

INFORME DE PRÁCTICAS DEL ÁREA DE COMPRAS DE ONELINK

Estudiante:

Yeni Fernanda Taborda Ruiz

Asesor:

Marcela Giraldo Osorio



Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables

Negocios Internacionales

Medellín, 2020

Tabla de contenido

Glosario	5
Resumen ejecutivo	8
Introducción	9
1. Antecedentes	10
2. Empresa Objeto de la Práctica	11
2.1 Objeto Social	11
2.2 Propósito	11
2.3 Valores Corporativos	12
2.4 Objetivos Estratégicos	14
2.5 Rol comercial	14
• Haciendo la diferencia	15
• Números que hacen sentido	15
• Solucionando tus problemas	16
• Comprometidos con todas tus metas	16
• Entrega eficiente y efectiva	16
• Siempre alerta	16
3. Agencia Objeto de la Práctica	17
3.1 Cargo Desempeñado	17
3.2 Perfil del Cargo	17

3.3 Objetivo del Cargo	18
3.4 Funciones a Realizar	18
3.5 Insumos utilizados en el Desarrollo de la Práctica	18
3.6 Relación con Otros Cargos	18
3.7 Condiciones de Trabajo	19
3.8 Entrenamiento	19
3.9 Competencias	20
3.10 Responsabilidades	20
3.11 Deberes:	21
3.12 Riesgo del cargo	21
4. Características de la Práctica	22
4.1 Justificación de la práctica:	22
Objetivo general	23
Objetivos específicos	23
Proceso – plan de mejoramiento Onelink	24
Aportes a mi formación personal	29
Aportes a mi función profesional	30
Conclusión	30
Recomendaciones	31
Bibliografía	32

Anexos	33
---------------------	----

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1. (fuente: página web OneLink)	12
Ilustración 2.(fuente: página web OneLink)	13
Ilustración 3.(fuente: página web OneLink)	13
Ilustración 4.(fuente: página web OneLink)	13
Ilustración 5.(fuente: página web OneLink)	14
Ilustración 6.(fuente: página web OneLink)	14
Ilustración 7.(fuente: página web OneLink)	17
Ilustración 8.(fuente: OneLink)	24
Ilustración 9.(fuente: OneLink)	26
Ilustración 10.(fuente: OneLink)	27
Ilustración 11.(fuente: OneLink)	28
Ilustración 12.(fuente: página web OneLink)	33

Glosario

Área de compras: El departamento de compras es la sección de una empresa responsable de todas las actividades para la adquisición de las materias primas, piezas de repuesto, servicios, etc., según sean requeridas por la organización. (Helmut Sy Corvo, 2019)

B.P.O.: Es la subcontratación de funciones del proceso de negocio en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa, usualmente menos costosos o más eficientes y eficaces. (SFB.ES,2016).

Contact center: se refiere a esa área centralizada de la empresa desde la que se gestionan y coordinan todas las comunicaciones con sus clientes. En la mayoría de los casos, el contact center se enmarca en la estrategia CRM de la empresa (Customer Relationship Management) y se integra con un software especializado que permita coordinar todas esas comunicaciones (telefónicas, vía email, chat y redes sociales) y realizar un seguimiento eficiente de todos los procesos. (tmsystem, s.f.).

Área de facturación: El área de facturación de la empresa es una de las más importantes, por un lado, porque mediante la expedición de las facturas se materializan y documentan los ingresos de la empresa y, por otro, porque tiene la importante labor de recibir, examinar y aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación. (FERNANDO JAVIER FERNANDEZ GONZALEZ, 2019).

Orden de compra: Una orden de compra es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido. La solicitud también especifica los términos de pago y de entrega. La orden de compra es una autorización al proveedor para entregar

los artículos y presentar una factura. Cuando el proveedor acepta la orden de compra se configura un contrato de compra vinculante (gestiopolis, 2011).

Prácticas profesionales: suele constituirse como el primer paso de un estudiante o de un recién graduado en el mercado laboral. Se trata de una etapa que combina cuestiones típicas de un empleo (la necesidad de alcanzar un cierto grado de productividad, la obligación de acatar las órdenes de un superior, etc.) con elementos más vinculados a la formación y al aprendizaje. (definición.de,2020).

Proveedor: Un proveedor es aquel tercero que abastece de materiales u otros suministros a la empresa, los cuales son necesarios para su desarrollo y funcionamiento. (Reviso,2019).

SAP: Es uno de los principales softwares que utilizan las empresas españolas para organizar y gestionar sus recursos. Hoy veremos qué es SAP y para qué sirve esta aplicación informática que no deja de modernizarse pero que cuenta ya con varias décadas de historia.

SAP es un programa informático de gestión empresarial que nació en Alemania en los años 70's y cuyas potencialidades y aplicaciones llegan hasta nuestros días. En la versión inglesa significa "Systems, Applications, Products in Data Processing" lo que, traducido al español, sería: "Sistemas, Aplicaciones y Productos para el procesamiento de datos". (Deusto formación (Susana Chamarro),2016)

Outsourcing: consiste en movilizar recursos hacia una empresa externa a través de un contrato. De esta forma, la compañía subcontratada desarrolla actividades en nombre de la primera. (Definción.de,2018).

Mercado laboral: Se denomina mercado laboral o mercado de trabajo a la confrontación entre oferta y demanda de empleo de un determinado país o región. Oferta y demanda dependerán de las necesidades de empleo que requieran tanto empresas como ciudadanos de un país. (Economíasimple.net,2018).

Facturación electrónica: tiene los mismos efectos legales que una factura en papel. Recordemos que una factura es un justificante de la entrega de bienes o la prestación de servicios.

Una factura electrónica es una factura que se expide y recibe en formato electrónico.

Es importante destacar que la expedición de una factura electrónica está condicionada al consentimiento de su destinatario. La factura electrónica, por tanto, es una alternativa legal a la factura tradicional en papel. (facturae.gob.es,2018)

Competencias: Las competencias son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea. (Significados.com,2020)

Resumen ejecutivo

El actual informe dará a conocer cómo el crear un área que se especialice solamente en la facturación del departamento de compras puede ayudar a verificar que cada una de las facturas entregadas por el proveedor coincidan tanto en el valor como con la empresa, la agilización la entrega de todas las facturas al área de compras, priorizar las facturas de servicios vitales para evitar su vencimiento y a disminuir errores de facturación por parte de los proveedores, se concluye que la efectividad en el departamento de compras parte principalmente de la capacidad que se tiene al momento de abastecer la empresa y sus clientes por esto es fundamental que haya un orden y una comunicación constante con el proveedor para garantizar que todo esté al orden del día.

Palabras claves: Área de compras, facturación, efectividad

Introducción

Este informe evidencia el proceso de aprendizaje obtenido durante 6 meses en el área de compras de Onelink. Las prácticas son un proceso de formación que ayuda a que el estudiante se prepare en el ámbito laboral, esta experiencia le servirá a la hora de conseguir un trabajo formal. El proceso de selección de la práctica posee mucha similitud frente al proceso que se da para un trabajo normal por esto el practicante tendrá una idea más allegada a esta forma de selección en las empresas. La postulación para ingresar a la práctica consta de una entrevista, después una selección y por último si se es elegido la capacitación. Se diferencia la práctica de un trabajo formal, empezando por el tipo de contrato, el cual se maneja regularmente de aprendizaje y aunque se maneja una responsabilidad en la práctica, no será la misma cuando se tenga un cargo específico en una empresa.

Como funciones del practicante está el apoyar los analistas de compras en avance de los procesos que salgan el día a día. La experiencia que se adquiere en la práctica ayuda al estudiante a desarrollar capacidades que solo al momento de la práctica se entiende, también ayudan a adquirir una visión de cómo se desenvuelven las situaciones en el área de estudio elegida. Con los practicantes las empresas se ven beneficiadas, puesto que ayudan al mejoramiento y al rendimiento del área, ya que como practicante es importante proponer a la empresa mejoras en los procesos del área contribuyendo con el conocimiento teórico adquirido en la universidad.

1. Antecedentes

Onelink es una corporación fundada por un grupo de emprendedores, entre ellos Michael Bernott, con una trayectoria probada de más de 22 años en el sector de Contact Center y B.P.O. Inició sus operaciones a mediados del 2012 en el Salvador, allí comenzó a expandir sus operaciones, estableciendo dos sedes de forma simultánea en Guatemala y Nicaragua, para mediados del 2013 empieza a operar en el mercado colombiano en cabeza de Alberto Castañeda, siendo Avianca su primer socio estratégico en Colombia. Hoy, esta empresa de servicios ya tiene 30 clientes dentro de las cuales se encuentran Compensar, Bancolombia, suramericana y la firma estadounidense Fitbit.

Onelink se ha convertido en el empleador preferido en todas las geografías donde opera, esto gracias a la cultura única basada en la felicidad de los asesores, quienes se denominan los increíbles, y el compromiso de todos nuestros colaboradores.

Actualmente cuenta con sede en México y hace poco abrió sus puertas el supercell Brasil, entregando servicios en múltiples lenguajes, incluyendo, pero no limitado en español, inglés, francés, portugués y papiamento.

“Onelink está cambiando el panorama del mercado de servicios de tercerización de centros de contacto para América Latina poniendo en primer plano la felicidad del empleado, ha recibido numerosos premios y reconocimientos, ha ganado el 6° Premio Nacional a la Excelencia de la industria en las interacciones con clientes en Colombia. Además, ganaron el premio al liderazgo e innovación en el sector con el Frost & Sullivan's 2016 Latin American Contact Center Outsourcing Services Industry Competitive Strategy Innovation and Leadership Award

En el último año y medio, Onelink ha ganado varios reconocimientos a nivel nacional e internacional, como, por ejemplo: ser una empresa certificada como Mejor Lugar para

Trabajar, premio The Rising Star Award, otorgado por la Asociación Internacional de Profesionales de la Tercerización (IAOP, en inglés). Convirtiéndose en un socio estratégico y empleando tecnología de última generación en todas sus operaciones, la compañía ofrece una excelente experiencia a sus clientes, independientemente de su ubicación geográfica.

2. Empresa Objeto de la Práctica

2.1 Objeto Social

Somos un Contact Center que brinda soluciones innovadoras y a la medida para cada uno de nuestros clientes. Estamos ubicados en El Salvador, Guatemala, Colombia, Nicaragua y México y contamos con un equipo multidisciplinario que está comprometido con el diseño de servicios especializados que agregan valor a las interacciones de nuestros clientes.

Nos hemos denominado “The Contact Center With a Smile” ya que velamos por la plenitud de nuestros trabajadores y que le sonrían a la vida. En Onelink estamos comprometidos con ofrecer un clima laboral saludable y agradable para tener un equipo satisfecho y empoderado. (fuente: página web OneLink)

2.2 Propósito

Revolucionar la industria de B.P.O. a través de la innovación, el espíritu emprendedor y la cultura de felicidad; generando valor para nuestros asociados, clientes y nuestra comunidad. (fuente: página web OneLink)

2.3 Valores Corporativos

Creemos firmemente que el éxito de nuestra empresa depende de nuestro equipo. Es por esto por lo que nuestro principal enfoque es el bienestar de nuestros colaboradores y nuestros esfuerzos se centran en promover una cultura de solidaridad y felicidad.

Para poder cumplir con este objetivo planificamos programas motivacionales, organizamos actividades que nos permiten conocer más a fondo a cada uno de nuestros colaboradores y creamos oportunidades de desarrollo y crecimiento personal y profesional.

Nuestro equipo no es un equipo común. Contamos con personas Increybles® que transmiten felicidad, que son líderes y que muestran solidaridad dentro y fuera del trabajo. Juntos vivimos y practicamos los valores Onelink día a día...

Entendemos a los Milenial como tú... El 92% de nuestro equipo son Milenial. Esto nos ha invitado a entender cómo es el lugar de trabajo ideal para ellos. Nos consideramos expertos en proveer las herramientas necesarias y el ambiente laboral adecuado para que crezcas y te desarrolles. Onelink no es sólo un lugar de trabajo, es el lugar en donde puedes crecer profesionalmente.

Felicidad

¡Nos encanta lo que hacemos!



Ilustración 1. (fuente: página web OneLink)

Liderazgo

¡Empoderamos y desarrollamos a nuestra gente!



Ilustración 2.(fuente: página web OneLink)

Solidaridad

¡Dejamos huella!



Ilustración 3.(fuente: página web OneLink)

Compromiso

¡Cumplimos lo que prometemos!



Ilustración 4.(fuente: página web OneLink)

Innovación

¡Rompeamos esquemas!



Ilustración 5.(fuente: página web OneLink)

Excelencia

¡Nos obsesionamos con los mejores resultados!



Ilustración 6.(fuente: página web OneLink)

2.4 Objetivos Estratégicos

- Tener un reconocimiento de marca, que ONELINK BPO se posicione en el mercado nacional.
- En el área de compras, específicamente su objetivo es el abastecimiento de todos los elementos necesarios para los clientes internos, de forma ágil, calidad y buen precio.
- Para Onelink es muy importante fomentar la cultura de la felicidad, donde no solo los increíbles se contagien de ella, sino también los proveedores.

2.5 Rol comercial

Contamos con una amplia gama de servicios de tercerización que permiten a nuestros clientes generar más negocio, lograr objetivos y cumplir metas.

Sabemos que cada cliente tiene necesidades únicas y particulares. Es por esto que nuestros servicios pueden ser personalizados y adaptados a los requerimientos particulares de cada cliente. (Fuente: Pagina Web Onelink)

- **Haciendo la diferencia**

Contamos con un equipo de servicio al cliente altamente capacitado y que está en constante entrenamiento para brindar siempre la mejor experiencia posible. Nuestra meta es entregar resultados que mejoren los índices de satisfacción (NPS o CSAT) de cada cliente.

(Fuente: Pagina Web Onelink)

- **Números que hacen sentido**

Nuestro servicio de finanzas y contabilidad tiene como principal bandera la puntualidad. Ejecutamos gestiones de administración postventa en conciliación y validación financiera y garantizamos los tiempos de entrega de productos y recepción de ingresos.

Solucionando tus problemas

Tomamos en seria consideración el soporte técnico que requieren los clientes de nuestros clientes, pues sabemos que de ello depende una operación exitosa. Contamos con agentes que poseen el conocimiento y las herramientas necesarias para brindar soporte de calidad en todo momento. Nuestro compromiso es lograr la resolución del problema al primer contacto, siempre. (Fuente: Pagina Web Onelink)

- **Solucionando tus problemas**

Tomamos en seria consideración el soporte técnico que requieren los clientes de nuestros clientes, pues sabemos que de ello depende una operación exitosa. Contamos con agentes que poseen el conocimiento y las herramientas necesarias para brindar soporte de calidad en todo momento. Nuestro compromiso es lograr la resolución del problema al primer contacto, siempre. (Fuente: Pagina Web Onelink)

- **Comprometidos con todas tus metas**

Somos socios estratégicos de nuestros clientes: sus metas son nuestras metas cuando se trata de ventas. Trabajamos para mejorar e incrementar las tasas de conversión de clientes, así como la venta y venta cruzada que genere ingresos adicionales mediante la implementación de procesos comprobados. (Fuente: Pagina Web Onelink)

- **Entrega eficiente y efectiva**

Tenemos las herramientas, capacidades y metodologías para administrar de forma eficiente y segura operaciones de logística. nuestro despacho dinámico incluye optimización de rutas y flota, monitoreo remoto en tiempo real, manejo de incidentes, servicio de consultoría y mapeo de rutas para los clientes. (Fuente: Pagina Web Onelink)

- **Siempre alerta**

Para nosotros es importante brindar tranquilidad a nuestros clientes y por eso hemos diseñado un monitoreo de ruta que soporta las operaciones de rutas, reaccionando a alertas de GPS y dando seguimiento a cada reporte o suceso detectado. Generamos informes

basados en KPIS estratégicos, permitiendo a nuestros clientes tomar decisiones acertadas y oportunas para asegurar la eficiencia y seguridad de la flota. (Fuente: Pagina Web Onelink)

3. Agencia Objeto de la Práctica

ONELINK S.A.S COLOMBIA



Ilustración 7.(fuente: página web OneLink)

3.1 Cargo Desempeñado

Aprendiz del área de compras IT de Onelink

3.2 Perfil del Cargo

Estudiantes de carreras tales como administración de empresas, administración financiera, Negocios internacionales, ingeniería industrial, ingeniería financiera, economía, comercio exterior o carreras afines. Que sea apasionado por su trabajo, proactivo, responsable, honesta, efectivo ante el trabajo bajo presión, colaborador, que maneje herramientas como Excel, Word, power point, internet. Dentro de sus funciones se encuentra apoyar a los analistas de compras en lo que requieran, además mantener relación con los proveedores y búsqueda de estos que se adapten a las políticas de la empresa, actualización de bases de datos.

3.3 Objetivo del Cargo

Dar apoyo a los analistas del área de compras.

3.4 Funciones a Realizar

- Relacionar facturas con su respectiva OC para pasar a el área de contabilidad.
- Recibir las facturas que devuelve contabilidad a los analistas, se debe poner sello con fecha según la razón social y proceder a entregarle a cada analista su respectiva factura.
- Crear, generar cotizaciones en la plataforma SAP WEB y Ordenes compra SAP
- Estar en contacto con los proveedores para pedir cotizaciones y así proceder a generar la cotización.

3.5 Insumos utilizados en el Desarrollo de la Práctica

- Latpos
- Celular corporativo
- Calculadora
- Hojas para impresión
- Lapiceros
- Grapadora

3.6 Relación con Otros Cargos

Onelink, es un holding que cuenta con cuatro razones sociales, cada una segmentada en tipos de producto o servicio (EXPERTS SAS, ONELINK COLOMBIA SAS, GETCOM SERVICIOS SAS, GETCOM COLOMBIA SAS), donde al final las cuatro conforman el

grupo empresarial. Es por esto que la empresa no tiene un organigrama oficial definido. A cambio cuenta con una pirámide organizacional. Para esto, entendemos la cultura organizacional como una pirámide invertida donde, desde el staff administrativo hasta la Junta Directiva, todos estamos al servicio de los agentes que gestionan las llamadas y requerimientos del cliente.

3.7 Condiciones de Trabajo

Cada persona cuenta con un escritorio óptimo y unas sillas confortables, cada uno tiene su espacio para sentirse más a gusto, cuenta con aire acondicionado, cada increíble de Onelink tienen acceso a un celular y computador corporativo que cumple con las normas establecidas de salud y seguridad en el trabajo además de las herramientas necesarias para desarrollar de manera apropiada su labor.

El horario laboral es de 8:00AM a 6:00PM de lunes a viernes, en este horario se incluye una hora de almuerzo en el lapso de 12 a 2 de la tarde. La oficina cuenta con baños amplios e higiénicos, una cafetería donde se cuenta con aromática, café, agua caliente y fría, una salida en caso de emergencia y varios lugares con extintores.

3.8 Entrenamiento

Al ingresar a la empresa se asiste a una capacitación donde hacen enfoque a la empresa, donde enseñan cada parte de ella y como se desempeña en el medio; ya pasando a un área específica como lo es el área de compras, el conocimiento se genera a partir de la experiencia adquirida por los compradores, donde la persona asignada se encarga de enseñar desde lo más básico hasta lo más minucioso; desde relacionar una factura, imprimir

una factura, hasta pedir a un proveedor por medio del correo corporativo una cotización de un requerimiento.

3.9 Competencias

Para ejercer la practica en el área de compras se debe tener ciertas competencias como:

- Capacidad de análisis
- Conocimientos básicos en Excel y manejo de work
- Adaptación en el ambiente laboral
- Buenas relaciones intrapersonales
- Capacidad de escucha
- Saber manejar el trabajo a presión
- Orientación al servicio
- Responsabilidad
- Liderazgo
- Capacidad de solucionar situaciones que se presenten en el área laboral.
- Proactividad

3.10 Responsabilidades

Es responsabilidad del practicante estar pendiente de la llegada de las facturas para que de esta manera se revise que toda la información concuerde con la OC; después de verificar la información se debe pasar las facturas a activos fijos para que le hagan la correspondiente entrada, y así poder proceder a relacionar las facturas en la planilla para finalmente pasarlas al área de contabilidad.

En las responsabilidades del practicante también está el crear casos en SAP WEB, generar cotizaciones, general y descargas órdenes de compras.

3.11 Deberes:

Los deberes del practicante del área de compras son:

- Generar cotizaciones
- Generar órdenes de compra
- Descargar órdenes de compra
- Pedir cotizaciones a diferentes proveedores
- Relacionar facturas en la plantilla para pasar órdenes al área de contabilidad
- Sellar cada una de las facturas
- Recibir las facturas devueltas por el área de contabilidad y entregarlas al responsable para su respectiva corrección

3.12 Riesgo del cargo

- Cobro de intereses por vencimiento de las facturas de servicios vitales
- Inconsistencia en el lugar y fecha de entrega de la mercancía al momento de entregarle la información en el template al proveedor
- Inconsistencias en el valor de la compra realizada
- Pérdida de los archivos de los casos realizados en SAP WEB

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación de la práctica:

El momento en que se decide iniciar el camino universitario, se debe comenzar a tener razón de las responsabilidades que estas llevan consigo mismo, ya que en el momento en el que se decide qué carrera estudiar, se debe también afrontar aquellas materias que es responsabilidad cursar, las cuales van a instruir para llegar a la meta y así adquirir el título universitario, pero antes de esto es importante proyectar el lugar en el cual se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera. Y es desde ese primer instante en que se despierta el deseo de poner en práctica lo aprendido teniendo la responsabilidad de un cargo en una compañía, donde se tendrá la posibilidad de vivir una experiencia laboral totalmente real, pues habrá exigencias para el cumplimiento de las actividades asignadas y además se interactuará con empleados de la misma compañía y con los cuales se compartirá conocimientos y adquirir experiencias.

Es importante destacar ese momento de la carrera, pues es el inicio de la vida profesional, allí donde se vive todo lo real que hace parte de la carrera elegida, y es por ello que la práctica se convierte en un verdadero aprendizaje, una experiencia personal y profesional al mismo tiempo, donde la vinculación de la Universidad con la sociedad hace un componente fundamental.

La práctica profesional se destaca por permitirle al estudiante enfocarse en el área en que desea desenvolverse, teniendo en cuenta las materias en las cuales se destacó en el transcurso de su vida académica.

Para hacerlo más específico, la carrera de Negocios internacionales cuenta con muchas ramas para enfocarse en el futuro profesional, tales como las importaciones, exportaciones,

compras, logística, búsqueda y relación con proveedores, marketing, entre otros. Es importante que el practicante se enfoque y desarrolle su conocimiento en el área que más le llame la atención, y de no ser así, se debe tener en cuenta que sea el área en la cual se dé su iniciación a la vida laboral para obtener el mayor conocimiento que pueda y estar dispuesto a aprender y desarrollar de la mejor manera el trabajo asignado; sin embargo, la universidad brinda a los estudiantes ayuda con la búsqueda de prácticas, generando a los estudiantes mayores oportunidades de encontrar el lugar de prácticas por medio de convenios con diferentes empresas en las diferentes áreas de conocimiento.

La práctica ayuda al estudiante a tener calidad de conocimiento, a vivir circunstancias reales en una empresa, buscar ideas innovadoras para beneficio de la empresa, y tener una vida productiva llena de beneficios para su enriquecimiento académico.

Sin lugar a duda, la formación práctica de un estudiante universitario es de gran relevancia tanto para el desempeño de la profesión como para su desarrollo personal y académico (Oyola y Padilla, 2012).

Objetivo general

Crear un área que se especialice solamente en la facturación del área de compras

Objetivos específicos

- Verificar que cada una de las facturas entregadas por el proveedor coincidan tanto en el valor como con la empresa.
- Agilizar la entrega de todas las facturas al área de compras.
- Priorizar las facturas de servicios vitales para evitar su vencimiento.
- Disminuir errores de facturación por parte de los proveedores

- Disminuir la carga de los analistas para así poder dedicar mayor tiempo a sus actividades propietarias.

Proceso – plan de mejoramiento Onelink

Para tener un mayor control de las facturas que llegan al área de compras, el equipo de facturación pondrá un orden a la información de las facturas que entren ya sea de manera física o digital en un formato de relación, en el cual se deberá poner la empresa (OL, GC, GS, EX), el mes y año que en que se reciben facturas.

Posteriormente poner la fecha en que facturó el proveedor, la razón social del proveedor, el NIT del proveedor, el numero de la factura, la OC a la que queda atada la factura y la fecha en que se recibe la facturación; de esta manera se tiene constancia de todo lo que sea facturado por el proveedor.


 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
FORMATO CONTROL ENTREGA DE FACTURAS AL AREA DE FACTURACIÓN						
EMPRESA:		ONELINK				
MES:		ABRIL				
AÑO:		2020				
ITEM	FECHA DE LA FACTURA	RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR	NIT	N° DE FACTURA	N° ORDEN DE COMPRA	FECHA DE RECIBIDO EN FACTURACIÓN
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

Ilustración 8.(fuente: OneLink)

En este formato se podrá tener mayor control de las facturas recibidas en el área de compras, se tendrá un por empresa OL – GC – GS – EX, y se actualizará cada mes, para así tener un reporte de todas las facturas que entran mes a mes y si alguna de las facturas vitales no se ha facturado a tiempo el equipo de facturación deberá responsabilizarse de contactar al proveedor para dicho diligenciamiento, ya que estas son de gran importancia para los cierres mensuales.

Después de recibidas las facturas, el área de facturación deberá revisar que dichos servicios si haya sido prestado por el proveedor y que tanto la empresa como la fecha si coincida con la cuenta a la que se le prestó el servicio, es decir (OL, GC, GS O EX), esto con el fin de disminuir reprocesos al comprador al momento de realizar el caso y generar la cotización. También tendrán la función de revisar que las Facturas tenga OC y si no hacerle saber al comprador para este montarle el caso y generar la OC y así proceder a pasar a contabilidad, ya que muchos de estos servicios se les debe montar caso mes a mes como los de leasing de computadores, servicios de modem, servicios de ancho de internet, renta de impresoras etc...

Las facturas que lleguen de forma digital serán cargadas a un sharepoint especialmente para la facturación.

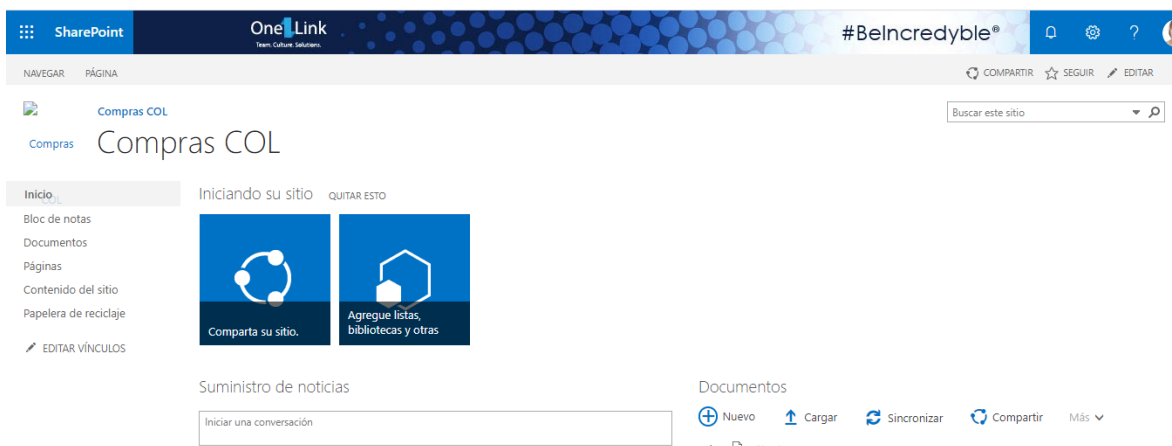


Ilustración 9.(fuente: OneLink)

En este se compartirá una carpeta a cada proveedor para que deje de manera digital las facturas, o si él proveedor desea que esta sea de manera física siempre será recibido por el área de facturación en la recepción.

Totalmente todas las facturas que lleguen al área de facturación deberán ser impresas y puestas por empresa, es decir, (GC,GS, OL Y EX), en una carpeta para así ser entregadas a su respectivo comprador para que proceda con los casos.

Lo ideal es contar con dos personas apoyando este proceso, donde cada una se hará cargo de dos empresas (EX – GS) Y (OL – GC) y así se tendrá un equilibrio en las cargas laborales.

Las facturas de servicios vitales (arriendo, internet, datos, telefonía, entre otros...) deberán pasarse con 15 días de anterioridad al cierre o con 8 días antes de su vencimiento para que el comprador haga el respectivo proceso y así evitar recargos.

Es importante tener en cuenta que todas las facturas no tendrán que ser entregadas a los compradores, solo se deberán entregar las que necesitan crear caso y generar OC para así pasar a contabilidad, ya que muchas veces estos servicios son de necesidad prioritaria y se

hacen por medio de un formato de excepción y es allí donde el proveedor primero presta el servicio y después se hace el proceso de OC por parte de la empresa para poder pasar a contabilidad y así poder causar la mercancía.

Después de que los compradores terminan el flujo de aprobaciones y obtienen la OC, deberán devolver al área de facturación la factura con su respectiva OC impresa y añadida a la factura para que el área de facturación pueda entregarle a contabilidad todo al día antes del cierre para causar la mercancía.

Para tener un soporte y una constancia de lo que se entregue a contabilidad, se manejará una planilla parecida a la que se utiliza con los proveedores, la cual tendrá las mismas casillas para llenar del área compras, pero se le adicionará el recibido de contabilidad con fecha y firma del contador o auxiliar.

OneLink SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Team Culture Solutions

FORMATO CONTROL ENTREGA DE FACTURAS A CONTABILIDAD

EMPRESA: _____
MES: _____
AÑO: _____

TEA	FECHA DE LA FACTUR	RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR	NIT	N° DE FACTURA	N° ORDEN DE COMPRA	FECHA DE RECIBIDO EN	FIRMA/COMP RAS	FECHA DE RECIBIDO EN	FIRMA/CONTAB ILIDAD
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									

Ilustración 10.(fuente: OneLink)

De esta manera no se perderá ningún registro de la mercancía causada y si contabilidad de alguna manera pierde un documento, se podrá soportar que todo se ha entregó a tiempo y

que no es error del área de compras, y también así poder volver a entregarle la información al área de contabilidad.

Esta plantilla es muy amigable al momento de diligenciar ya que presta los datos necesarios para poder dar soporte de todo lo que se pasa a contabilidad y no quitará tanto tiempo a quienes lo van a diligenciar.

Se debe aclarar, que el área facturación será el intermediario de los compradores, ya que también recibirán todo lo que devuelva contabilidad para corregir en la OC.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD							
MEDELLÍN							
Registro:MEDELLÍN		NIT:		TEL:			
ORDEN DE COMPRA							
1933-2019							
Código Proveedor		Nombre del proveedor				NIT:	
Dirección:		Teléfono		Contacto			
Solicitante		Correo Electrónico		Teléfono			
Dirección de envío							
CODIGO	ARTICULO/OPECHA ENTREGA/ALMACEN	CANT	UM	F. UNIDAD	CENTRO DE COSTO	CUENTA	P. TOTAL
ARTICULO		4,00	UNO			COP	30.400,00
ARTICULO		1,00	UNO			COP	4.800,00
ARTICULO		30,00	UNO			COP	16.800,00
CASO						Subtotal:	COP 402.800,00
						IVA:	COP 76.549,10
						Total:	COP 479.459,10
Tipo de Compra OPEX Recurrente Periodo de Depreciación / Amortización Incurre en Costo de Mantenimiento <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Presupuestado <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI				Setos & Firmas: F. _____ Analista de Compras F. _____ Gerente Regional de compras			

Ilustración 11.(fuente: OneLink)

De esta manera facturación contarán con unos sellos, serán 4 sellos, es decir uno por empresa (EX, GC,GS,OL), y deberán poner los sellos cada vez que contabilidad devuelva las OC para modificar y de esta manera pasar a entregar al analista (comprador) para que organice el error; después de que el comprador modifique el error, volverá a entregarla a facturación y este deberá volver a llenar la misma planilla anteriormente mencionada para volver a pasar a contabilidad, pero con la fecha del recibido del sello que se le puso cuando contabilidad devolvió la factura.

Cabe resaltar que esta área tendrá una responsabilidad muy grande, ya que esta le dará un orden al área de compras con el manejo oportuno de todas las facturas necesarias para el cierre mensual, estos deberán velar porque nada del cierre de los meses se quede sin facturar, para así hacerles un pago oportuno a los proveedores que prestan el servicio.

Aportes a mi formación personal

La práctica en Onelink S.A.S me dejó un gran aprendizaje en el ámbito personal y sobre todo en lo laboral, ya que nunca había tenido la oportunidad de pertenecer a una empresa y responsabilizarme de unas funciones, el trabajo en equipo es algo que resalto en este corto pero sustancioso proceso, ya que tuve la oportunidad de fortalecer mis valores tanto en lo personal como en lo laboral, tendiendo siempre muy presente que la discreción era algo fundamental, ya que en el área se maneja información confidencial tanto de la empresa como de los proveedores.

Aportes a mi función profesional

En el ámbito profesional la práctica me dejó experiencias únicas que me voy a llevar para toda la vida, ya que al principio tuve miedo al enfrentarme al mundo laboral, donde me cuestionaba mis capacidades, pero realmente fue la mejor decisión que puede tomar, porque allí pude demostrarme que si podía, tanto que me dieron la oportunidad de cubrir las vacaciones del analista al cual apoyaba, tuve la responsabilidad de realizar un cierre del área de compras de IT, donde tuve demasiados desafíos pero que al final pude sacar adelante, de esta manera mis conocimientos trascendieron, ya tenía la capacidad de manejar la mayoría de los procesos que realizan los analistas, desde cotizar con proveedores hasta llegar a la realización de la OC.

Por último, quiero resaltar el excelente ambiente laboral, donde pude apoyarme en cada una de las personas del área, donde fueron ellos parte fundamental de mi formación en la práctica.

Conclusión

- El área de compras tiene como responsabilidad todo el abastecimiento de la empresa y de sus clientes y deben velar porque los requerimientos sean entregados en el tiempo estimado por el solicitante.
- Las prácticas dan al estudiante la posibilidad de desenvolverse en un mundo laboral totalmente real, donde podrá descubrir habilidades y tener conocimientos fuera de lo aprendido teóricamente.

- Es importante resaltar que la motivación que se le da al estudiante por parte de la universidad y del docente encargado para llevar un proceso de práctica viable y satisfactorio.

Recomendaciones

El proceso de prácticas es esencial para que el estudiante tenga la oportunidad de conocer de manera real el mundo laboral, y también de medir sus capacidades, ya que no solo tendrá por responsabilidad la práctica sino también el ámbito educativo.

Aunque la tesis de grados deja grandes conocimientos, la práctica laboral da la oportunidad de ejecutar el conocimiento recibido e integrarse directamente a la vida laboral.

Bibliografía

- HelmutSyCorvo.(2019).DepartamentodeCompras:Características,Funciones.04/05/2020,Sitioweb: <https://www.lifeder.com/departamentocomp/>
- SFB.ES. (2016). QUE ES UN B.P.O. 04/05/2020, de 00 Sitio web: <http://www.sfb.es/wp-content/uploads/2016/07/Que-es-un-BPO.pdf>
- TM SYSTEM. (2015). ¿Qué es un Contact center?. 04/05/2020, de 00 Sitio web: <http://www.tmsystem.es/blog/call-center/que-es-contact-center/>
- FERNANDO JAVIER FERNANDEZ GONZALEZ. (2019). FACTURACION EN LA EMPRESA. 04/05/2020, de 00 Sitio web: <https://www.casadellibro.com/libro-facturacion-en-la-empresa/9788445419526/1946274>
- gestionpolis. (2011). ¿Qué es una orden de compra?. 04/05/2020, de 00 Sitio web: <https://www.gestiopolis.com/que-es-una-orden-de-compra/>
- definición.de. (2020). definición de práctica profesional. 04/05/2020, de 00 Sitio web: <https://definicion.de/practica-profesional/>
- Reviso. (2019). ¿Qué es un proveedor?. 05/05/2020, de 00 Sitio web: <https://www.reviso.com/es/que-es-un-proveedor>
- Deusto formación (Susana Chamarro). (2016). ¿Qué es SAP y para que sirve?.05/05/2020,de00Sitioweb:<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-sap-para-que-sirve>
- Definición.de. (2018). Definición de Outsourcing. 05/05/2020, de 00 Sitio web: <https://definicion.de/outsourcing/>

Economíasimple.net. (2018). Definición de Mercado laboral. 05/05/2020, de 00 Sitio web: <https://www.economiasimple.net/glosario/mercado-laboral>

facturae.gob.es. (2018). ¿Qué es la factura electrónica ?. 05/05/2020, de 00 Sitio web: <https://www.facturae.gob.es/factura-electronica/Paginas/factura-electronica.aspx>

Significados.com. (2020). Significado de Competencias. 05/05/2020, de 00 Sitio web: <https://www.significados.com/competencias/>

<http://noticias.universia.net.mx/consejos-https://www.onelinkbpo.com/es>

<https://www.aicad.es/importante-la-practica-profesional/>

<https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>

Anexos

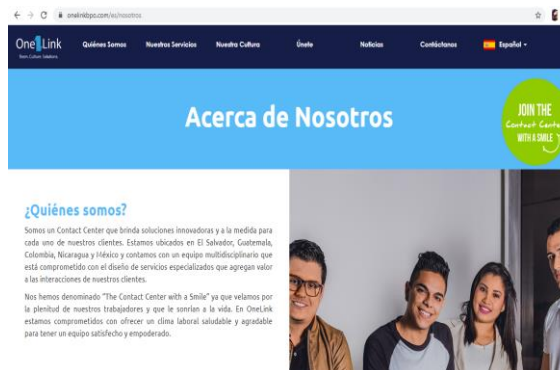


Ilustración 12.(fuente: página web OneLink)

