



Proceso Exportación de Servicios y Proyectos de Software para FLAG SOLUCIONES

Natalia López Gómez

Negocios Internacionales

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Docente: Felipe Andrés Báez Nieto

Universidad Católica Luis Amigó

Medellín, Antioquia, Colombia

20 de mayo de 2024

Tabla de contenido

Lista de tablas.....	5
Lista de figuras	6
Glosario	7
Resumen Ejecutivo.....	11
Introducción	13
Antecedentes	14
Estructura organizacional.....	18
2. Empresa Objeto de la Práctica	18
2.1 Objeto Social.....	18
2.2 Misión.....	19
2.3 Visión	19
2.4 Valores Corporativos.....	19
2.5 Objetivos Estratégicos.....	21
2.6 Rol Comercial	22
3. Agencia de la Práctica	27
3.1 Cargo Desempeñado	27
3.2 Perfil del Cargo	27
3.3 Objetivo del Cargo	28
3.4 Funciones Para Realizar	28
3.5 Relación con otros Cargos.....	29
3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo:.....	30
3.7 Condiciones de Trabajo.....	32

Proceso Exportación de Servicios y Proyectos de Software

3

3.8 Entrenamiento	33
3.9 Competencias	34
3.10 Responsabilidades	38
3.11 Deberes (las demás actividades complementarias)	39
3.12 Riesgos del Cargo.....	41
4. Características de la Práctica.....	43
4.1 Introducción:	43
4.2 Justificación.....	43
4.2.1 Aplicación del Conocimiento a Nivel Personal:.....	43
4.2.2 Importancia Social y Empresarial:.....	44
4.2.3 Conclusión:	47
4.3 Objetivo General	49
4.4 Objetivos Específicos	49
5. Informe Ejecutivo.....	50
5.1 Identificar Oportunidades de Exportación	50
5.2 Desarrollar Capacidades y Competencias del Personal	50
5.3 Establecer Alianzas Estratégicas Internacionales.....	50
5.4 Implementar Estrategias de Diversificación de Mercados	51
5.5 Generar Empleo Especializado y de Calidad	51
5.6 Fomentar la Transferencia de Conocimientos.....	51
6. Aportes a mi Formación Personal	52
7. Aportes a mi Formación Profesional.....	53
8. Conclusiones	53
9. Recomendaciones.....	54

Proceso Exportación de Servicios y Proyectos de Software

4

10. Bibliografía.....	56
11. Webgrafía	57
12. Anexos.....	58

Proceso Exportación de Servicios y Proyectos de Software

5

Lista de tablas

Tabla 1. Otros módulos.	8
------------------------------	---

Lista de figuras

Figura 1. Elementos del Sistema SAP 7

Figura 2 Línea de tiempo de la empresa FLAG.17

Figura 3. Estructura organizacional de la empresa FLAG 18

Figura 4. Elementos de la consultoría SAP 23

Figura 5. Elementos analíticos de SAP 23

Figura 6. Herramientas de aceleración digital de SAP..... 24

Figura 7. Herramientas de seguridad de SAP..... 24

Figura 8. Integración del portafolio de servicios 25

Figura 9. Testimonios por parte de un cliente de ISAGEN26

Figura 10. Testimonios por parte de un cliente del grupo26

Figura 11. Testimonios por parte de ISA INTERCOLOMBIA27

Figura 12. Estructura organización de la Asamblea de accionistas de FLAG.....30

Figura 13. Plataformas de clientes.....32

Figura 14. Proyecto de exportación de servicios de software53

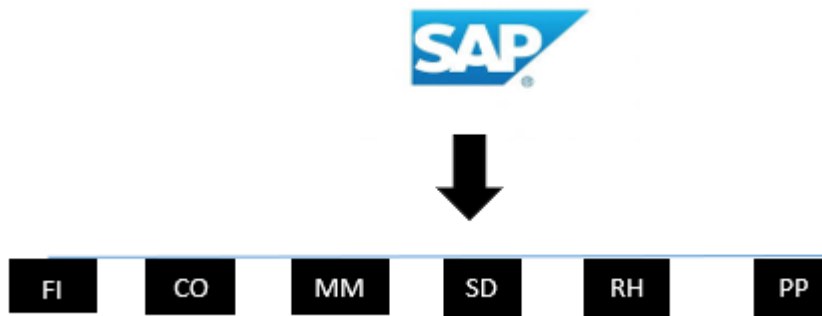
Glosario

SAP: El Sistema SAP o “Systems, Applications, Products in Data Processing”, es un Sistema informático que le permite a las empresas administrar sus recursos humanos, financieros, contables, productivos, logísticos entre otros. Es un software que ofrece soluciones y tecnologías inteligente (FLAG, 2024).

El ecosistema comprende: **SAP (FI-CO-MM- SD- RH-PP).**

Figura 1

Elementos del Sistema SAP.



Nota. Fuente: imágenes de internet

Nota. El grafico representa los diferentes elementos que integran el sistema SAP, como el FI, el CO, el MM, etc., los cuales serán explicados más adelante

Módulo de MM (Materials Management): es el principal módulo de logística, se asocia con los procesos de entrada de materiales a la empresa y la gestión de stocks (FLAG, 2024).

Módulo de SD (Sales & Distribution): engloba los procesos de ventas y de entregas relacionados con el envío cliente. Junto a MM sería el segundo módulo de logística (FLAG, 2024).

Módulo de PP (Production Planning): o de Planificación de Producto. Es esencial en plantas de fabricación. Incluye procesos de planificación internos de fabricación. Genera las órdenes previsionales y órdenes de fabricación (FLAG, 2024).

Módulo FI (Finanzas): corresponde a todos los procesos que se refieren a la contabilidad (FLAG, 2024).

Módulo de RH (Recurso Humano): recursos humanos, nomina, contratación (FLAG, 2024).

Módulo de CO (controlling) permite el análisis más relacionado con la gestión interna de la empresa. Incorpora centros de costos y centros de beneficios entre otros (FLAG, 2024).

Módulo de AM (Gestión de Activos Fijos): Se refiere a un submódulo, forma parte del módulo de SAP FI. Se utiliza para gestionar y supervisar los activos fijos en SAP. La contabilidad de activos fijos abarca toda la vida de los activos, desde la orden de compra o el alta inicial “posiblemente gestionada como un activo fijo en curso², hasta su baja (FLAG, 2024).

Módulo Project System (SAP PS): facilita dirigir los recursos en cada etapa del proyecto con el fin de controlar y garantizar su entrega puntual (FLAG, 2024).

Módulo de QM (Quality Management), módulo que hace referencia a la gestión de la calidad del aprovisionamiento (FLAG, 2024).

Módulo de PM (Mantenimiento de Plantas), Engloba desde la gestión de logística, la administración y tareas de mantenimiento de los activos de la compañía (FLAG, 2024).

Tabla 1.

Otros módulos.

Modulo	Significado
--------	-------------

MM	Gestión de materiales
SD	Distribución de ventas
PP	Planeación de producción
FI	Contabilidad financiera
RH	Recursos humanos
CO	Costos

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Empresas de base tecnológica: Son las empresas que se distinguen por la aplicación de nuevos procedimientos técnicos sofisticados, basados en aplicaciones de la ciencia básica, entendiendo esta como la ciencia que está lejos de la aplicación y cerca de la reflexión, que se produce en grupos específicos y organizados con alta participación del conocimiento (Garrido, Delgado y Prada, 2017).

Portafolio de servicios informáticos: Representa una lista completa de los servicios gestionados por un proveedor de servicios; algunos de estos servicios son visibles a los usuarios y/o colaboradores (Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, 2021).

Inteligencia de negocios: Son el conjunto de herramientas y aplicaciones para la ayuda a la toma de decisiones que posibilitan acceso interactivo, análisis y multiplicación de la información corporativa de misión crítica (Muñoz, Osorio y Zúñiga, 2016).

Consultoría de negocios: Es cualquier forma de proporcionar ayuda sobre el contenido, proceso o estructura de un conjunto de tareas, en que el consultor no es efectivamente responsable de la ejecución de la tarea misma, sino que ayuda a los que lo son (Milan Kubr, 1997, p. 3).

Auditoría / Tipologías: Es una herramienta de control y supervisión que contribuye a la

creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización (Villardefrancos y Rivera, 2006).

Auditoria Analítica: Comienza desde el inicio del proceso de auditoría, donde se establecen los objetivos, el alcance y los procedimientos a seguir, lo que proporciona una base para comparaciones futuras y ayuda a identificar áreas de interés para un análisis más detallado (Auditores y consultores, 2023).

Diagnósticos SAP: Es un diagnóstico realizado por FLAG que se enfoca en la estructura de roles/perfiles, segregación de funciones y programas Y-Z (FLAG, 2024).

Otros conceptos de la industria:

Software

Interfaz

Bots / Tipología

Robotización / Tipología

Ciberseguridad

Mesa de ayuda

Desarrollos / proyectos tecnológicos

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

Resumen Ejecutivo

El proceso de exportación de servicios y proyectos de software ha sido una iniciativa clave para la empresa Flag Soluciones. A través de una estrategia que se divide en esfuerzos y aspectos clave del proceso, que se agrupan en la gestión comercial, con oportunidades de exportación, precios competitivos, el ajuste de los términos necesarios, la gestión y adaptación del servicio, la negociación y firma del contrato, la debida preparación para la entrega y el seguimiento y soporte continuo, finalizando con una evaluación del proceso con el fin de no dejar pasar nada. Este enfoque ayudo a la empresa a mejorar otros aspectos como la calidad y la innovación, con el fin de expandir con éxito la presencia en el mercado internacional.

Durante este proceso, se presentaron varios desafíos, pero gracias a la dedicación del equipo y a la implementación de soluciones efectivas, se alcanzaron resultados significativos. De esta manera, en la ejecución de este proyecto desempeñé dos papeles que me enriquecieron en 2 aspectos: como asistente administrativa y estudiante de negocios internacionales, ya que el proyecto es integral para la planificación, coordinación y ejecución de las actividades clave a través de la combinación de mis habilidades administrativas y conocimientos académicos, he contribuido a asegurar que el proyecto se lleve a cabo de manera eficiente, cumpliendo con los objetivos establecidos y proporcionando una guía sólida para futuras iniciativas de exportación.

Por otro lado, en cuanto a la gestión administrativa, He sido responsable de organizar y mantener la documentación necesaria para la exportación, incluyendo contratos, facturas, y documentos de cumplimiento normativo. Esto ha asegurado que toda la información esté disponible y en orden para las auditorías y revisiones necesarias.

En cuanto al tema de cumplimiento normativo y Logístico, colabore en la revisión y cumplimiento de las normativas internacionales de exportación, asegurando que nuestros servicios

de software cumplan con los requisitos legales y técnicos de los países de destino. Y en la gestión de Facturación y Pagos, maneje el proceso de facturación y seguimiento de pagos internacionales, en la negociación de divisas y asegurando que todas las transacciones se realicen de manera precisa y puntual.

Finalmente, En cuanto al desarrollo profesional, este proyecto me ha permitido aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos en los estudios de negocios internacionales, particularmente en áreas como comercio exterior, marketing internacional, y gestión de operaciones. Y me permitiendo desarrollado y perfeccionar diferentes habilidades, que han sido clave en la comunicación intercultural.

Nota. Fuente: complementación propia

Introducción

Este trabajo se enfocó en realizar un procedimiento interno basado en la exportación de servicios de software SAP, el cual se realizó bajo los lineamientos y documentación que están definidos en la empresa desde el área de calidad y procesos.

El procedimiento consistió en desarrollar junto a la directora administrativa de la empresa su proyecto empezando por analizar y estudiar el mercado internacional para poder identificar empresas de diferentes regiones que puedan ser potencialmente unos clientes. Después se determinaron los precios y las condiciones de venta para el servicio de software para que se ajusten a cada cliente, Se personalizaron los servicios de software según los requisitos específicos del mercado objetivo, los términos y condiciones del contrato de exportación, plazos de entrega y términos de pago, Por otro lado se hicieron labores con el fin de asegurar el correcto funcionamiento del servicio de software y probado para su entrega al cliente final, mantenerse pendiente de los canales de comunicación con los clientes y finalizando con una evaluación post venta para identificar oportunidades de mejora.

La exportación de servicios de software emerge como un componente esencial en el panorama económico global, ofreciendo beneficios tanto a nivel personal como social y empresarial. La aplicación del conocimiento a nivel individual se ve potenciada por la exposición a proyectos internacionales, enriqueciendo las habilidades y perspectivas de los profesionales del sector. A nivel social y empresarial, la exportación no solo impulsa el crecimiento económico, sino que también contribuye a la generación de empleo especializado y al desarrollo sostenible a nivel global. En un mundo interconectado, la exportación de servicios de software se erige como un puente hacia el progreso y la prosperidad compartida, representando una vía esencial para impulsar el desarrollo global.

Antecedentes

FLAG SOLUCIONES es una empresa creada el 19 de diciembre de 1995, presta servicios en SAP a organizaciones de todos los sectores como: Manufactura, Energía, Transporte, Alimentos, salud, entre otros. Desea a futuro ampliar aún más la cobertura a nivel nacional y Latinoamérica; con la mejor calidad, integridad, servicio y respaldo.

Desde una mirada más profunda FLAG, realizó el proceso de registrar el nombre y era manual, después de varios intentos donde la solicitud fue rechazada los 4 socios tomaron la decisión de colocar la inicial de los nombres.

F: Francisco

L: Liliana

A: Aura

G: Gustavo

Esta combinación resultó ser ganadora porque “Flag” representaba a la palabra vanguardia de programación, el mismo equipo emprendedor diseño el logo símbolo el cual fue caracterizado por 15 años con las palabras: Futuro, Liderazgo, Asesoría y Garantía.

Dentro de los retos que tenía que afrontar este equipo era contar con una oficina independiente de la sede del cliente ISA y esto implicaba pagar arriendo, preocuparse por servicios,

contratar personas. La oficina fue ubicada en el centro comercial Monterrey y contratamos a Liliana Correa como nuestra secretaria.

Durante el año 1996 ISAGEN contrata los servicios de soporte y mantenimiento de los desarrollos legacy, se hace necesario cambiar de sede y contratar más analistas para atender estas nuevas necesidades y es cuando Diana, Ángela, Cecilia entre otros se unen a esta aventura.

Ha mediados de 1997, ISA e ISAGEN contratan a una empresa mexicana para que realice la implementación de SAP y es allí donde en ISA nace la idea de tener una mesa de ayuda SAP e iniciamos la formación en temas funcionales y en ISAGEN la fábrica de desarrollo ABAP.

A finales de año nos trasladamos a la sede de Tempo.

Durante los años 1998 al 2008 se da un crecimiento en la implementación de proyectos SAP y de los servicios posteriores en Bavaria, Cerromatoso, Orbital, Productos Familia, Imusa, Sofasa, Servicios Nutresa.

Por temas de servicio nos pasamos del edificio tempo al edificio de Bancafé.

En el año 2007 nos certificamos en ISO 9001.

2009: nuevamente un año de cambios: Los servicios de soporte y mantenimiento en SAP crecen, ingresan más analistas y se toma la decisión de cambiar a una casa amplia donde podamos seguir creciendo y es en patio bonito.

Nos acreditamos en CMMI-DEV.

Para el cumpleaños Nro. 15, Flag hace renovación de la imagen corporativa y del plan estratégico

La sede de patio barrio Colombia fue un lugar de cercanía, de muchos eventos compartidos: recordemos concursos de disfraces, los concursos de pesebres, la novena y las desayunadas de diciembre. Y no olvidar el sonido de la campana anunciando buenas nuevas pero lo que no anunciaba era el tránsito multando carros.

2019: años total de renovación de la empresa, iniciamos con el partner SAP de productos que nos abrió la puerta a nuevos clientes y luego el cambio de sede que nuevamente nos dio un cambio a la apertura.

2020: Año diferente a los anteriores, se obtiene el partner services lo que nos da cabida a participar solos en licitaciones y a nuevos clientes SAP.

Una fuerte y definida identidad corporativa será la mejor alternativa para el futuro, generando más credibilidad y profesionalismo.

Una gran identidad corporativa empieza con la marca de la empresa, sin embargo, la identidad no es solo el logo o nombre, también es lo que hace que una compañía sea única y especial, muestra enfoque para sus negocios y los valores empresariales; permite a la compañía fomentar el reconocimiento, la lealtad de los clientes y comunicar sus valores de una forma

memorable y establece un punto de referencia el cual fortalece el sentido de pertenencia de todo el equipo.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

Figura 2

Línea de tiempo de la empresa FLAG.



Fuente: Elaboración Propia

Estructura organizacional

En general la estructura organizacional está compuesta así.

Figura 3

Estructura organizacional de la empresa FLAG.



Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

2. Empresa Objeto de la Práctica

2.1 Objeto Social

La sociedad, en ejercicio de su objeto social, está autorizada para realizar cualquier actividad lícita, como dispone el artículo 3 de la Ley 1258 de 2008. Su actividad económica se concentra principalmente en la prestación del servicio de soluciones especializadas que apoyen los procesos de negocio implementados, o por implementar en SAP y los módulos: SAP (SD – MM – FI- RH-PP-CO), igualmente actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas).

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

Actividad Económica:

6201 actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas)

6202 actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas

Nota. Fuente: Certificado de existencia y representación legal.

2.2 Misión

La misión de la organización está basada en crear maneras más sencillas de llevar a cabo las operaciones de las empresas a través de servicios de tecnología de software, con una visión de innovación aplicada en sus servicios; La organización pertenece a PARTNER SAP para servicios y utiliza las mejores prácticas de SAP aplicables a la medida para cada compañía.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

2.3 Visión

Ser reconocidos como una empresa experta en mejora y optimización de procesos teniendo presencia en América Latina con soluciones innovadoras que proporcionen la mejor experiencia de servicio.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

2.4 Valores Corporativos

Respeto:

Aceptamos que cada ser humano es un observador diferente, lo que nos permite construir verdades colectivas e interacciones efectivas, enmarcadas en el cumplimiento de las normas.

Comportamientos:

Escuchamos activamente.

Cumplimos impecablemente nuestros compromisos con nuestros empleados, clientes y comunidad en general.

Atendemos a todas las personas en forma oportuna, amable y utilizando un lenguaje adecuado.

Compromiso:

Desempeñamos nuestro trabajo en función del alcanzar metas y resultados, alineados con la estrategia.

Comportamientos:

Actuamos comprometidos con el servicio que ofrecemos y con transparencia en nuestro desempeño.

Vivimos de resultados no de justificaciones.

Nos comprometemos con los resultados individuales y los retos organizacionales.

Cumplimos impecablemente nuestros compromisos, con disciplina y método, en línea con la estrategia.

Vocación de servicio

Disfrutamos lo que hacemos.

Comportamientos:

Nos sentimos orgullosos de nuestra organización

Damos más de lo que esperan de nosotros

Nos expresamos siempre de manera asertiva y positiva

Somos Amables, Proactivos, Recursivos y Oportunos en la solución de las necesidades de nuestros clientes

Empoderamiento y aprendizaje

Trabajamos por la generación de nuevas ideas, con fundamento en el cambio de paradigmas y modelos mentales, en la búsqueda permanente de diferenciación y creación de valor superior.

Comportamientos:

Tenemos la disposición de ejecutar y dirigir el trabajo desde el comienzo hasta el final, con la habilidad permanente por la innovación y el conocimiento.

Aportamos nuestras ideas sin temor.

Somos observadores inquietos.

Recibimos, analizamos y retroalimentamos todas las ideas presentadas.

Nos comprometemos con la implementación de las ideas aprobadas.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

2.5 Objetivos Estratégicos

Proveer servicios y proyectos SAP, para mejora de procesos dentro de las organizaciones, con el propósito de ser reconocidos en el mercado.

Implementar y apoyar proyectos de migración SAP y S/4HANA para colaborar a los clientes en la actualización de su sistema de información

Expandir el negocio en el Sur, Centro y Norteamérica con la finalidad de ampliar la participación en el mercado.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

2.6 Rol Comercial

El rol Comercial es concretar y fortalecer relaciones comerciales con clientes de todos los sectores económicos, con el fin de incrementar el capital de la compañía a través de la venta de servicios de soluciones especializadas SAP, para el desarrollo equilibrado y sostenido de FLAG SOLUCIONES.

Las relaciones cercanas y de largo plazo con cada cliente, es una entidad única sobre la cual trabajan en distinguir necesidades e insatisfacciones, y desarrollar servicios y programas continuos de evolución para el mediano y largo plazo.

Prestan servicio en diferentes sectores como el energético, telecomunicaciones, servicios, transporte entre otros.

El portafolio de servicios está categorizado de la siguiente manera:

1. Nuestro servicio de consultoría SAP cuenta con profesionales con alta experiencia para el acompañamiento de la evolución del negocio a través de iniciativas de innovación con el objetivo de poner a su compañía en el “state of the art” de su negocio.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

Figura 4

Elementos de la consultoría SAP.



Nota. Fuente: Página Web de la empresa.

2. Acompañamos a nuestros clientes a generar y descubrir el valor de la data, disminuyendo el riesgo en la toma de decisiones a través de la integración, transformación y consolidación de los datos.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

Figura 5

Elementos analíticos de SAP.



Nota. Fuente: Página Web de la empresa.

3. Aplicar tecnología de aplicaciones para la automatización de procesos de negocio en SAP es un objetivo primario de nuestra estrategia, teniendo como finalidad que nuestros clientes obtengan procesos ejecutados con la mayor velocidad y precisión, y al menor costo.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

Figura 6

Herramientas de aceleración digital de SAP.



Nota. Fuente: Página Web de la empresa.

4. Soporte "end-to-end" en la cadena de gestión de la seguridad corporativa SAP incluyendo asesoría, consultoría funcional y soporte, con una metodología de implementación de gobierno, riesgos y controles.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

Figura 7

Herramientas de seguridad de SAP.



Nota. Fuente: Página Web de la empresa.

Entre otros más servicios, en Flag Soluciones se diseñan e implementan servicios de acuerdo a niveles de especialización, adaptándolos a las necesidades de los clientes, con el fin de

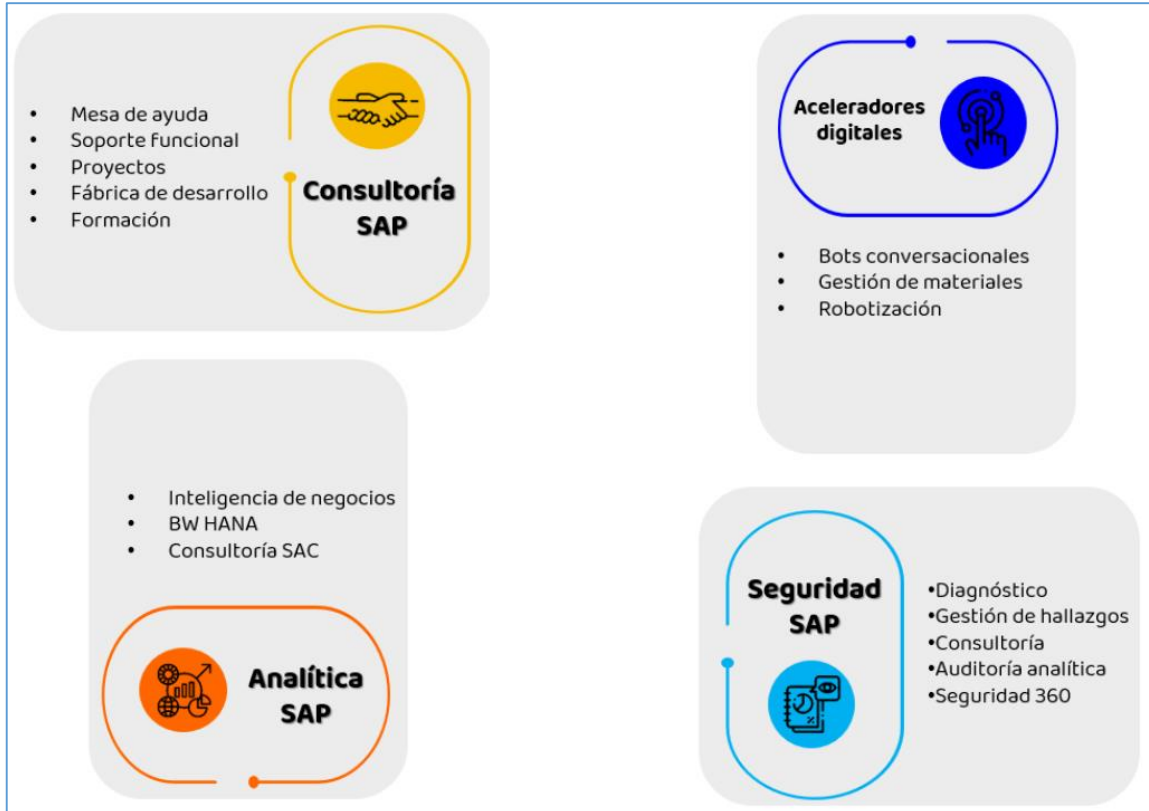
brindar el apoyo, la experiencia y las buenas prácticas que se necesitan para gestionar las actividades SAP. Los servicios están apoyados por un equipo humano cuidadosamente seleccionado y rigurosamente entrenado para el soporte, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones orientados a la atención de usuarios finales.

En el modelo de gestión se integran las áreas de la organización con otros prestadores de servicios para generar acciones que permitan entregar soluciones SAP con calidad y satisfacción al cliente interno.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

Figura 8

Integración del portafolio de servicios




Nota. Fuente: Página Web de la empresa.

Algunos testimonios por parte de los clientes que han quedado satisfechos con el servicio

son:

Figura 9.

Testimonios por parte de un cliente de ISAGEN.



ISAGEN es cliente de Flag Soluciones para los servicios de seguridad SAP desde el 2005 y Desarrollo de aplicaciones SAP (Workflow, Desarrollos ABAP/4, Soluciones BI (BW, SEM, BPS) desde el año 2008. Igualmente, Flag Soluciones ha sido un aliado estratégico para el servicio de Mesa de Ayuda SAP.

Lo que más valoro de Flag Soluciones es la proactividad y las respuestas acertadas que he recibido del Equipo de Desarrollo para BW y BI, y el cumplimiento de los compromisos establecidos en los términos acordados, soluciones eficaces a los problemas que surgen en los sistemas de Información, transparencia, ética, responsabilidad y el conocimiento que tienen del sector y de la herramienta.

Siempre han contado con una muy buena disposición a colaborar para prestar el servicio requerido por el negocio de una manera cordial, respetuosa y diligente, con apertura para emprender nuevos retos, apoyados con la disciplina del auto-estudio y de aplicación al interior de ISAGEN.

Otro factor muy importante, es la solidez y el crecimiento que ha demostrado la Empresa durante todos los años de servicio, lo que la ha llevado a que hoy sea reconocida en el medio por sus buenos resultados, por contar con talento humano valioso, por su conocimiento técnico y actitud de servicio.

Me siento muy satisfecho con el buen servicio que he recibido de Flag Soluciones, el cual ha caracterizado por su calidad, oportunidad y amabilidad.


Por todo lo anterior, he recomendado y seguiré recomendando a Flag Soluciones como un proveedor de servicios informáticos sólido y eficaz.

Cristian David Giraldo Castro
Equipo Gestión de la Información

Nota. Fuente: Página Web de la empresa.

Figura 10.

Testimonios por parte de un cliente del grupo familia



GRUPO FAMILIA lleva más de 15 años siendo cliente de Flag Soluciones S.A.S., con quien ha contratado sus servicios como desarrolladores de aplicaciones SAP (ABAP/4, Workflow, PI).

Flag Soluciones S.A.S. es una compañía que se preocupa por conocer a fondo los procesos y necesidades del cliente para brindar un servicio óptimo en calidad con soluciones personalizadas, adecuadas y oportunas.

Seguimos trabajando con Flag Soluciones S.A.S. por la comodidad y el nivel de satisfacción con el trabajo que el equipo realiza para nuestra organización, brindando un apropiado acompañamiento en los retos de nuestro proceso, con soluciones de calidad.

Recomiendo a Flag Soluciones S.A.S. porque brindan un buen servicio, con altas condiciones de calidad, que benefician a las compañías con quienes lleguen a trabajar.


Para nosotros Flag Soluciones S.A.S. es un proveedor estratégico.

Juan David Martinez Pavony
Director de Aplicaciones de Tecnología

Nota. Fuente: Página Web de la empresa.

Figura 11.

Testimonios por parte de ISA INTERCOLOMBIA.



INTERCOLOMBIA es cliente de Flag Soluciones para el servicio de mesa de ayuda SAP desde el año 1998 y para el servicio de desarrollo de aplicaciones SAP desde el año 2011.

Flag Soluciones es una empresa muy comprometida con el cliente, entiende sus necesidades y demuestra interés constante por mejorar el servicio. Se nota el alto grado de responsabilidad y dedicación al realizar sus actividades.

El principal motivo que nos lleva a continuar con ellos es el grado de compromiso por la prestación del servicio y lo confiable que es en la ejecución de ellos.

Recomendaríamos a FLAG Soluciones a otras empresas porque es una empresa local con excelencia y crecimiento permanente y eso fortalece los lazos de cliente proveedor.

Martha Ballesteros
Especialista en Informática

Nota. Fuente: Página Web de la empresa.

3. Agencia de la Práctica

3.1 Cargo Desempeñado

Asistente Administrativa

3.2 Perfil del Cargo

Experiencia y conocimientos:

Mínimo 3 años de experiencia con conocimientos en manejo de nómina, pago de seguridad social y parafiscales, manejo de proveedores, facturación y cartera, facturación en otras monedas, negociaciones divisas, compra y venta de divisas.

Formación:

Debe ser técnico contable o estar realizando estudios superiores en administración de empresas, negocios internacionales o contabilidad, que tenga amplio conocimiento en Secretariado ejecutivo, Gestión Administrativa, Gestión Financiera o afines.

Competencias:

Iniciativa /autocontrol

Planeación

Trabajo en Equipo

Tolerancia a la Presión

Atención al Detalle

Negociación.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

3.3 Objetivo del Cargo

Asegurar el debido proceso de nómina, prestaciones sociales, seguridad social y parafiscales de la compañía. Además de la correcta ejecución y gestión de Proveedores, facturación y recuperación de cartera de los clientes, negociación adecuada de divisas.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

3.4 Funciones Para Realizar

Asegurar el proceso de Nomina, prestaciones sociales, seguridad social y parafiscalidad de la compañía.

Realizar la facturación y hacer seguimiento a la recuperación de cartera que se presente producto de los servicios vendidos.

Realizar las Compras y administrar los proveedores con quien se tenga relación comercial.

Llevar el control y hacer seguimiento a los pagos que se hacen a los proveedores y consultores, prestadores del servicio.

Gestionar pólizas internas y de clientes

Entregar a contabilidad toda la información correspondiente a gastos, ingresos, soportes financieros, entre otros, generados de los procesos que administra.

Realizar procesos de nómina, seguridad social, prestaciones sociales y parafiscales previa revisión de la Dirección Administrativa.

Realizar control de pagos a proveedores, empleados y contratistas, previa aprobación de la dirección administrativa

Gestión de proveedores, solicitud de documentos, revisión y actualización.

Realizar gestión de compras, previa autorización de la Dirección Administrativa

Manejar plataformas de diferentes clientes.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

3.5 Relación con otros Cargos

El cargo de asistente administrativa está incorporado dentro del organigrama de la empresa, debe relacionarse con el área contable en diferentes funciones como: tesorería, documentos y registros contables, enlaces de nómina y seguridad social.

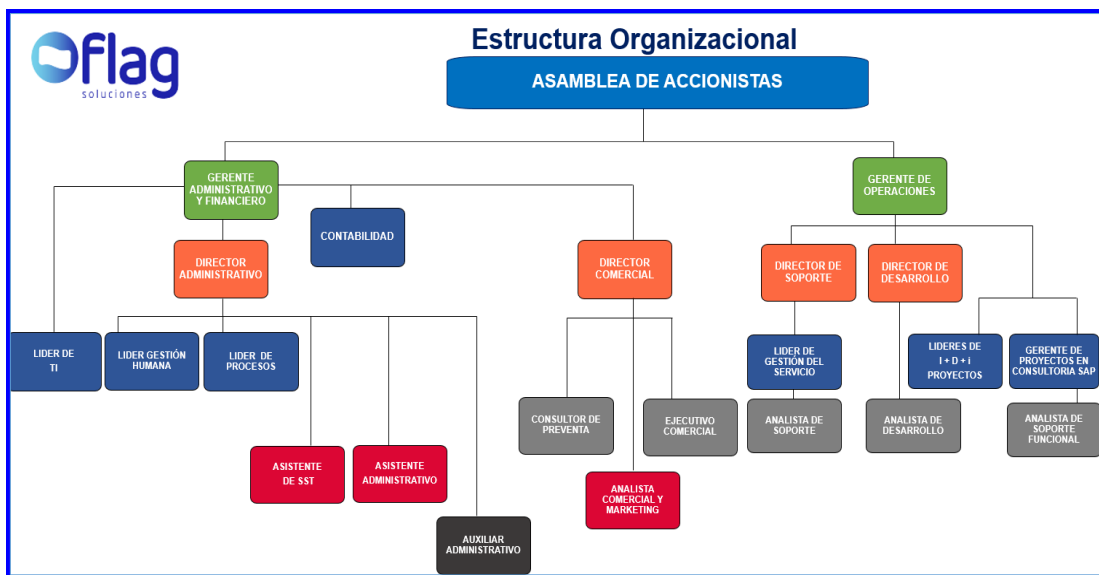
Las relaciones con la gerencia administrativa son las que tienen que ver con el día a día, resolución de diferentes situaciones, como lo son: expedición de pólizas clientes, tramites otrosí clientes, actualización de las diferentes plataformas donde la organización se encuentra registrada como proveedor, filtro de correos y todos los requerimientos que tengan desde la gerencia, desde facturación, atención a clientes y diferentes requerimientos que se generan de

los contratos comerciales entre las partes y todas estas relaciones entre sí se enlazan con las diferentes áreas de la organización formando un círculo de apoyo en general a través de dicha estructura.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

Figura 12.

Estructura organización de la Asamblea de accionistas de FLAG.



Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo:

Escritorio

Equipo portátil

Teclado

Mouse

Teléfono celular

Software nómina y contabilidad – Siigo Ilimitada.

Aplicativos webs

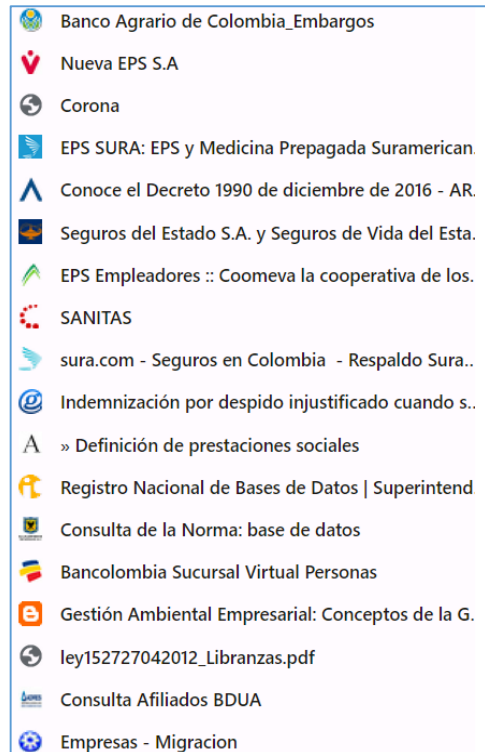
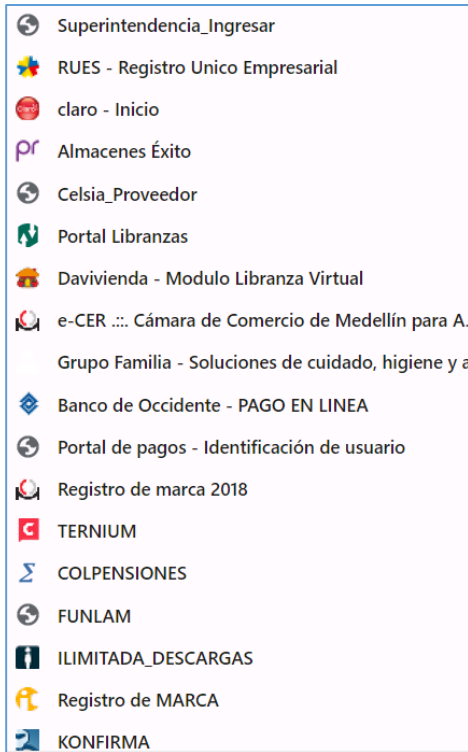
Herramientas ofimáticas

Diferentes Plataformas clientes como: Superintendencia, RUES (matrícula mercantil), claro, página ÉXITO, Celsia Proveedor, Portal libranzas, Davivienda módulo virtual, E-Cer (cámara y comercio), Banco Occidente, Portal pagos, Registro de marca, Ternium, Colpensiones, Siigo ilimitada, Konfirma, ParServicios, Nueva EPS, Corona, suramericana, Seguros del estado, Registro nacional de base de datos, Bancolombia, Base de datos BDUA, Empresas Migración.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

Figura 13.

Plataformas de clientes.



Nota. Fuente: complementación propia

3.7 Condiciones de Trabajo

El entorno de trabajo en la compañía se desarrolla bajo un ambiente agradable, de respeto y solidaridad con el otro, existe una cultura orientada a resultado.

El horario laboral está definido bajo la normatividad colombiana, actualmente se trabaja 47 horas semanales, beneficiando al empleado a generar más espacio de descanso y tiempo para la familia.

Los salarios que la compañía ofrece son competitivos en el mercado y son asignados de acuerdo con la estructura salarial por competencias. Además, se otorga todo lo que la normatividad dicta frente a las prestaciones y la seguridad sociales, también se ofrece un contrato a término indefinido y es importante que el empleado disfrute sus vacaciones al cumplir el año de tal manera que se garantice un equilibrio entre el trabajo, la vida personal y familiar.

La compañía luego de pasar la pandemia del año 2020 toma la decisión de quedarse en la modalidad de teletrabajo autónomo, para ello se contó con el apoyo jurídico y se determinó entrega de herramientas para que cada empleado tuviera un puesto de trabajo acorde con la normatividad y regulaciones existentes en materia de SST “Seguridad y Salud en el Trabajo” y de acuerdo a las necesidades de la compañía para ofrecer el servicio.

Por otro lado, en la compañía el cargo de Asistente Administrativo evolucionó, naciendo como auxiliar administrativo a un nivel muy operativo y pasando a un nivel más alto como asistente de la Dirección Administrativa. Esto se da porque al revisar la estructura de cargos y responsabilidades se concluyó que el cargo tenía actividades que afectaban directamente el área financiera, como son la nómina, pago de seguridad social y facturación, entre otros; es por ello que se determina el cambio del nombre del cargo, el nivel de competencias y el lugar que debe ocupar dentro del área administrativa.

Nota. Fuente: complementación propia

3.8 Entrenamiento

Tiempo ocupando el cargo: 8 años ocupando el cargo de Asistente administrativa.

Cargos que capacitaron: Contador, Gerente Administrativo, director administrativo, director de desarrollo y soporte.

Temas: contables, financieros, software de nómina y contabilidad, procesos administración, reglamento interno de trabajo, políticas y normas de la compañía.

Cada año se realizan 3 reinducciones enfocadas al manejo contable, procesos administrativos y gestión humana.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

3.9 Competencias

La compañía tiene las competencias laborales por niveles y para el cargo Asistente Administrativo se deben evaluar las siguientes:

Nivel de competencias organizacionales:

Son las que todos los empleados deben cumplir para estar contratados, hacen parte de la cultura.

Compromiso Organizacional: ayudando a la identificación de cada colaborador con la organización. Implica conocer los valores y elementos culturales de la empresa, asumirlos, defenderlos y promulgarlos como si fueran propios. Se refiere a la disposición que tenga el Colaborador para defender los intereses de la empresa en ocasiones en que éstos se vean amenazados.

Justificación en el cargo: Debe asumir como propios los objetivos de la organización, sintiéndose totalmente identificado con ellos, se convierten en guía para la acción y toma de decisiones.

Orientación al servicio: Demuestra sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro.

Justificación en el cargo: Debe identificar las necesidades del cliente internos y externos; se anticipa a ellas aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.

Aprendizaje: Está asociada a la asimilación de nueva información y su aplicación eficaz, incluye nuevos esquemas o modelos cognitivos para interpretar la realidad desde diferentes contextos, buscando diferenciación y creación de valor superior.

Justificación en el cargo: Debe tener gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas o modelos cognitivos y nuevas formas de interpretar la realidad. Es un referente en sus ámbitos de actuación por su disposición para el aprendizaje.

Nivel de competencias técnicas:

Relacionadas con el cargo que ocupa dentro de la compañía, son las que se basan en los conocimientos y capacidades para llevar a cabo una tarea. Se pueden probar, medir, son objetivas y se pueden cuantificar para valorar su desarrollo y evolución.

Conocimiento numérico y dominio de las operaciones matemáticas: se refiere a la comprensión en general que tiene la persona sobre los números y las operaciones junto con la habilidad y la inclinación a usar esta comprensión en formas flexibles para hacer juicios matemáticos y para desarrollar estrategias útiles al manejar las distintas operaciones relacionadas con el cargo.

Justificación en el cargo: Se hace necesario dominar operaciones matemáticas básicas, para registrar las operaciones financieras que se asocian al cargo de asistente administrativo.

Pensamiento lógico: capacidad de análisis, síntesis y razonamiento.

Justificación en el cargo: Se requiere de lógica, la persona debe proporcionar reglas y técnicas para determinar si es o no valido un dato, o una formula según el resultado dado.

Interpretación detallada de la información: Apoyar el sistema de información contable y administrativa en concordancia con la normatividad vigente.

Justificación en el cargo: Elaborar documentación contable, contabilizar las operaciones de la empresa y generar reportes para verificar todas las ventas y servicios que se prestaron además de todas las relacionadas con pagos de nómina, seguridad social y proveedores.

Nivel de competencias blandas o interpersonales:

Hacen referencia al conjunto de capacidades y habilidades necesarias para dar respuesta a distintas situaciones laborales y de relacionamiento.

Autocontrol: Dominio de sí mismo, debe tener la capacidad de mantener controladas las propias emociones y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de otros o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Así mismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.

Justificación en el cargo: Debe manejar serenidad, aun en contextos conflictivos o no habituales. Es moderado y prudente en todos sus actos laborales, tanto en relación con sus tareas como con la gente.

Iniciativa /Autonomía: Rápida ejecución ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día. Supone actuar proactivamente cuando ocurren desviaciones o dificultades

sin esperar a efectuar todas las consultas en la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor.

Justificación en el cargo: Debe tener la capacidad para tomar decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas.

Trabajo en Equipo: Debe tener la capacidad para establecer relaciones con sus compañeros a fin de que cada uno pueda desempeñar las funciones de su cargo articulando las metas que le competen. Implica establecer relaciones de cooperación y preocupación no sólo por las propias responsabilidades sino también por las del resto del equipo de trabajo.

Justificación en el cargo: Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información. Se preocupa por apoyar a otras áreas de la organización. Mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados.

Planeación: Debe tener la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/actividad estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.

Justificación en el cargo: Debe programar las actividades, definir prioridades, establecer fechas de seguimiento, teniendo en cuenta los plazos.

Atención al detalle: Capacidad de analizar detalles en forma circunscrita y exacta a partir de grandes volúmenes de información o datos.

Justificación en el cargo: Debe ser minuciosa y presta atención a detalles inmersos en información densa o compleja, lo cual le permite circunscribir todo aquello que reviste interés o es útil para los procesos.

Negociación: Habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación. Capacidad para dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas gana-gana, planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos.

Justificación en el cargo: Permanentemente busca mejores estrategias de negociación para producir resultados efectivos con clientes y proveedores, cuidando las relaciones y manteniendo un ambiente sano.

Tolerancia a la Presión: Habilidad para seguir actuando con eficacia bajo la presión del tiempo y acierto frente al desacuerdo, la oposición y la diversidad. Debe tener la capacidad para responder y trabajar con óptimo desempeño en situaciones de alta exigencia.

Justificación en el cargo: Debe ser concreto en sus acciones, como también debe manejar el tiempo de manera adecuada y logra sus objetivos contra el tiempo, conservando el buen estado de ánimo y actitud amable aun cuando se encuentra en situaciones laborales de presión.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

3.10 Responsabilidades

Actividades fundamentales:

Realizar la facturación en pesos y otras monedas.

Realizar nomina

Realizar seguridad social

Negociar divisas

Contacto cliente

Revisión contratos cliente-empresa para manejo y expedición de garantías.

Manejo de buzón de facturación para control tanto del proveedor como del cliente.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía

3.11 Deberes (las demás actividades complementarias)

Apoyo administrativo en la gestión de diferentes plataformas como:

Actualizar del RUP – Registro único de proponentes: Es un registro de creación legal en el cual se deben inscribir todas las personas naturales o jurídicas nacionales y las extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia, que aspiren a celebrar contratos con entidades estatales, este registro se realiza anualmente en el mes de abril.

Actualizar plataforma Par servicios – es una plataforma que ofrece soluciones integrales para gestionar todas las relaciones comerciales con y entre empresas, centralizando y automatizando información, procesos, requerimientos y documentación legal y financiera, dando

acceso a ella en cualquier momento y lugar, optimizando tiempo, esfuerzo y costos, además de mitigar riesgos y asegurar la eficiencia de cada proceso.

Contestar encuestas del DANE: esta entidad es la encargada de producir y comunicar información estadística oficial para Colombia. Esta labor es adelantada con todo el rigor metodológico, y cada vez con mayor pertinencia y oportunidad en función de la realidad socioeconómica colombiana

Actualizar Registro mercantil: El Registro Mercantil permite a todos los empresarios ejercer cualquier actividad comercial y acreditar públicamente su calidad de comerciante. Además, el Registro Mercantil les permite a los empresarios tener acceso a información clave para que amplíen su portafolio de posibles clientes y proveedores y su renovación es anual.

Manejar del proceso de proveedores y consultores interno en la compañía, igualmente dicho proceso es auditado por el ICONTEC, al igual que auditorías internas.

Garantizar aplicación de negociación de divisas, a través de la mesa de dinero de Bancolombia.

Garantizar envío y recepción de facturación tanto a nivel nacional como internacional, a través de la aplicación y software que la compañía adquirió para ello.

Diligenciar diferentes formatos de clientes.

Garantizar el cumplimiento del proceso de compras y proveedores a través de las auditorías internas y externas como el ICONTEC.

Nota. Fuente: Documentación interna de la compañía y complementación propia.

3.12 Riesgos del Cargo

Se presentan por categorías y planteando cada una de ellas el riesgo para el cargo desempeñado es:

Operacional:

Riesgo Identificado: Gestión de Nomina Inadecuada

Descripción: Ingresar información de nómina errada y/o omisión de las novedades presentadas

Causas del Riesgo (Factores Internos o Externos): Ausencia de reporte de novedades por parte de los líderes.

Inadecuada interpretación de las novedades reportadas.

Inadecuada parametrización del sistema de información de Nomina.

Error en digitación de la información.

Consecuencias Potenciales: Pérdidas económicas

Proceso Responsable de Administrar el Riesgo: Gestión Administrativa

Controles para el riesgo: Revisión de la liquidación de pre-nomina periódica.

Revisión de las novedades al detalle (Ingresos, Retiros, Vacaciones, incapacidades, número de empleados activos, entre otros).

Riesgo Identificado: Incumplimiento de los proveedores durante la ejecución del contrato, en los criterios por los cuales fueron seleccionados.

Causas del Riesgo (Factores Internos o Externos): Selección y evaluación deficiente del proveedor, incumplimiento con el servicio o producto solicitado e incumplimiento al acuerdo de confidencialidad.

Consecuencias Potenciales: Deterioro de Imagen

Proceso Responsable de Administrar el Riesgo: Gestión Administrativa

Controles para el riesgo: Seguimiento y control al servicio solicitado

Evaluación anual al proveedor.

Financiero:

Riesgo Identificado: Ejecución del Control Presupuestal

Descripción: Cumplimiento del presupuesto asignado a cada área.

Causas del Riesgo (Factores Internos o Externos): Sobrepasar los gastos presupuestados.

Ausencia de control periódico de los gastos presupuestados.

No establecer el presupuesto de gastos de la organización

Consecuencias Potenciales: Pérdidas económicas

Proceso Responsable de Administrar el Riesgo: Gestión Financiera

Controles para el riesgo: Creación del presupuesto anual, Seguimiento a la ejecución del presupuesto Informes contables y Financieros.

Riesgo Identificado: Falta de controles contables

Causas del Riesgo (Factores Internos o Externos): Falta de políticas de controles contables.

Ausencia de controles internos periódicos.

Revisiones fuera del tiempo real de las causaciones, control de egresos e ingresos Ausencia de control periódico de los gastos presupuestados.

No establecer el presupuesto de gastos de la organización.

Consecuencias Potenciales: Pérdidas económicas

Proceso Responsable de Administrar el Riesgo: Gestión Financiera

Controles para el riesgo: Revisiones periódicas de causaciones, ingresos y egresos. Registro de información en el periodo causado.

Nota. Fuente: Matriz de riesgos de la compañía

4. Características de la Práctica

4.1 Introducción:

En el panorama empresarial actual, la exportación de servicios ha surgido como una estrategia esencial para el crecimiento y la expansión de las organizaciones a nivel internacional. En particular, el sector de servicios de software especializados en SAP ha experimentado un notable aumento en la demanda global, lo que ha llevado a un crecimiento significativo en las oportunidades de exportación en esta área, y sobre todo para FLAG SOLUCIONES, que ha llevado el servicio actual a otro país, y con la experiencia y conocimiento ha abierto puertas para seguir encaminado a expandirse a otros países.

El presente trabajo se enfoca en explorar y analizar el proceso integral de exportación de servicios de software SAP, desde su concepción hasta su implementación. Bajo el título "Proceso Exportación de Servicios y Proyectos de Software", este trabajo busca proporcionar una comprensión exhaustiva de los aspectos clave involucrados en este proceso y generando como resultado el procedimiento de este con el cual, destacaremos su importancia en el contexto empresarial.

Nota. Fuente: complementación propia

4.2 Justificación

4.2.1 Aplicación del Conocimiento a Nivel Personal:

La exportación de servicios de software impulsa un enriquecimiento significativo de las habilidades individuales. Los profesionales del sector se benefician al enfrentarse a desafíos

internacionales, lo que no solo amplía su perspectiva, sino que también fomenta un aprendizaje continuo. Trabajar en proyectos globales implica la interacción con diversas culturas, metodologías y problemáticas, cultivando habilidades interculturales y adaptabilidad.

La exposición constante a proyectos internacionales permite a los desarrolladores y expertos en software adoptar las últimas tendencias tecnológicas a nivel mundial. Este constante contacto con la innovación contribuye a la formación de un talento altamente calificado, capaz de afrontar los retos cambiantes de la industria del software. Así, la exportación no solo impulsa la economía global, sino que también eleva la calidad y la competitividad de los profesionales, creando un ciclo virtuoso de mejora continua.

Además, la participación en proyectos internacionales brinda la oportunidad de establecer redes de contactos a nivel global, facilitando el intercambio de conocimientos y experiencias. Esta interconexión enriquece la base de conocimientos individual y contribuye a la formación de profesionales más versátiles y adaptables a entornos laborales cambiantes.

4.2.2 Importancia Social y Empresarial:

Desde una perspectiva social y empresarial, la exportación de servicios de software se presenta como un motor esencial para el crecimiento económico y la generación de empleo. Las empresas que expanden sus operaciones a mercados internacionales no solo diversifican su alcance geográfico, sino que también reducen la dependencia de un único mercado nacional. Esta diversificación fortalece a las empresas, aportando resiliencia ante crisis económicas y oportunidades de crecimiento sostenido.

La exportación de servicios de software fomenta la creación de empleo altamente especializado y bien remunerado. Las empresas, al acceder a mercados internacionales, tienen la oportunidad de contratar profesionales talentosos y especializados, elevando así el nivel de empleo

y la calidad de vida en la sociedad. Este impacto social positivo se traduce en comunidades más prósperas y en un círculo virtuoso donde el desarrollo económico y el bienestar social se retroalimentan.

Además, la internacionalización de servicios de software contribuye a la transferencia de conocimientos y tecnologías entre países, promoviendo un desarrollo más equitativo a nivel global. La colaboración en proyectos internacionales propicia la creación de soluciones innovadoras y sostenibles que benefician a diversas comunidades alrededor del mundo.

Este trabajo se enfocó en realizar un procedimiento interno basado en la exportación de servicios de software SAP, el cual se realizó bajo los lineamientos y documentación que están definidos en la empresa desde el área de calidad y procesos, fue implementado bajo la ideología de Establecer los lineamientos para la exportación de Servicios, cual busca mejorar y ordenar la manera de expandir el negocio en Latinoamérica, con la finalidad de ampliar la participación en el mercado.

La implementación de este proceso en la empresa ha sido una estrategia deliberada y bien planificada para capitalizar las oportunidades en el mercado global y fortalecer la posición competitiva.

A continuación, se presentan las razones clave que justifican este esfuerzo:

Diversificación y Estabilidad de Ingresos

Reducción de la Dependencia del Mercado Local: Al exportar servicios de software, hemos diversificado nuestras fuentes de ingresos, lo cual nos protege contra la volatilidad económica del mercado local.

Estabilidad Financiera: La entrada en múltiples mercados internacionales proporciona un flujo de ingresos más estable y reduce el riesgo asociado a la dependencia de un solo mercado, como a nivel nacional.

Expansión de Mercado

Acceso a Nuevos Clientes: La exportación nos permite acceder a un mercado global más amplio, incrementando significativamente nuestra base de clientes potenciales.

Incremento en Ventas y Participación de Mercado: Con la expansión internacional, esperamos un aumento considerable en nuestras ventas, lo que mejora nuestra participación de mercado global.

Maximización de Ventajas Competitivas

Capitalización de Innovaciones Tecnológicas: Aprovechamos nuestras fortalezas en tecnología e innovación para ofrecer servicios de software competitivos en mercados donde la demanda es alta y la oferta es limitada.

Fomento de la Innovación

Retroalimentación del Mercado Internacional: La exposición a diferentes mercados nos proporciona valiosa retroalimentación que impulsa la innovación y mejora continua de nuestros servicios.

Adopción de Nuevas Tecnologías:

Participar en mercados internacionales nos obliga a mantenernos a la vanguardia tecnológica, adoptando y desarrollando nuevas soluciones que satisfacen las diversas necesidades de los clientes.

Mejora de la Calidad del Servicio

La experiencia y conocimientos adquiridos en el mercado global se traducen en un servicio de mejor calidad para todos nuestros clientes.

Establecimiento de Alianzas Estratégicas:

El proceso de exportación ha facilitado la creación de alianzas estratégicas con empresas lo que fortalece nuestra red de negocios y nos proporciona nuevas oportunidades.

En conclusión, la creación e implementación del proceso de exportación de servicios de software en la empresa no es solo una respuesta a las oportunidades del mercado global, sino una estrategia integral para asegurar el crecimiento sostenible y la competitividad a largo plazo.

Este esfuerzo permite no solo diversificar los ingresos y expandir la base de clientes, sino también fortalecer la capacidad de innovación, mejorar la calidad de los servicios, y buscar un posicionamiento como un líder en la industria del software a nivel mundial.

La justificación de este proceso radica en su capacidad para transformar la empresa en una entidad más robusta, adaptable y competitiva en el dinámico entorno global y de una forma más organizada.

El alcance va desde la selección de mercado para determinar las características específicas del país o región donde se van a exportar los servicios y/o proyectos de software, identificando los precios de exportación, identificando de acuerdos comerciales y de doble tributación, el comportamiento de la oferta y demanda y otros aspectos relevantes, y finalmente finaliza con la facturación del servicio y/o proyecto exportado.

Nota. Fuente: complementación propia

4.2.3 Conclusión:

La exportación de servicios de software emerge como un componente esencial en el panorama económico global, ofreciendo beneficios tanto a nivel personal como social y

empresarial. La aplicación del conocimiento a nivel individual se ve potenciada por la exposición a proyectos internacionales, enriqueciendo las habilidades y perspectivas de los profesionales del sector. A nivel social y empresarial, la exportación no solo impulsa el crecimiento económico, sino que también contribuye a la generación de empleo especializado y al desarrollo sostenible a nivel global. En un mundo interconectado, la exportación de servicios de software se erige como un puente hacia el progreso y la prosperidad compartida, representando una vía esencial para impulsar el desarrollo global.

Nota. Fuente: complementación propia

4.3 Objetivo General

Analizar y sustentar la importancia de la exportación de servicios de software especializados en SAP, el proceso y evolución de este desde su negociación hasta su culminación, explorando sus impactos tanto a nivel empresa mediante la aplicación y enriquecimiento del conocimiento personal, social y buscando un beneficio por su contribución al desarrollo económico, la generación de empleo especializado, y la transferencia de conocimientos, consolidando en el fomento del progreso sostenible, ya que Flag Soluciones busca principalmente convertirse en una firma de consultoría SAP que le permita desempeñarse en las industrias de Customer Products, Retail y manufacturing, desempeñándose en diferentes líneas de negocio.

Nota. Fuente: complementación propia

4.4 Objetivos Específicos

Identificar Oportunidades de Exportación

Desarrollar Capacidades y Competencias del Personal

Establecer Alianzas Estratégicas Internacionales

Implementar Estrategias de Diversificación de Mercados

Generar Empleo Especializado y de Calidad

Fomentar la Transferencia de Conocimientos

Nota. Fuente: complementación propia

5. Informe Ejecutivo

5.1 Identificar Oportunidades de Exportación

Realizar proceso exploratorio del mercado internacional en periodo de 3 meses, en orden de identificar oportunidades estratégicas de exportación de servicios de software que estén basados en el objeto de la compañía como lo es el sistema SAP o “Systems, Applications, Products in Data Processing” considerando las demandas y tendencias globales, así como las fortalezas y especializaciones de la empresa, por medio de una matriz de participación, referenciando como guía en: Cual es la aspiración ganadora, donde y como quiere llegar, que capacidades debe tener y principalmente que sistemas de gestión requiere.

5.2 Desarrollar Capacidades y Competencias del Personal

Desarrollar programas de formación y capacitación para el personal de la compañía, en los niveles de “Gestión de Almacenes (WM) en ambiente SAP” y “Gestión de la Producción en ambiente SAP a nivel Usuario Experto”, los cuales se han diseñado y pensado para el desarrollo de las capacidades del personal, su aplicación se da en 4 fases, conocimiento, aplicación, modelación y aplicación, con esto se orienta a potenciar habilidades técnicas y blandas necesarias para el trabajo en proyectos internacionales, fomentando la adaptabilidad y la comprensión intercultural durante los próximos 8-12, 14 meses.

5.3 Establecer Alianzas Estratégicas Internacionales

Construir alianzas y colaboraciones con empresas y organizaciones nacionales e internacionales del sector de servicios de software SAP, que proporcionen relaciones de largo plazo, para conseguir un mejoramiento continuo y evolución de los procesos y sistemas de soporte tecnológico que se tienen implementados, facilitando la entrada a nuevos mercados, el intercambio de conocimientos y la participación en proyectos conjuntos, para los próximos 5 años.

5.4 Implementar Estrategias de Diversificación de Mercados

Desarrollar e implementar estrategias de internacionalización aprovechando las alianzas comerciales y perteneciendo a Partner SAP, lo que permite diversificar la presencia de la empresa en diferentes mercados internacionales, y principalmente en Latinoamérica, reduciendo la dependencia de un único mercado y aprovechando las oportunidades de crecimiento en diferentes regiones del mundo, para los próximos 5 años.

5.5 Generar Empleo Especializado y de Calidad

Impulsar la creación de empleo altamente especializado y bien remunerado mediante la participación de proyectos exportación de servicios de software, entrenando y certificando consultores lo cual contribuye así al desarrollo social y económico interno, lo que consolida la empresa FLAG SOLUCIONES como un motor de generación de empleo de calidad en la región.

5.6 Fomentar la Transferencia de Conocimientos

Establecer mecanismos y plataformas que faciliten la transferencia de conocimientos y tecnologías entre la empresa y sus contrapartes-aliados internacionales para los próximos 2 años, por medio del fomento de una cultura de la innovación, participación y gestión de la calidad y el conocimiento, promoviendo, el desarrollo sostenible y la creación de soluciones globales a desafíos comunes.

Nota. Fuente: complementación propia

El informe final de este proyecto se resume con la siguiente tabla y en los anexos se encuentra el formato creado y aprobado por la compañía.

Figura 14. Proyecto de exportación de servicios de software



Nota. Fuente: Elaboración propia

6. Aportes a mi Formación Personal

Gracias a mi proceso de prácticas aprendí demasiadas cosas entre esas las más importantes fueron, primero que nada, la experiencia práctica, las practicas me ayudaron a obtener una comprensión más profunda de cómo funciona realmente una empresa, desde sus operaciones diarias hasta su cultura organizativa

Segundo fue el desarrollo de habilidades, mi proceso de prácticas me ayudo a adquirir habilidades específicas relacionadas mi campo de estudio, así como habilidades blandas como trabajo en equipo, comunicación y resolución de problemas.

Tercero y no menos importante amplié mi red de contactos profesionales, tuve la oportunidad de conocer a profesionales en mi campo y establecer conexiones valiosas que en el futuro podrán ayudarme, ya sea para obtener empleo, recomendaciones o asesoramiento profesional.

Las practicas ayudaron en mi a obtener un desarrollo personal, el reto y los desafíos a ti mismo en un entorno real de trabajo, lo que me ayudo a aumentar mi confianza, mejorar mi capacidad para enfrentar nuevos desafíos y desarrollar una mentalidad empresarial.

Nota. Fuente: complementación propia

7. Aportes a mi Formación Profesional

Realizar prácticas empresariales me ayudo a contribuir significativamente a mi formación profesional de varias maneras , pude aprender a aplicación de conocimientos teóricos , los conceptos y teorías que he aprendido en mi formación académica sumado esto al entorno empresarial real refuerza mi comprensión y me ayuda a ver la relevancia y aplicabilidad de lo que he estudiado , también en mi proceso de prácticas obtuve experiencia práctica en las habilidades específicas en mi campo por ultimo tuve la oportunidad de explorar opciones profesionales diferentes, las prácticas empresariales me brindaron la oportunidad de explorar diferentes aspectos de mi carrera, lo que me ayudo a determinar intereses, fortalezas y áreas de mejora.

Nota. Fuente: complementación propia

8. Conclusiones

La exportación de servicios de software emerge como un componente esencial en el panorama económico global, ofreciendo beneficios tanto a nivel personal como social y empresarial. La aplicación del conocimiento a nivel individual se ve potenciada por la exposición a proyectos internacionales, enriqueciendo las habilidades y perspectivas de los profesionales del

sector. A nivel social y empresarial, la exportación no solo impulsa el crecimiento económico, sino que también contribuye a la generación de empleo especializado y al desarrollo sostenible a nivel global. En un mundo interconectado, la exportación de servicios de software se erige como un puente hacia el progreso y la prosperidad compartida, representando una vía esencial para impulsar el desarrollo global.

Nota. Fuente: complementación propia

9. Recomendaciones

Mis Recomendaciones son:

1. Para la agencia de práctica, les recomiendo proporcionar más orientación y apoyo adecuadamente a los estudiantes durante todo el proceso de prácticas, incluyendo la selección de proyectos como la exportación de servicios de software con el cual se obtuvo una experiencia significativa.

2. Para el asesor de práctica le recomiendo brindar una orientación experta y mentoría oportuna, en el desarrollo de habilidades técnicas y comerciales relacionadas con el proceso de exportación de servicios de software, Estar disponible para responder preguntas, proporcionar retroalimentación constructiva y resolver problemas que puedan surgir durante el proyecto de exportación, lo cual para mi proceso de desarrollo fue muy satisfactorio, proporcionando siempre una respuesta positiva.

3. Para la empresa donde realice la práctica, mi recomendación es ofrecer un entorno de trabajo más colaborativo y enriquecedor donde pueda aplicar y desarrollar mis habilidades en el contexto del proceso de exportación de servicios de software y no otras actividades y brindándoles retroalimentación continua.

4. Para la coordinación de práctica le recomiendo coordinar eficazmente la asignación de estudiantes a proyectos de prácticas, asegurándose de que haya una buena coincidencia entre las habilidades y los intereses de los estudiantes y los requisitos de los proyectos.

Nota. Fuente: complementación propia

10. Bibliografía

Audidores y consultores (2023). *Revisión analítica en auditoría*.

<https://pgbaudidores.es/2024/04/03/revision-analitica-en-auditoria/#:~:text=Es%20una%20t%C3%A9cnica%20utilizada%20en,relacionados%20con%20los%20asientos%20contables.>

Flag Soluciones (2024). Seguridad SAP. <https://flagsoluciones.com/services/sap-automatizacion-procesos-negocio/>

Flag Soluciones (2024). Consultoría SAP. <https://flagsoluciones.com/services/sap-centro-competencias-innovacion/>

Flag Soluciones (2024). Aceleradores Digitales. <https://flagsoluciones.com/services/aceleradores-digitales/>

Flag Soluciones (2024). Analítica SAP. <https://flagsoluciones.com/services/analitica-sap/>

Garrido, Delgado y Prada (2017). Empresas de Base Tecnológica, definición y selección en la economía española. Fundación de las Cajas de Ahorros. <https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Publicaciones/PDF/2071.pdf>

Milan Kubr (1997). *La consultoría de empresas guía para la profesión*. Oficina internacional del trabajo ginebra. https://test.comprasestatales.gub.uy/Pliegos/pedido_310055.pdf

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (2021). *Portafolio de Servicios de Tecnologías de la Información* – TI.

https://www.minagricultura.gov.co/SIG/DocumentosSIG/19GESTION_DE_SERVICIOS_TICS/Guía-Portafolio-de-Servicios-de-Tecnologías-de-la-Información-TI-V3.pdf

Muñoz, H. H., Osorio, M. R., & Zúñiga, P.L. (2016). Inteligencia de los negocios. Clave del Éxito en la era de la información. *Clío América*, 10 (20), 194 – 211.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5826494>

Villardefrancos A. y Rivera, Z. (2006). La auditoría como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 37(2-3), 53-59.

<https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>

11. Webgrafía

<https://lnkd.in/eKu44kuA> (Oferta de trabajo)

Documentos internos de la empresa y su página web en las que se sacó información:

ISOLUCIÓN (Sistema de gestión empresarial).

Página Web, documentación interna empresa.

Certificado de existencia y documentos de representación legal de la empresa.

Página Web, documentación interna empresa.

Reuniones estratégicas de FLAG SOLUCIONES, equipo directivo, documentación interna empresa y presentación corporativa y página web

Modelo de competencias Flag Soluciones 2022

Matriz de riesgos empresariales.

12. Anexos



1. GENERALIDADES	
Nombre Indicar al principio del Nombre si es Proceso o Procedimiento.	Proceso Exportación de Servicios y Proyectos de Software
Objetivo Cuál es la misión y el fin del proceso/procedimiento.	Establecer los lineamientos para la exportación de Servicios y Proyectos de Software, expandiendo el negocio en el Sur, Centro y Norteamérica con la finalidad de ampliar la participación en el mercado.
Alcance Límites del proceso/procedimiento: Dónde empieza y dónde termina.	Inicia desde la selección de mercado para determinar las características específicas del país o región donde se van a exportar los servicios y/o proyectos de software, identificando los precios de exportación, impuestos, requisitos legales, identificación de acuerdos comerciales y de doble tributación, comportamiento de oferta y demanda y otros aspectos relevantes, finaliza con la facturación del servicio y/o proyecto exportado.

GLOSARIO	
Término	Definición
SAP	El Sistema SAP o " Systems, Applications, Products in Data Processing", es un Sistema informático que le permite a las empresas administrar sus recursos humanos, financieros, contables, productivos, logísticos entre otros. Es un software que ofrece soluciones y tecnologías inteligentes.
Módulo de MM, SD, PP, FI, RH, CO, PM Y QM	Son los módulos de SAP, que son sujetos de facturación y/o venta del servicio que presta la compañía.
Naturaleza cliente	Este se refiere si el cliente es persona natural o persona jurídica (empresa legalmente constituida)
Acuerdo comercial	Se refiere al contrato o acuerdo comercial que firmen las partes
Facturación electrónica	Documento que se identifica tributariamente como un soporte de transacciones de venta de bienes y/o servicios.
Código Swift Banco	El código Swift sirve para recibir giros internacionales del banco, acompañado de la información de la compañía como: Razón Social, Nit , número de cuenta bancaria y tipo de cuenta.
Tasa de Cambio	Hace referencia al valor de la moneda nacional con referencia a una moneda extranjera.

AVISO CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es propiedad de FLAG SOLUCIONES SAS. Es de carácter confidencial y privilegiado, por lo cual su distribución, copia y reproducción por cualquier medio se encuentra prohibida, sin previa y expresa autorización del propietario. Su uso únicamente será permitido para fines exclusivos y estrictamente requeridos en el marco de la relación comercial o laboral entre las partes.

Formato Versión 3- [Enem](#) 2021



OC	Se refiere a la Orden de compra enviada por el cliente para facturar el servicio.
LA/FT/FPADM	Siglas para relacionar: Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

2. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL PROCESO

2.1 CARACTERIZACIÓN

2.1.1 Responsables

Responsables del Procedimiento Nombre de los Cargos y/o de las Áreas que participan en el proceso/procedimiento.	Gerente Administrativa y Financiera, Gerente de Operaciones, Director de Desarrollo Director Administrativo Asistente Administrativa.
--	---

2.1.2 Entradas

No	Proceso / Procedimiento Proveedor	Entrada
1	Gestión Comercial Identificar oportunidades de exportación	Oportunidades detectadas en el Análisis y estudio del mercado internacional para identificar países o regiones con demanda potencial para expandir el negocio en el Sur, Centro y Norteamérica con la finalidad de ampliar la participación en el mercado en la exportación de servicios y/o proyectos de Software
2	Gestión Comercial Establecer precios y términos	Determinar los precios y las condiciones de venta para el servicio de software, teniendo en cuenta factores como los costos de producción, la competencia en el mercado y las políticas de precios internacionales.
3	Gestión del Servicio Adaptación del servicio	Personalizar el servicio de software según los requisitos específicos del mercado objetivo, como idioma, regulaciones locales y preferencias culturales.
4	Gestión del Servicio Sección de Planificación y Control de Proyectos	Determinar mediante actividades cómo se realiza la planeación y control de un Servicio y /o Proyecto de Software.
5	Negociación y firma del contrato	Iniciar negociaciones con clientes potenciales en el mercado objetivo.

AVISO CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es propiedad de FLAG SOLUCIONES SAS. Es de carácter confidencial y privilegiado, por lo cual su distribución, copia y reproducción por cualquier medio se encuentra prohibida, sin previa y expresa autorización del propietario. Su uso únicamente será permitido para fines exclusivos y estrictamente requeridos en el marco de la relación comercial o laboral entre las partes.

Formato Versión 3- Enem 2021



		Finalizar los términos y condiciones del contrato de exportación, incluidos los precios, plazos de entrega y términos de pago. Obtener la firma del cliente en el contrato de exportación.
6	Preparación para la entrega del servicio	Asegurarse de que el servicio de software esté debidamente configurado y probado para su entrega. Proporcionar al cliente toda la documentación necesaria, como manuales de usuario y guías de instalación.
7	Entrega del servicio	Coordinar con el cliente la entrega del servicio de software, ya sea a través de descarga en línea, envío de medios físicos o instalación remota. Proporcionar soporte técnico adicional según sea necesario durante el proceso de implementación.
8	Seguimiento y soporte continuo	Mantener una comunicación regular con el cliente para asegurarse de que el servicio de software cumpla con sus expectativas. Proporcionar soporte técnico continuo y resolver cualquier problema o pregunta que pueda surgir después de la entrega del servicio.
9	Evaluación del proceso	Realizar una evaluación post-venta para identificar áreas de mejora en el proceso de exportación de servicios de software. Utilizar los comentarios del cliente para ajustar y mejorar el servicio en futuras exportaciones.
10	Métricas de rendimiento	Establecer indicadores clave de rendimiento, para medir el éxito del proceso de exportación de servicios de software, como la tasa de retención de clientes, la satisfacción del cliente y el retorno de la inversión.
11	Sección de Mejora Continua	Sesiones de retroalimentación interna: Realizar reuniones periódicas con el equipo para revisar el proceso de exportación y discutir formas de mejorarlo. Análisis post-venta: Analizar las experiencias post-venta de los clientes para identificar áreas de mejora en el servicio y la atención al cliente.

AVISO CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es propiedad de FLAG SOLUCIONES SAS. Es de carácter confidencial y privilegiado, por lo cual su distribución, copia y reproducción por cualquier medio se encuentra prohibida, sin previa y expresa autorización del propietario. Su uso únicamente será permitido para fines exclusivos y estrictamente requeridos en el marco de la relación comercial o laboral entre las partes.

Formato Versión 3- Enem 2021



2.1.3 Tareas			
No	Nombre de la Tarea	Descripción de la Tarea	Responsable de la Tarea
1	Selección del Cliente en el exterior	<p>De acuerdo a las oportunidades detectadas en el Análisis y estudio del mercado internacional se establece la forma en la que se hará la selección de los clientes potenciales, principalmente para la prestación del servicio que se ofrece.</p> <p>Se realizan acercamientos con potenciales clientes a través de la presentación del portafolio de servicios y compartiéndoles casos de éxito que se han tenido a lo largo de la trayectoria en el mercado.</p>	<p>Gerencia Administrativa y Financiera</p> <p>Gerencia de Operaciones y comercial.</p>
2	Venta del servicio a través de licitación	<p>Se establece las condiciones para participar en la licitación y determinar la elección del proveedor que hará el servicio o proyecto. Se establece y formula la propuesta de servicios y proyectos.</p>	<p>Gerencia Administrativa y Financiera.</p> <p>Gerencia de Operaciones y comercial.</p>
3	Acuerdos comerciales y firma de contrato	<p>El proceso firma de contrato o acuerdo comercial se realiza cuando el cliente ha aceptado el servicio y condiciones ofrecidas o la compañía ha sido elegida en una licitación ofrecida por el cliente.</p> <p>Teniendo en cuenta las definiciones presentadas anteriormente, cuando se vaya a iniciar relación comercial con el cliente en la organización, se debe realizar la creación del mismo teniendo en cuenta los siguientes requerimientos para la vinculación y registro en el sistema.</p> <p>Para realizar la vinculación es importante que el cliente envíe los documentos requeridos de acuerdo con su naturaleza, estos documentos se deben enviar escaneados por correo electrónico a la Asistente Administrativa de FLAG SOLUCIONES S.A.S.</p>	<p>Gerencia Administrativa y Financiera.</p> <p>Gerencia de Operaciones y comercial.</p> <p>Asistente Administrativa</p>

AVISO CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es propiedad de FLAG SOLUCIONES SAS. Es de carácter confidencial y privilegiado, por lo cual su distribución, copia y reproducción por cualquier medio se encuentra prohibida, sin previa y expresa autorización del propietario. Su uso únicamente será permitido para fines exclusivos y estrictamente requeridos en el marco de la relación comercial o laboral entre las partes.

Formato Versión 3- [Fnem](#) 2021



		<p>Requisitos para la vinculación del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato y anexos que aplican a este: Aplica para la recurrencia del servicio • Orden de servicio y/o Cotización: Aplica cuando es por demanda. • RUT o documento de identificación tributaria. • Copia de Cédula al 150% (Nacional y/o de Extranjería) Para Personas Jurídicas la Cédula del representante Legal. • Acuerdos de Confidencialidad, en caso de ser requerido. • Información del buzón de correo electrónico para envío de facturación. 	
4	Verificación de Documentos e Inscripción del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la información enviada. • Revisar que los documentos enviados por el cliente estén completos y sean legibles. • Una vez revisados los documentos y están correctos crea la carpeta en el archivo digital con el nombre del cliente y los documentos enviados. • Notificar a Contabilidad el ingreso del cliente, con copia del RUT e información requerida para la inscripción del cliente en el sistema contable. • Enviar a la Auxiliar Administrativa los documentos, para que construya el expediente digital del cliente, el cual reposará en el archivo central de la organización. 	<p>Asistente Administrativa</p> <p>Auxiliar Administrativa</p>
5	Orden para facturar el Servicio	El área de operaciones envía correo con la información y datos para realizar el cobro del servicio	Gerente de operaciones y Directora de Desarrollo
6	Facturar Servicio	Se procede a facturar el servicio a través del software dispuesto para ello, teniendo en cuenta la tasa de cambio del día, cliente, horas de servicio y valor unitario.	Asistente Administrativa

2.1.4 Salidas

No	Salida	Proceso / Procedimiento Cliente
1	Propuesta Comercial	Gestión Operaciones

AVISO CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es propiedad de FLAG SOLUCIONES SAS. Es de carácter confidencial y privilegiado, por lo cual su distribución, copia y reproducción por cualquier medio se encuentra prohibida, sin previa y expresa autorización del propietario. Su uso únicamente será permitido para fines exclusivos y estrictamente requeridos en el marco de la relación comercial o laboral entre las partes.

Formato Versión 3- [Enem](#) 2021



2	Contrato o acuerdo comercial firmado por las partes	Gestión Operaciones
3	Factura de servicios	Área Administrativa
5	Recibo de caja	Área Administrativa y Contable.

2.1.5 Lineamientos

Conjunto de lineamientos de carácter interno – de la empresa- que se deben cumplir en la ejecución del proceso/procedimiento que se está caracterizando.

Descripción de los lineamientos

1. Las siguientes son condiciones de pago para los Clientes:
 - o Deben realizar transferencia electrónica.
 - o La compañía debe contar con código Swift según banco.
 - o El plazo para pago es de 30 días o 45 días calendario.
 - o El cliente debe enviar OC orden de compra, para facturar el servicio prestado.
 - o La factura no puede presentar tachones, enmendaduras o diferencias respecto a la orden de compra o solicitud de pago será causal de devolución por parte de la Asistente Administrativa.
 - o Debe ser factura electrónica.
 - o Se debe enviar tanto al cliente como a la DIAN.

2.2 DATOS

2.2.1 Indicadores

No	Nombre del Indicador	Descripción Cualitativa
1	Expandir el negocio en el Sur, Centro y Norteamérica con la finalidad de ampliar la participación en el mercado. FORMULA: Número de Proyectos atendidos en Sur, Centro y Norteamérica durante el año	A 31 de diciembre de cada año (2022 al 2025) se espera que al menos 1 de los proyectos atendidos se den en Sur, Centro y Norteamérica

AVISO CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es propiedad de FLAG SOLUCIONES SAS. Es de carácter confidencial y privilegiado, por lo cual su distribución, copia y reproducción por cualquier medio se encuentra prohibida, sin previa y expresa autorización del propietario. Su uso únicamente será permitido para fines exclusivos y estrictamente requeridos en el marco de la relación comercial o laboral entre las partes.

Formato Versión 3- Enem 2021



2.2.2 Documentos Relacionados				
No	Nombre	Descripción	Tipo de Documento Externo, Proceso, Procedimiento, Instructivo, Matriz, Manual, Guía	¿Es válido Electrónico o Físico?
1	Solicitud de Compra	Documento con el cual se solicita la adquisición de un producto, servicio o alquiler.	Formato	Electrónico
2	Orden de Compra	Documento con el cual se procede a la compra de un producto, servicio y/o alquiler.	Formato	Electrónico
3	Formato Único Vinculación CLIENTES	Formato donde el proveedor registra su información para la vinculación	Formato	Electrónico
4	Base Maestra CLIENTES Software contable	Es la base de datos donde se registran los clientes, en el software contable de ilimitada	Formato	Electrónico
5	Requisitos para vincular un cliente.	Son los documentos que debe contener cada HV del cliente para su creación y legalización en el sistema	Instructivo	Electrónico

2.2.3 Riesgos		
No	Nombre del Riesgo	Descripción
1	Vincular clientes con relaciones de LA/FT/FPADM.	Vínculos comerciales y/o contractuales con Clientes relacionados con delitos de LA/FT/FPADM.
2	Vincular Proveedores/Contratistas con relaciones de LA/FT/FPADM	Vínculos comerciales y/o contractuales con Proveedores / Contratistas

AVISO CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es propiedad de FLAG SOLUCIONES SAS. Es de carácter confidencial y privilegiado, por lo cual su distribución, copia y reproducción por cualquier medio se encuentra prohibida, sin previa y expresa autorización del propietario. Su uso únicamente será permitido para fines exclusivos y estrictamente requeridos en el marco de la relación comercial o laboral entre las partes.

Formato Versión 3- [Enem](#) 2021



		relacionados con delitos de LA/FT/FPADM.
3	Desconocer las características de las contrapartes a vincular	No conocer las calidades de la contrapartes a vincular, es decir, , Rep's, Ciuu , Beneficiario Final, Tipo, etc.
4	Desconocer la procedencia de los recursos recibidos de las Contrapartes.	No contar con la identificación del origen de los recursos que ingresaran a la Compañía.
5	Comercializar sus productos y servicios en Jurisdicciones de Alto Riesgo LA/FT/FPADM.	Comercialización de productos y servicios, realizar operaciones, y transar en jurisdicciones de alto riesgo de cara al LA/FT/FPADM

2.3 APLICACIONES

No	Nombre de la Aplicación	Descripción
1	Subversion (software): SVN	Herramienta de control de versiones open SOURCE , basada en un repositorio cuyo funcionamiento se asemeja enormemente al de un sistema de ficheros.
2	ilimitada	Plataforma tecnológica donde se realiza la facturación.
3	Microsoft Word	Solución tecnológica de software para la generación de los registros del proceso.
4	Microsoft Excel	Solución tecnológica de software para la generación de los registros, reportes e indicadores del proceso.

Elaboró	Aprobó
Nombre: Natalia Lopez	Nombre: Maria Eugenia Serna Urán
Cargo: Asistente Administrativa	Cargo: Director Administrativo
Fecha: Abril de 2024	Fecha: Mayo de 2024
Versión	1

AVISO CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es propiedad de FLAG SOLUCIONES SAS. Es de carácter confidencial y privilegiado, por lo cual su distribución, copia y reproducción por cualquier medio se encuentra prohibida, sin previa y expresa autorización del propietario. Su uso únicamente será permitido para fines exclusivos y estrictamente requeridos en el marco de la relación comercial o laboral entre las partes.

Formato Versión 3- [Enein](#) 2021