 6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.
 

6.1. Responsabilidad <input type="checkbox"/>	6.2. Puntualidad <input type="checkbox"/>	6.3. Compromiso <input checked="" type="checkbox"/>	6.4. Participación <input checked="" type="checkbox"/>
6.5. Sensibilidad Social <input checked="" type="checkbox"/>	6.6. Nacionalismo <input type="checkbox"/>	6.7. Creatividad <input type="checkbox"/>	6.8. ¿Otro? <input type="checkbox"/>

¿Cuál?
- 7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y caliíquese, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.

COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿PORQUE?
<b>Ciudadano Autónomo</b> Hombre – Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	5.0	entregue a tiempo mis informes
<b>Científico</b> Hombre – Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	4.2	Falta más compromiso al avanzar con el proyecto
<b>Profesional</b> Hombre – Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	5.0	soy muy agil y colaborador.
<b>Nota Integral</b>	4.73	

6. Certificación de la empresa de terminación de su práctica



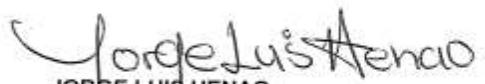
**LA SUSCRITA  
COORDINACIÓN DE GESTION HUMANA  
COMPASS GROUP SERVICES COLOMBIA S.A.**

**CERTIFICA**

Que el(a) señora(a) **FABER LEONARDO NIEVES PEÑA** Identificado (a) con cédula de ciudadanía número **1.094.277.763** Prestó sus servicios a la compañía mediante un contrato a término **CONTRATO DE APRENDIZAJE**, desde el **25/06/2018** hasta el día **24/12/2018** desempeñando el cargo, **PASANTE UNIVERSITARIO DE FACTURACION CON UN SALARIO FIJO DE \$ 781.242**

La presente certificación se expide a los **05** días del mes de **Diciembre de 2018**.

Atentamente,

  
**JORGE LUIS HENAO,**  
**ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA**  
**Compass Group Services Colombia S.A**



Compass Group Services Colombia S.A.  
NIT 890929877-1

Sede Principal: Bogotá D.C. Autopista Norte No 235-71 Costado Occidental. PBX: (57) (1) 508 24 24. Fax: (57) (1) 605 50 10  
Sede Medellín: Carrera 65ª # 13 - 157 Aeropuerto Dlayo Herrera Segundo piso local 46. PBX: (57) (4) 444 5411 - 381 4030  
Sede Cali: Calle 18 Norte No. 3N - 24 Ed. Centro Ejecutivo. Oficina 201. Tel: (57) (2) 5602900 - 6502991 - 4898665  
[www.compass-group.com.co](http://www.compass-group.com.co)