

APOYO ADMINISTRATIVO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA  
COMPAÑÍA GRUPO ATLAS DE SEGURIDAD INTEGRAL, DE LA CIUDAD DE  
MEDELLÍN

DEICY TATIANA RODRÍGUEZ VELEZ

DEICY.RODRIGUEZVE@AMIGO.EDU.CO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EMPRESA GRUPO ATLAS DE SEGURIDAD INTEGRAL

INICIO PRACTICA: 08 DE NOVIEMBRE DE 2019

TERMINACIÓN PRACTICA: 19 DE ENERO DE 2021

APOYO ADMINISTRATIVO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
DE LA COMPAÑÍA GRUPO ATLAS DE SEGURIDAD INTEGRAL, DE LA CIUDAD DE  
MEDELLÍN

DEICY TATIANA RODRÍGUEZ VELEZ

DEICY.RODRIGUEZVE@AMIGO.EDU.CO

PRESENTACION INFORME FINAL

PRACTICA PROFESIONAL ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ASESOR: JAMES ALBERTO MARULANDA PATIÑO

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EMPRESA GRUPO ATLAS DE SEGURIDAD INTEGRAL

INICIO PRACTICA: 08 DE NOVIEMBRE DE 2019

TERMINACIÓN PRACTICA: 19 DE ENERO DE 2021

## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....  | 8  |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA</b> .....                             | 9  |
| 1.1 Breve Descripción de la Empresa .....                                | 9  |
| 1.1.1 Nombre de la empresa.....  | 9  |
| 1.1.2 Ubicación .....  | 10 |
| 1.1.3 Actividad según clasificación en el CIU.....                       | 10 |
| 1.2 Importancia de la empresa dentro del sector .....                    | 10 |
| 1.3 Breve reseña histórica de la empresa.....                            | 10 |
| 1.3.1 Misión .....   | 13 |
| 1.3.2 Visión.....  | 13 |
| 1.3.3 Valores corporativos .....   | 13 |
| <b>2. DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO QUE SE DESEMPEÑA</b> .....       | 15 |
| 2.1 Nombre del cargo .....   | 15 |
| 2.2 Ubicación dentro de la estructura de la empresa .....                | 15 |
| 2.3 Funciones asignadas .....  | 15 |
| <b>3. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS TAREAS DESARROLLADAS</b> .....          | 17 |
| <b>4. RESULTADOS</b> .....   | 19 |
| 4.1 Competencias del saber o del hacer desarrolladas en la empresa ..... | 19 |
| 4.1.1 Competencias del ser .....   | 19 |
| 4.1.2 Competencias del saber:.....                                       | 19 |
| 4.1.3 Competencias del hacer.....  | 19 |
| 4.2 Aportes a la empresa .....   | 20 |
| 4.3 Logros.....  | 20 |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.4 dificultades .....                         | 21        |
| 4.5 Conclusiones .....                         | 21        |
| 4.6 Recomendaciones .....                      | 22        |
| <b>5. LISTA DE ABREVIATURAS O SIGLAS .....</b> | <b>23</b> |
| <b>6. BIBLIOGRAFIA.....</b>                    | <b>24</b> |

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|   |    |
|---|----|
| Ilustración 1: Estructura organizacional..... | 12 |
|---|----|

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Descripción tareas desarrolladas..... | 18 |
|--|----|

## LISTA DE ANEXOS

|   |    |
|---|----|
| Anexo 1: Plan de Mejora continúa en el área de facturación de la compañía Grupo Atlas de Seguridad Integral sede Medellín ..... | 25 |
|---|----|

## INTRODUCCIÓN

Las prácticas empresariales consiste en la aplicación de los conocimientos y competencias adquiridas durante un determinado tiempo en el desarrollo de los programas académicos, con la intención de poner en contacto estos con el entorno inmediato, además se adquiere nuevas competencias necesarias para desenvolverse en un mercado laboral donde más que sólo conocimientos teóricos, un profesional necesita contar con habilidades en liderazgo, trabajo en equipo, comunicación asertiva, entre otras destrezas necesarias para desempeñar la actividad a desarrollar de forma eficiente.

En la empresa GASI se pretende aplicar estos conocimientos y generar valor agregado con las prácticas las cuales consisten en el acompañamiento al área administrativa y financiera, inicialmente se inició en el departamento de nómina, posterior a un cambio organizacional se determinó que el acompañamiento estaría en el departamento de facturación y de crédito y cobranza, donde se cumple con un horario de 8 horas diarias lunes a viernes; con lo cual se pretende tener un conocimiento de todo lo que se hacía dentro del área y ser un apoyo para las mismas.

Dado el conocimiento de los procesos y de todas las actividades que se desarrollan en el área donde se realizó el apoyo, se evidencio tanto fortalezas como debilidades, es por ello que se vio la necesidad de realizar un plan de mejoramiento continuo y así evitar en el futuro reprocesos, optimizando el proceso de facturación y mediante este plan, minimizar el nivel de errores en facturación, tiempo de atención al cliente y radicación de las cuentas ante los pagadores.

Implementando la estrategia de PQM Se puede mitigar estos impactos, ayudando a lograr de manera eficiente los objetivos de la empresa en los cuales la satisfacción del cliente es lo primordial a la hora de generar un crecimiento y desarrollo económico y social; si hay conocimiento de cuáles son las debilidades y se trabaja para ello se tendrá la oportunidad y ventaja de mejora continua.

Por otro lado se recomienda a la empresa GASI seguir trabajando de la mano de todos sus colaboradores en la búsqueda e implementación de estrategias que optimicen todos los procesos de la empresa, dado que son ellos en el día a día de sus actividades que se enteran de cuáles son las falencias para así transformarlas en oportunidades.

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Atlas Seguridad Ltda., pertenece al Grupo Atlas de Seguridad Integral, el cual está conformado por Atlas Transportadora de Valores, Atlas tecnología, Atlas Investigaciones y Atlas Seguridad, esta última se encargada de todo lo relacionado con seguridad a través de guardas, escoltas y supervisores, además de Atlas Campus Seguro donde se maneja monitoreo con tecnología por medio de cámaras de seguridad, GPS y GPRS; en este último grupo es donde se realizan las prácticas

GASI como las demás organizaciones de este sector están regidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada; cuenta con cobertura a nivel Nacional, se encuentra vinculada con alianzas y agremiaciones estratégicas con distintas organizaciones y asociaciones con el fin de trabajar en pro del desarrollo sostenible y la gestión responsable del negocio entre algunas de ellas se encuentra FENALCO, ICONTEC, ANDI, Federación Colombiana de Seguridad, entre otras, como dato importante esta empresa Desde el año 2009 confirmó su adhesión al Pacto Global, con el objetivo de basar sus decisiones estratégicas en 10 principios distribuidos en 4 enfoques que la llevan a ser reconocida como una organización que trabaja responsablemente y cuenta con reconocimientos como el certificado de R.S.E y FIDAGH con el ÓSCAR ALVEAR URRUTIA como el mejor lugar para trabajar.

En GASI el crecimiento ha sido tal que ya cuentan con 17 *sedes* en las principales ciudades como lo son Cali, Bogotá, Palmira, Buenaventura, Buga, Tuluá, Medellín, Bucaramanga, Pereira y Cartago, Manizales, Armenia, Cúcuta, Santander de Quilichao, Cartagena y Barranquilla ; cuenta con más de 11.500 empleados entre personal operativo y administrativo. (Grupo Atlas, 2019)

### 1.1 Breve Descripción de la Empresa

#### 1.1.1 Nombre de la empresa

Grupo Atlas de seguridad Integral GASI

### 1.1.2 Ubicación

La Sede Principal se encuentra ubicada en la ciudad de Cali, la sede de Medellín está actualmente ubicada por la avenida guayabal en la dirección calle 14 # 52-51

### 1.1.3 Actividad según clasificación en el CIIU

El código CIIU Se da con el propósito de clasificar las actividades económicas de los empresarios del país, es un sistema donde esta clasificación se genera mediante códigos, de las actividades económicas, según procesos productivos. Permite la rápida identificación, en todo el mundo, de cualquier actividad productiva (Camara de Comercio , 2020). GASI se encuentra ubicada en los siguientes códigos:

- Actividad secundaria N8020 Actividades de servicio de sistema de seguridad
- Otras actividades M7490 Otras actividades profesionales, científicas y técnicas  
N.C.P
- G4651 Comercio al por mayor de computadores, equipo periférico y programas de informática

### 1.2 Importancia de la empresa dentro del sector

Es de suma importancia para el sector Público-privado y para la comunidad en general ya que la empresa cuenta con clientes Jurídicos como naturales; contar con servicios y un esquema de seguridad tanto de forma física como por medios tecnológicos, dada la situación de seguridad por la que pasa el País, con el fin de prevenir y reducir incidentes como acceso a información importante, robos o daños, por lo que los servicios que brinda la empresa brindan seguridad y confianza al público en general.

### 1.3 Breve reseña histórica de la empresa

En 1974 Nace en la ciudad de Cali, Vigilancia Atlas Limitada, con el objetivo de cubrir la demanda de seguridad y protección de la región, desde esta año hasta la actualidad cuenta con 28 sucursales y agencias a nivel Nacional, en 1999 La compañía cambia su nombre a Seguridad Atlas Ltda. y obtiene la certificación ISO 9001 y BASC, en 2008 Obtiene la certificación OHSAS 18001, en 2011 Obtiene reconocimiento como el segundo mejor lugar para trabajar en Colombia por parte

del Great Place To Work® Institute y el Premio Honor al Mérito de la Asociación de Gestión Humana ACRIP.

Con una trayectoria de 46 años en el mercado de la seguridad privada en Colombia, con un capital humano altamente competitivo y un sólido portafolio de soluciones para diferentes sectores, se ha consolidado como expertos en la Gestión Integral de Riesgos. Diseñando servicios a la medida a través de nuestra propia metodología ADMIRA®, Administración Integral de Riesgos Atlas, creada por expertos bajo estrictas normas internacionales, proyectándose como un aliado estratégico perfecto para garantizar seguridad en los más variables y competitivos ambientes comerciales. Actualmente siguen trabajando arduamente para lograr cumplir con sus objetivos propuestos bajo su misión y visión enfocados en la innovación y tecnología como ejes centrales del desarrollo y crecimiento (Grupo Atlas, 2019).

Representación de la estructura organizacional como está compuesta en la parte administrativa en la sede de la ciudad de Medellín.

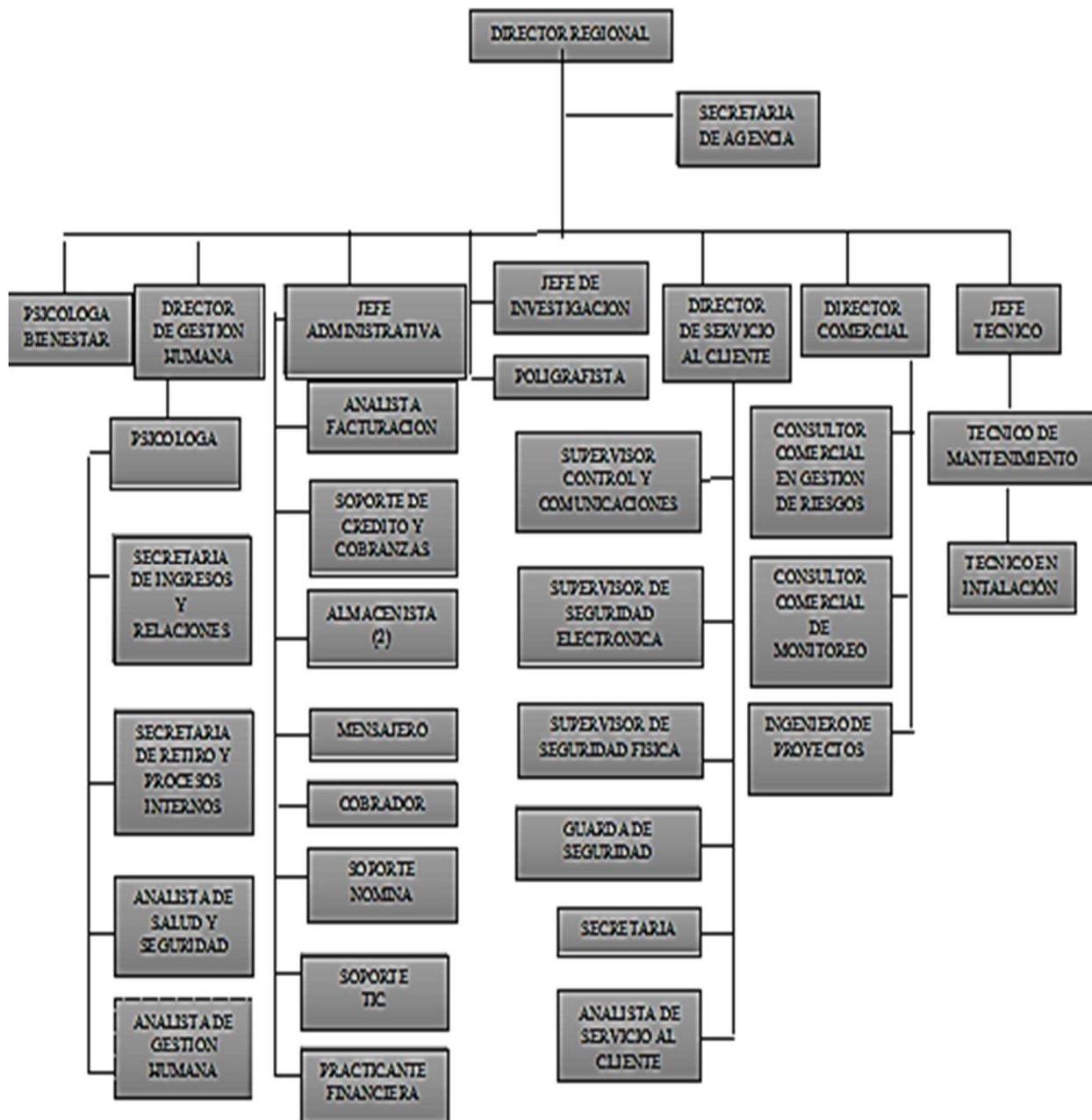


Ilustración 1: Estructura organizacional

Fuente: Tomado de <http://www.atlas.com.co>

### 1.3.1 Misión

Protegemos y optimizamos la operación de nuestros clientes respaldando la continuidad de su negocio, con talento humano competente, alto desarrollo tecnológico e innovación (Grupo Atlas, 2019).

### 1.3.2 Visión

Consolidarnos en el 2022 como el grupo empresarial de clase mundial más moderno e innovador en Gestión Integral de Riesgos en Seguridad (Grupo Atlas, 2019).

### 1.3.3 Valores corporativos

- Profesionalismo

Colaboramos con efectividad buscando mejorar nuestros resultados de servicio y productividad.

- Integridad

Somos personas confiables, cumplimos los deberes como trabajadores, miembros de familia y buenos ciudadanos. Rechazamos toda forma de corrupción, actuamos con honestidad, lealtad y respeto a las leyes.

- Respeto por el ser humano

Trabajamos juntos para crear una cultura de inclusión construida sobre el respeto y la dignidad de todos.

- Pasión por los clientes

Ponemos a nuestros clientes en primer lugar en todo lo que hacemos.

- Responsabilidad Social

Generamos valor económico y social para nuestros socios, colaboradores, clientes, proveedores y para las comunidades en donde operamos, preservando el planeta para futuras generaciones, contribuyendo al desarrollo económico y al fomento del bienestar.

- Innovación

Cultivamos la capacidad de visualizar una oportunidad antes que los demás y el coraje de plasmarla en un producto o servicio real, tangible y deseable por nuestros clientes (Grupo Atlas, 2019).

## 2. DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO QUE SE DESEMPEÑA

### 2.1 Nombre del cargo

Practicante del área Administrativa y Financiera.

### 2.2 Ubicación dentro de la estructura de la empresa

Área administrativa y financiera a cargo del jefe de esta área

### 2.3 Funciones asignadas

En el área administrativa y financiera se encuentra los departamentos de facturación, crédito y cobranzas, nomina, almacén de tecnología y almacén de dotación; Las funciones asignadas abarcan sólo el departamento de facturación, crédito y cobranza y nómina., Las cuales se describen continuación:

Facturación: En esta se desempeñan labores de facturación de diferentes servicios como:

- Investigación en este el servicio que se presta es poligrafías pre-empleo, especifica y de rutina, estudio de hojas de vida y de confiabilidad, examen psicofisiológico forense y outsourcing de seguridad en procesos de selección.
- Mantenimiento, en los cuales se facturan servicios de revisión de alarmas, líneas y GPS
- Monitoreo se facturan servicios de supervisión a través de cámaras, alarmas y demás herramientas.
- Se realiza notas crédito las cuales resultan dado diversos problemas como que se debe cambiar fecha de recepción dado cierre de contabilidad, porque se envió a un correo erróneo o se cobra mayor o menor valor.
- Entrega de facturas de diversos clientes que la requieren de manera física a los gestores de cobranza.

Cobranza: Se tiene a cargo la gestión de cobranza de la zona sur de Medellín que cuenta con 450 clientes aproximadamente, en esta función se realiza lo siguiente:

- Se tiene contacto directo con clientes los cuales no han generado pago en las fechas estipuladas para realizar acuerdo de pago.

- Se descarga información enviada por los bancos sobre consignaciones realizadas, posterior a ello, se identifica que clientes realizan pago y se valida a que número de factura lo están relacionando.
- Elaboración de cartas tipo B que es de suspensión de servicio y tipo C en la cual se genera cobro jurídico, para los clientes con facturación en mora que deben ser radicadas por los gestores de cobranza o el mensajero.
- Realización de informe semanal en el cual se reporta las consignaciones que se hacen en esta regional con lo recolectado por los gestores, dicha información se envía a la sede principal en Cali.

Nómina: en esta actividad se apoya a la analista de esta área e funciones como:

- Ingreso al sistema de incapacidades, validación en la respectiva eps y pago de ella.
- Pagos de horas extras, auxilios adicionales y bonificaciones.
- Se realiza reporte de ausentismo y suspensiones y posterior a ello se descuenta el valor para la próxima quincena.
- Realización de OTROSI de continuidad de contratos ya sea de empleados o de clientes.

### 3. DESCRPCIÓN GENERAL DE LAS TAREAS DESARROLLADAS

Breve descripción de las actividades que se realizan en los departamentos de facturación, cobranza y nomina en el área administrativa y financiera.

| Actividades | Tareas de cada actividad   | Relación de la tarea con su carrera profesional   |
|-------------|--|---|
| facturación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se toma información de servicios prestados</li> <li>• Se realiza facturación correspondiente al servicio</li> <li>• Se envía facturación al cliente</li> <li>• Se confirma si llega la factura a su destino</li> <li>• Se realizan notas crédito de facturas con errores en información o devueltas por el cliente por falta de orden de compra</li> <li>• Entrega de facturas físicas a los gestores de cobranzas.</li> </ul>  | <p>Lo desarrollado en la actividad de facturación, se relaciona con las siguientes asignaturas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensamiento administrativo I y II donde el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar se ve relacionado con las actividades de facturación dado el orden comenzando con la información del servicios prestado hasta verificar que esta si la tenga el cliente para su posterior pago.</li> </ul> |
| cobranza    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación con los clientes para acordar fechas de pago</li> <li>• Realización de cartas de suspensión de servicios o de cobro jurídico</li> <li>• Radicación de las cartas para la respectiva gestión del cliente</li> <li>• Entrega de informes semanales acerca de los recaudos de la regional Antioquia</li> <li>• Descarga de información enviado por bancos sobre pagos realizados</li> <li>• Verificación de los pagos con las facturas de los clientes</li> </ul> | <p>Las funciones realizadas en esta área se pueden relacionar con las asignaturas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y Competencias Lingüísticas dada la cercanía con el cliente y la asertiva comunicación que se debe tener con estos</li> <li>• Habilidades gerenciales ya que son necesarias a la hora de conciliar y plantear diversas soluciones</li> </ul>  |

|        |   |   |
|--------|---|---|
| Nómina | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso de incapacidades y verificación en el sistema de las eps</li> <li>• Pago de las incapacidades</li> <li>• Pago de horas extras, bonificaciones y beneficios</li> <li>• Ingreso al sistema de ausentismo y suspensiones</li> <li>• Realización de OTROSI de continuidad de servicio</li> </ul> | <p>Las actividades que se desarrollan en nómina se pueden relacionar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidad y presupuesto ya que se hace necesario tener conocimientos basados en habilidad y destreza matemática a la hora de realizar diversos pagos.</li> <li>• Talento humano ya que se realizan diversas funciones relacionadas con los colaboradores de la empresa tales como reconocimientos económicos por su eficiente desempeño o cuando se realizan renovación de contratos</li> </ul> |
|--------|---|---|

Tabla 1: Descripción tareas desarrolladas

Fuente: Elaboración propia

## 4. RESULTADOS

Las prácticas realizadas en la empresa GASI han sido una oportunidad de mejora continua, de aprendizajes relevantes y oportunos en funciones y actividades relacionadas que se pueden aplicar en el área de nómina, facturación y crédito y cobranza ya que bien se sabe que la carrera de administración de empresas es transversal a todos los procesos de una empresa. Estos conocimientos adquiridos son herramientas eficaces para salir al mercado laboral con habilidades y conocimientos que generen valor agregado y que este mismo mercado solicita.

Por otro lado con el acercamiento y el conocimiento previo de la empresa y de cada proceso al cual fui asignada pude evidenciar falencias en el proceso de facturación el cual se convertía en el cuello de botella para las demás áreas entre esas crédito y cobranzas y nómina, lo cual generaba reproceso y dificultades para poder cumplir con los objetivos de la empresa tales como un adecuado servicio al cliente y maximizar los ingresos.

### 4.1 Competencias del saber o del hacer desarrolladas en la empresa

#### 4.1.1 Competencias del ser

- Responsabilidad y compromiso frente a las labores asignadas, cumpliendo con cada especificación y tiempos de entrega
- Actitud de estar abierto ante nuevas experiencias y conocimientos
- Capacidad de adaptación frente a cambios que se presentaron
- Comunicación abierta y asertiva lo cual generó un ambiente positivo laboral

#### 4.1.2 Competencias del saber:

- Manejo de herramientas ofimáticas y aplicaciones web corporativas
- Gestión comercial y servicio al cliente
- Dominio en gestión integral de riesgos

#### 4.1.3 Competencias del hacer

- Capacidad para analizar, organizar y resolver problemas numéricos, datos financieros, estadísticos y similares.

- Capacidad crítica y habilidad para la evaluación de datos y líneas de acción para conseguir tomar decisiones
- Identificar tecnologías actuales y evaluar si son aplicables, y en qué medida, para satisfacer las necesidades de los clientes
- Analizar, identificar y definir los requisitos que debe cumplir un sistema determinado para resolver problemas o conseguir objetivos de la organización

#### 4.2 Aportes a la empresa

Cuando se identificó la falencia en el área de facturación y que de allí se generan reprocesos en las demás áreas, se realizó un análisis de las dificultades principales y como se podrían mejorar; dado este conocimiento se decidió aplicar un plan de mejoramiento continuo llamado PQM (Gestión de la calidad del proceso) con la finalidad de lograr la Optimización del proceso de facturación.

Esta estrategia busca que la empresa se anticipe a los problemas y logren buscar la forma de mejorar este proceso sin generar reprocesos, Por ende se requiere analizar el sistema que se está utilizando actualmente y detectar qué puntos se podría mejorar; iniciando con caracterizar los procesos específicos de facturación, Diagnosticar el estado actual del proceso de facturación y Validar el procedimiento planteado para mitigar reprocesos a futuro.

Por lo que al implementar esta estrategia se obtendría efectividad y eficacia del proceso, se identificaría con antelación las causas de las fallas las oportunidades de mejora para posterior implementar estas últimas.

#### 4.3 Logros

Los practicantes que estuvieron con anterioridad en este puesto no tuvieron la oportunidad de acompañar a estos departamentos del área de una forma más amplia y específica, y por las habilidades, compromiso y conocimientos que se demostró desde el inicio de este proceso se dio la oportunidad de realizar dichas actividades y lograr analizar las falencias y así poder decidir que herramienta era la que se podría aplicar y que ayudara a mejorar el proceso.

#### 4.4 dificultades

Se presentaron algunas dificultades como por ejemplo en el momento que empezó la problemática del COVID-19 dado que la empresa decidió suspender el contrato durante el periodo de dos meses y cuando reactivaron el contrato me asignaron otras funciones en las cuales no se tuvo previa capacitación ya que se estaba laborando desde casa pero gracias a ello se logró una comunicación más clara y precisa con los compañeros de trabajo, y se puso al límite la capacidad de sobrepasar las dificultades con lo mínimo posible.

Otra dificultad se generó a la hora de realizar las actividades dado que no se contaba con todas las herramientas necesarias para ellas por lo que hacia la entrega más lenta pero se logró comprender y entender nuevas formas de avanzar y de llegar al objetivo final.

#### 4.5 Conclusiones

EL haber realizado este trabajo de prácticas profesionales fue de gran utilidad para comprender de otra forma las funciones que se pueden realizar y determinar cuáles son mis fortalezas y debilidades a la hora de realizar diversas actividades en las cuales se requería diversos conocimientos, aunque con la disposición de aprendizaje y de superación se logró realizar eficientemente todas las funciones asignadas.

Cuando se realizan las prácticas empresariales es donde se ve la importancia de todos los conocimientos adquiridos en la universidad acerca de la toma de decisiones, análisis de problemáticas y opciones de soluciones para ellas, así aplicándolas de forma asertiva no solo en la parte laboral sino en todos los aspectos de la vida cotidiana

Se evidencia la gran importancia de aplicar los conocimientos adquiridos en la academia cuando se realizan este tipo de prácticas, ya que son una forma de retar al estudiante y determinar la capacidad de adaptación y de tolerancia a la frustración dado que son ambientes totalmente nuevos.

Por ultimo resulta relevante el apoyo y acompañamiento que otorgan estas empresas a los estudiantes, donde se terminan de forjar las capacidades, habilidades y se trabaja para mejorar las debilidades.

#### 4.6 Recomendaciones

Con base a lo analizado y vivido durante estos meses en la empresa GASI, se recomiendan algunos planes de mejora como los siguientes:

- Determinar desde el inicio cuales son los lineamientos a seguir para evitar falencias y lograr los objetivos propuestos
- Realizar de una manera periódica la revisión de errores en el proceso de facturación y solucionar lo más pronto posible
- Efectuar capacitaciones constantes acerca del adecuado manejo de la plataforma FREEMATICA
- Facilitar a todos sus colaboradores las herramientas necesarias para el eficiente desarrollo de sus actividades.
- Por otro lado y no menos importante se dan las siguientes recomendaciones a la universidad Luis Amigó:
  - Realizar más actividades de estudio de campo, donde se pueda vivenciar las actividades de una empresa
  - Integrar aplicaciones de formación acerca de diversos procesos
  - Realizar más acciones prácticas que teóricas.

## 5. LISTA DE ABREVIATURAS O SIGLAS

GASI: Grupo Atlas de Seguridad Integral

FENALCO: Federación Nacional de Comerciantes

INCONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

ANDI: Asociación Nacional de Industriales

R S E: Responsabilidad Social Empresarial

CIIU: Clasificación Internacional Industrial Uniforme

FIDAGH: Federación Interamericana de Asociaciones de Gestión Humana (Premio OSCAR ALVEAR URRUTIA tiene como finalidad reconocer bienalmente a personas, empresas u organizaciones que hayan contribuido con propiedad y creatividad al progreso de la gestión del talento humano en el Continente Americano (FIDAGH, 2019))

GPS: Sistema de Posicionamiento Global

GPRS: Servicio general de paquetes vía radio

ISO: Organización Internacional de Normalización

BASC: Alianza Comercial Internacional

OHSAS: Occupational Health and Safety Assessment Series (Serie Ocupacional y de Valoración de Salud y Seguridad)

ACRIP: Federación Nacional de Gestión Humana

## 6. BIBLIOGRAFIA

- Camara de Comercio . (2020). CODIGO CIU. Obtenido de [http://recursos.ccb.org.co/ccb/instructivos/acerca\\_CIU/01.html](http://recursos.ccb.org.co/ccb/instructivos/acerca_CIU/01.html)
- FIDAGH. (2019). Premio Óscar Alvear Urrutia. Obtenido de <http://fidagh.org/joomlafidagh/premio-oscar-alvear-urrutia/descripcion>
- Grupo Atlas. (2019). INFORME SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2019. Obtenido de <https://www.atlas.com.co/Portals/0/atlas/documentos/informe-rse-2018.pdf>
- Manufacturing, L. (2016). Total Quality Management. Obtenido de <https://leanmanufacturing10.com/calidad-total-tqm>

Anexo 1: Plan de Mejora continúa en el área de facturación de la compañía Grupo Atlas de Seguridad Integral sede Medellín

## **TÍTULO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO**

Optimización del proceso de facturación en la compañía Grupo Atlas de Seguridad Integral sede Medellín

## **ANTECEDENTES DE PROBLEMA**

La empresa Grupo Atlas de Seguridad Integral fue creada en la ciudad de Cali En 1974 por un grupo de oficiales retirados de las Fuerzas Armadas de, comenzando operaciones dedicándose en principio, en forma casi exclusiva, a la vigilancia privada, asumiendo como mercado objetivo las entidades bancarias, financieras e industriales de la Zona Metropolitana de Cali, desde el inicio, la satisfacción de las necesidades del cliente, en el campo de la seguridad, se constituyó en el principal objetivo. (GASI, 2019)

En los últimos años el proceso de facturación ha tenido varias modificaciones, las cuales se han basado en la reestructuración del sistema operativo de toda la empresa, donde se venía utilizando la plataforma SIESA la cual es cambiada por FREEMATICA por lo que se han migrado todos los datos a la nueva plataforma y por ende se ha visualizado un número de inconsistencias que llevan a que se genere reprocesos en áreas como gestión de cobranzas.

El área de facturación es una de las más importantes de un negocio, de no realizarse correctamente este proceso, puede que se tenga dificultades en el momento de atención al cliente, al cobrar los servicios. Y eso puede suponer reprocesos en muchas de las demás áreas.

Para evitar esto, se debe de anticipar a los problemas y buscar la forma de optimizar el proceso de facturación., por lo que se debe de analizar el sistema que estás utilizando actualmente y detectar qué puntos se podría mejorar.

## **JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El acceso a los servicios de seguridad privada actualmente en Colombia ha pasado de ser un aliado estratégico dada la situación actual del exponencial número de hurtos de manera física como por medio de la información, por lo que Atlas Seguridad juega un rol determinante, al prestar servicios de seguridad, este rol debe encontrar un perfecto equilibrio entre la responsabilidad que tiene para con la población que atiende como el respaldo económico y financiero para su sostenibilidad en el sector.

### **Objetivo General**

Optimizar el proceso de facturación de Grupo Atlas de Seguridad Integral sede Medellín, mediante el diseño de una herramienta estratégica que permita minimizar el nivel de errores en facturación, tiempo de atención al cliente y radicación de las cuentas ante los pagadores.

### **Objetivos Específicos**

- Caracterizar los procesos específicos de facturación
- Diagnosticar el estado actual del proceso de facturación
- Validar el procedimiento planteado para mitigar reprocesos a futuro

## ALCANCE DE LA PROPUESTA

Esta propuesta se realizará en el área de facturación de la empresa Grupo Atlas de Seguridad Integral sede Medellín el cual tendrá un tiempo aproximado de duración de 4 meses, iniciando con el levantamiento de la información y finalizando con la presentación de la propuesta de mejora sobre el proceso de facturación, el cual involucra 2 colaboradores del área de facturación y 3 del área de crédito y cobranzas este último sería el grupo de apoyo dada la estrecha relación entre ambos, mediante la metodología TQM (Gestión de calidad del proceso) Esta metodología consiste en la selección de procesos clave por parte de la dirección de la organización asegurando que con el proceso se esté cumpliendo con los objetivos de misión de cada uno; asegura la eficacia de cada proceso en una empresa mientras se centra en la satisfacción del cliente.; cuenta con 3 fases claras para su desarrollo: planificación, transferencia y gestión operativa. (Manufacturing, 2016)

**Fase de planeación:** En esta fase se realiza el diseño o rediseño del proceso que consta en definir el proceso actual, determinar las necesidades de los clientes y el flujo de este proceso, de presentar novedades que limiten un eficiente servicio se establecen medidas para mitigar impactos negativos y se realiza posterior análisis y seguimiento de este. Por lo que se propone lo siguiente:

- Llevar un registro del trabajo realizado
- Contar con un documento actualizado de todos los trabajos que se están llevando a cabo en el que se indique el estado actual dependiendo información de la DIAN, para poder asegurar que las facturas si estén llegando al remitente y no generar reprocesos.
- Existen diversas herramientas Con Anfix que es un software de contabilidad y facturación en la nube, Se presenta en formato web y en aplicaciones para Android y iOS. De bajo costo y múltiples beneficios.

Aunque con la plataforma FREEMATICA si se tiene un adecuado conocimiento de ella se pueden mitigar los problemas antes presentados e implementando un modelo de trabajo que ayude a optimizar el proceso de facturación y por ende el de crédito y cobranzas, dado que en la imagen siguiente se puede visualizar 3.233 facturas rechazadas por la DIAN, las cuales no han sido verificadas ni generadas nuevamente.

Lista recapitulativa de generación de facturas donde se visualiza el estado de las facturas de la empresa GASI

Seleccionar todo Deseleccionar todo

| <input type="checkbox"/> |  |  | Formato | Tipo Documento   | Número del documento | Estado Documento   | Receptor   |
|--------------------------|--|--|---------|------------------|----------------------|--------------------|--|
| <input type="checkbox"/> |  |  | XML     | Factura de Venta | 6942                 | No Autorizado DIAN | SOLLA SA   |
| <input type="checkbox"/> |  |  | XML     | Factura de Venta | 6968                 | No Autorizado DIAN | VISION Y MARKETING SAS                           |
| <input type="checkbox"/> |  |  | XML     | Factura de Venta | 6994                 | No Autorizado DIAN | INDUSTRIAS HACEB SA                              |
| <input type="checkbox"/> |  |  | XML     | Factura de Venta | 6995                 | No Autorizado DIAN | INDUSTRIAS HACEB SA                              |
| <input type="checkbox"/> |  |  | XML     | Factura de Venta | 7009                 | No Autorizado DIAN | KARDIUP SAS                                      |
| <input type="checkbox"/> |  |  | XML     | Nota Crédito     | NG1374               | No Autorizado DIAN | INGENIERIA Y MINERIA DE OCCIDENTE SA INGEOCC S A |
| <input type="checkbox"/> |  |  |         |                  |                      | No Autorizado      |  |

Nº total documentos: 3.233

## Ilustración 2 Información facturas Atlas Seguridad

Fuente: Tomado de <https://colombia.e-factura.net/servlet/SMain>

**Fase de transferencia:** En esta fase se realiza el traspaso de los planes del equipo del proceso a las fuerzas operativas y ellos las ponen en marcha; se propone:

- Define la periodicidad de facturación: Cada cuánto se va a enviar las facturas a los clientes; Esto es algo que se deberá acordar previamente con ellos y que dependerá, también, del tipo de trabajo que se esté realizando.
- Analizar contantemente el razón de porque las facturas están siendo rechazadas y generar respuesta lo más pronto posible
- Dar respuesta en el menor tiempo posible de todos los requerimientos por parte de las demás áreas con la finalidad de lograr los objetivos propuestos

**Fase de gestión operativa:** En esta fase tanto el jefe de área del equipo como el equipo del proceso controlan el rendimiento de este, basados en medidas de eficiencia y eficacia del proceso. Posterior a este control, se realizan revisiones periódicas de calidad por parte de la dirección con el fin de determinar si se están cumpliendo las necesidades de los clientes y de la empresa, para ello se plantea lo siguiente:

- Determinar específicamente qué problema o problemas vas a lograr solucionar

- Direccionar de forma eficiente la gestión a realizar para evitar reprocesos
- Llevar seguimiento de los objetivos planteados

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Implementando la estrategia de PQM Se puede mitigar estos impactos, ayudando a lograr de manera eficiente los objetivos de la empresa y generando un impacto positivo en todo su entorno; donde la satisfacción del cliente es primordial a la hora de generar un crecimiento y desarrollo económico y social; por ende si hay previo conocimiento de cuáles son los procesos en los cuales hay debilidades se podrá trabajar de forma rápida para mitigar los reprocesos.

Por otro lado se recomienda a la empresa seguir trabajando en la mejora de sus actividades dado que las necesidades de los clientes van en constante cambio, y para poder satisfacer estas se deben de adaptar, y esto de la mano de todos sus colaboradores quienes son la base y el medio para lograr todos los objetivos empresariales.