

**Plan de mejora para el proceso de facturación del Centro Administrativo Documental
(CAD) de Interaseo S.A.S. E.S.P.**

Informe final de prácticas profesionales

Nick José Meza Pacheco

Universidad Santo Tomás, sede Medellín

Facultad de Negocios Internacionales

Medellín

2026

**Plan de mejora para el proceso de facturación del Centro Administrativo Documental
(CAD) de Interaseo S.A.S. E.S.P.**

Nick José Meza Pacheco

Informe final de prácticas profesionales presentado como requisito para optar por el título de
profesional en Negocios Internacionales

Tutor académico

Nicolás Eduardo Cueto

Jefe inmediato en la empresa

Carlos Salazar Monsalve

Universidad Santo Tomás, sede Medellín

Facultad de Negocios Internacionales

Medellín

2026

Resumen

Este informe presenta el plan de mejora desarrollado a partir de mi experiencia de prácticas profesionales en el Centro Administrativo Documental (CAD), unidad adscrita al Departamento de Servicios Compartidos de Interaseo S.A.S. E.S.P., realizada entre el 4 de marzo y el 3 de septiembre de 2026, como requisito del programa de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás, sede Medellín. Durante seis meses procesé facturas nacionales e internacionales de distinta naturaleza y realicé conciliaciones de proveedores. A partir del análisis DOFA del área identifiqué, como debilidad central, que el proceso de facturación dependía de pasos manuales distribuidos en varias herramientas, lo que generaba tiempos de procesamiento altos frente al volumen diario de facturas. Con base en esta debilidad y en la amenaza de posibles retrasos operativos, planteo un plan de mejora orientado a la automatización del proceso, cuya implementación —liderada por el especialista del CAD— permitió reducir el tiempo por factura de cinco a cuatro minutos. El informe describe la empresa, el planteamiento del plan de mejora, la propuesta y sus resultados, y el seguimiento realizado a lo largo de los cuatro ciclos de la práctica.

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Santo Tomás, sede Medellín, y al programa de Negocios Internacionales por la formación recibida. A mi tutor académico, Nicolás Eduardo Cueto, por su acompañamiento en la elaboración de este informe. A Interaseo S.A.S. E.S.P., y en especial a mi jefe inmediato, Carlos Salazar Monsalve, y al equipo del Centro Administrativo Documental, por abrirme un espacio de aprendizaje, por su disposición para resolver mis dudas y por permitirme ser parte del proceso de mejora del área. Finalmente, agradezco a mi familia por su apoyo constante durante esta etapa.

Índice

Introducción	5
1.1 Aspectos generales	5
1.1.1 Misión, visión y valores	5
1.1.2 Ubicación geográfica	6
1.1.3 Estructura organizativa.....	6
1.1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica	6
1.1.4.1 Análisis DOFA.....	7
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales	8
2.2 Importancia, limitaciones y alcances.....	8
2.3 Objetivo general del informe de prácticas profesionales	9
2.3.1 Específicos	9
3.1 Propuesta de mejora	10
3.2 Conclusiones	11
3.3 Bibliografía	12
3.4 Anexos	12
3.1 Programación de actividades realizadas en la organización	13
3.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes	13
3.1.1.1 Ciclo 1	13
3.1.1.2 Ciclo 2	14
3.1.1.3 Ciclo 3.....	14
3.1.1.4 Ciclo 4.....	14

Introducción

Las prácticas profesionales me permitieron aplicar, en un entorno empresarial real, los conocimientos adquiridos durante mi formación en Negocios Internacionales. Las realicé en el Centro Administrativo Documental (CAD) de Interaseo S.A.S. E.S.P., unidad del Departamento de Servicios Compartidos, entre el 4 de marzo y el 3 de septiembre de 2026.

Este informe sigue la guía institucional de elaboración de informe final con plan de mejora. En la Parte II presento la empresa: sus aspectos generales, misión, visión y valores, ubicación, estructura organizativa y el análisis DOFA de la unidad donde realicé mi práctica. En la Parte III planteo el plan de mejora a partir de las debilidades y amenazas identificadas, junto con su importancia, límites, alcances y objetivos. En la Parte IV desarrollo el contenido del plan de mejora, con la propuesta, mis conclusiones, la bibliografía y los anexos. En la Parte V presento el seguimiento de mi práctica, organizado en cuatro ciclos.

Parte II

La empresa

1.1 Aspectos generales

Interaseo S.A.S. E.S.P. fue constituida en 1996 en Medellín, a partir de las sociedades Insicon y Termotécnica Coindustrial. Nació de la atención a la emergencia sanitaria de Santa Marta en la década de 1990 y se expandió a otras ciudades de Colombia y a varios países de Latinoamérica. Actualmente trabaja en cuatro líneas de negocio: residuos, facility, agua y energía, con presencia en Colombia, Chile, Perú, Ecuador, Panamá, El Salvador y Honduras, y cuenta con certificaciones ICONTEC en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 (ESP, s.f.)

1.1.1 Misión, visión y valores

Misión. Generar calidad de vida mediante la transformación sostenible de las comunidades.

Visión. Convertirse en una organización globalizada, excelente y experta en soluciones innovadoras de residuos, agua y energía en Latinoamérica, apoyada en tecnología y en personas altamente calificadas.

Valores. Confianza, servicio con pasión, resultados sobresalientes, trabajo en equipo con pensamiento innovador, y cuidado de los colaboradores y del ambiente (ESP, s.f.)

1.1.2 Ubicación geográfica

La sede donde realicé mi práctica está ubicada en el edificio Mixa Open Community, sector Patio Bonito, en El Poblado, Medellín, Antioquia.

1.1.3 Estructura organizativa

A continuación, presento de forma simplificada, la línea jerárquica en la que se ubicó mi práctica dentro de la organización:

- Gerencia general
- Dirección administrativa y financiera
- Departamento de Servicios Compartidos
- Centro Administrativo Documental (CAD)
- Especialista CAD (jefe inmediato: Carlos Salazar Monsalve)
- Analista CAD
- Practicante de Negocios Internacionales (yo)

Nota. Elaboración propia con base en la posición observada durante la práctica. No corresponde al organigrama oficial completo de la empresa.

1.1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica

Realicé mi práctica en el Centro Administrativo Documental (CAD), unidad adscrita al Departamento de Servicios Compartidos de Interaseo S.A.S. E.S.P. En el CAD se reciben, revisan y registran las facturas de proveedores nacionales e internacionales de la empresa — incluyendo caja menor, honorarios y tiquetes aéreos, entre otros conceptos— y se realizan las conciliaciones correspondientes con la información que envían los proveedores. En promedio, el área procesaba 80 facturas diarias durante mi periodo de práctica.

1.1.4.1 Análisis DOFA

A partir de mi experiencia como practicante, elaboré el siguiente análisis DOFA del CAD:

Tabla 1

Análisis DOFA del Centro Administrativo Documental

Factor	Descripción
Fortalezas	Conocimiento consolidado del proceso de facturación nacional e internacional; uso del sistema Siesa junto al sistema interno; buena comunicación entre analista, jefe y practicantes; bajo nivel de errores en el registro.
Oportunidades	Herramientas tecnológicas disponibles para automatizar procesos documentales; estandarización de la factura electrónica por la (DIAN, 2020) expansión de la empresa a nuevos países, que exige procesos más ágiles; posibilidad de capacitar al personal en nuevas herramientas.
Debilidades	Pasos manuales distribuidos en varias herramientas (correo, Excel, Siesa y sistema interno); tiempo de procesamiento de unos cinco minutos por factura; dependencia de la revisión visual manual del PDF; ausencia, antes de la automatización, de un sistema único que integrara el proceso.
Amenazas	Alto volumen diario (80 facturas) que puede saturar al equipo en picos de carga; riesgo de retrasos en el pago a proveedores por cuellos de botella; posible rezago frente a áreas con procesos más automatizados; cambios normativos que exigen adaptación rápida.

Nota. Elaboración propia a partir de la experiencia como practicante en el CAD.

Parte III

Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

A partir de la debilidad identificada en el numeral 1.1.4.2.3 (un proceso de facturación con pasos manuales distribuidos en varias herramientas) y de la amenaza descrita en el numeral 1.1.4.2.4 (el riesgo de retrasos operativos frente al alto volumen diario de facturas), planteo como situación central del presente informe la necesidad de reducir el tiempo de procesamiento de las facturas en el CAD mediante la automatización de sus pasos operativos.

Con cerca de 80 facturas diarias y un tiempo aproximado de cinco minutos por factura, el proceso demandaba alrededor de 6 horas y 40 minutos de trabajo al día. Aunque el nivel de errores era bajo, la dependencia de varias herramientas —correo electrónico, Excel, Siesa y el sistema interno— limitaba la capacidad de respuesta del área. La ausencia de una gestión estructurada de este tipo de procesos afecta el rendimiento de las organizaciones, pues la gestión por procesos es un factor estratégico clave para reducir costos y aumentar la eficiencia (Godiño-Poma, 2024)

2.2 Importancia, limitaciones y alcances

Importancia. Reducir el tiempo del proceso de facturación libera horas de trabajo del equipo del CAD, favorece la oportunidad de los registros contables y el pago a proveedores, y facilita la capacitación de nuevos practicantes.

Limitaciones. No participé en el desarrollo técnico de la solución de automatización, la cual fue diseñada e implementada por el especialista del CAD; mi aporte se dio desde la observación del proceso y su uso una vez implementada. Las cifras de tiempo presentadas son estimaciones basadas en mi experiencia diaria y no en una medición formal con cronómetro.

Alcances. Este plan de mejora se enfoca en el proceso de facturación del CAD durante mi periodo de práctica (marzo a septiembre de 2026) y en el tiempo de procesamiento como variable principal; no cubre otras funciones del área ni procesos de otras unidades de la empresa.

2.3 Objetivo general del informe de prácticas profesionales

Proponer un plan de mejora orientado a reducir los tiempos del proceso de facturación del Centro Administrativo Documental de Interaseo S.A.S. E.S.P., a partir del análisis del proceso manual identificado y del seguimiento a la solución de automatización implementada durante el periodo de prácticas.

2.3.1 Específicos

1. Describir el proceso de facturación manual identificado en el CAD antes de la automatización.
2. Analizar las debilidades y amenazas asociadas a dicho proceso a partir del análisis DOFA del área.
3. Dar seguimiento a la implementación de la plataforma web de automatización desarrollada por el especialista del CAD.
4. Evaluar los resultados obtenidos en el tiempo de procesamiento de facturas tras la automatización.

Parte IV

Contenido plan de mejora

3.1 Propuesta de mejora

El proceso de facturación que identifiqué al iniciar mi práctica seguía los pasos de la Tabla 2: llegada del archivo ZIP (XML y PDF) al correo de la empresa, descarga manual, carga al sistema Siesa, revisión del PDF y registro en el sistema interno, con apoyo de Excel.

Tabla 2

Pasos del proceso de facturación antes de la automatización

Paso	Actividad	Herramienta
1	Recepción del archivo ZIP (XML y PDF) de la factura	Correo de la empresa
2	Descarga del archivo ZIP	Correo de la empresa
3	Carga de los archivos al sistema	Sistema Siesa
4	Revisión del PDF para verificar la información	Archivo PDF
5	Registro de la factura	Sistema de la empresa
6	Apoyo y control del proceso	Excel

Nota. Elaboración propia a partir de mi experiencia como practicante en el CAD.

Con base en la debilidad y la amenaza planteadas en la Parte III, comuniqué la situación al analista del área. Como respuesta, el especialista del CAD, Carlos Salazar Monsalve, evaluó el proceso y desarrolló una plataforma web a la que los archivos ZIP de las facturas llegan directamente, y en la cual se ejecutan, en un solo entorno, los pasos que antes se hacían por separado. No participé en el desarrollo técnico de esta solución; mi aporte consistió en identificar, desde la operación diaria, los pasos que más tiempo consumían, comunicarlos al analista y utilizar la plataforma una vez implementada, lo que me permitió dar seguimiento directo a sus resultados.

La Tabla 3 compara el proceso antes y después de la plataforma web, con los valores promedio que estimé a partir de mi trabajo diario.

Tabla 3*Comparación del tiempo de procesamiento antes y después de la plataforma web*

Indicador	Antes	Después	Variación
Tiempo por factura	5 min	4 min	−1 min (−20 %)
Facturas por día (promedio)	80	80	Sin cambio
Tiempo diario total	400 min (6 h 40 min)	320 min (5 h 20 min)	−80 min
Tiempo mensual estimado	≈ 147 h	≈ 117 h	≈ −29 h

Nota. Elaboración propia. Valores promedio estimados; el cálculo mensual supone 22 días hábiles.

El tiempo por factura bajó de cinco a cuatro minutos, una reducción del 20 %, equivalente a 80 minutos diarios y a cerca de 29 horas al mes. Además del ahorro de tiempo, el proceso quedó centralizado en una sola herramienta, lo que simplifica su ejecución y facilita la capacitación de nuevos practicantes. Este resultado es coherente con lo señalado por (Vásquez Simbaña, 2025) quien concluye que la automatización de procesos administrativos agiliza tareas repetitivas y libera tiempo del personal para actividades estratégicas, mejorando la eficiencia organizacional. Como recomendación para continuar este plan de mejora, sugiero evaluar si los pasos que aún requieren intervención manual, como la revisión visual del PDF, pueden validarse de forma automática con los datos del XML.

3.2 Conclusiones

Durante mi práctica en el CAD encontré, como principal dificultad, un proceso de facturación con pasos manuales distribuidos en varias herramientas, lo que representaba una debilidad frente al volumen diario de facturas que maneja la empresa.

Como oportunidad, identifiqué que la disposición del analista para escuchar la observación de un practicante permitió transformar esa debilidad en una mejora concreta: la plataforma web redujo el tiempo por factura en un 20 %.

Para retroalimentar a la empresa, considero que formalizar un canal donde los practicantes puedan reportar oportunidades de mejora —más allá de la conversación informal

que tuve con el analista— fortalecería la identificación temprana de este tipo de situaciones en otras áreas del Departamento de Servicios Compartidos.

En términos personales, esta práctica fortaleció mi capacidad de observación, mi análisis de procesos y mis habilidades blandas de comunicación y trabajo en equipo, competencias que complementan mi formación en Negocios Internacionales.

3.3 Bibliografía

Bibliografía

(s.f.). Obtenido de <https://interaseo.com.co/quienes-somos/>

DIAN. (5 de MAYO de 2020). Obtenido de

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/pdf/resolucion_dian_0042_2020.pdf

ESP, I. S. (s.f.). Obtenido de <https://interaseo.com.co/quienes-somos/>

Godiño-Poma, M. M.-P.-H.-T.-F. (2024). *Gestión por procesos en las empresas. Una revisión sistémica*. Obtenido de <https://doi.org/10.35622/inudi.c.02.17>

Vásquez Simbaña, K. A. (2025). Automatización de procesos administrativos y adopción de nuevas tecnologías: su influencia en la eficiencia organizacional y la retención de clientes en Empresas Modernas. *RECIMUNDO*, 47-56. Obtenido de [https://doi.org/10.26820/recimundo/9.\(esp\).mayo.2025.47-56](https://doi.org/10.26820/recimundo/9.(esp).mayo.2025.47-56)

3.4 Anexos

[VISITA EMPRESARIAL.png](#)

[VISITA EMPRESARIAL..png](#)

Parte V

Seguimiento de práctica profesional

3.1 Programación de actividades realizadas en la organización

A lo largo de los seis meses de práctica (del 4 de marzo al 3 de septiembre de 2026) desempeñé principalmente dos funciones en el CAD: el procesamiento de facturas nacionales e internacionales (caja menor, honorarios, tiquetes aéreos, entre otras) y la conciliación de proveedores. La Tabla 4 resume esta programación por ciclo, y en el numeral 3.1.1 detallo el cumplimiento de objetivos de cada uno.

Tabla 4

Resumen de la programación de actividades por ciclo

Ciclo	Periodo	Actividad principal
1	04/03/2026 – 17/04/2026	Inducción y aprendizaje de los sistemas Siesa e interno
2	18/04/2026 – 01/06/2026	Procesamiento autónomo de facturas y conciliaciones
3	02/06/2026 – 17/07/2026	Identificación del problema y apoyo en la transición a la plataforma web
4	18/07/2026 – 03/09/2026	Consolidación del uso de la plataforma y cierre de la práctica

Nota. Elaboración propia. Los periodos de cada ciclo son aproximados dentro del total de seis meses de práctica.

3.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

3.1.1.1 Ciclo 1

Tabla 5

Cumplimiento de objetivos — ciclo 1

Aspecto	Descripción
Fecha	04/03/2026 – 17/04/2026
Actividades desarrolladas	Inducción general en Interaseo S.A.S. E.S.P. y en el Departamento de Servicios Compartidos; aprendizaje del manejo del sistema Siesa y del sistema interno de la empresa; acompañamiento en el procesamiento de las primeras facturas nacionales y en conciliaciones básicas de proveedores.
Logros	Adaptación al equipo del CAD y comprensión del flujo completo del proceso de facturación, desde la recepción del correo hasta el registro final.

Aspecto	Descripción
Dificultades enfrentadas	Curva de aprendizaje en el manejo simultáneo de los sistemas Siesa e interno, y en la identificación de los distintos tipos de facturas (caja menor, honorarios, tiquetes aéreos).

Nota. Elaboración propia con base en la experiencia de práctica.

3.1.1.2 Ciclo 2

Tabla 6

Cumplimiento de objetivos — ciclo 2

Aspecto	Descripción
Fecha	18/04/2026 – 01/06/2026
Actividades desarrolladas	Procesamiento autónomo de facturas nacionales e internacionales, con un promedio de 80 facturas diarias; conciliaciones de proveedores; uso constante de Excel, Siesa y el sistema interno.
Logros	Manejo autónomo del volumen diario de facturas del área y consolidación de las habilidades adquiridas en el ciclo anterior.
Dificultades enfrentadas	Identificación de que el proceso, aunque preciso, tomaba cerca de cinco minutos por factura debido a la cantidad de pasos y herramientas involucradas.

Nota. Elaboración propia con base en la experiencia de práctica.

3.1.1.3 Ciclo 3

Tabla 7

Cumplimiento de objetivos — ciclo 3

Aspecto	Descripción
Fecha	02/06/2026 – 17/07/2026
Actividades desarrolladas	Comunicación al analista del área sobre la lentitud del proceso identificada en el ciclo anterior; seguimiento a la evaluación del especialista del CAD y a las pruebas iniciales de la plataforma web de automatización.
Logros	Contribución, desde la observación diaria, a la identificación de la debilidad del proceso, que dio origen al plan de mejora desarrollado por el jefe del área.
Dificultades enfrentadas	Ajuste inicial a los cambios en la forma de trabajo mientras se afinaba la plataforma web.

Nota. Elaboración propia con base en la experiencia de práctica.

3.1.1.4 Ciclo 4

Tabla 8

Cumplimiento de objetivos — ciclo 4

Aspecto	Descripción
Fecha	18/07/2026 – 03/09/2026

Aspecto	Descripción
Actividades desarrolladas	Uso consolidado de la plataforma web para el procesamiento de facturas; continuación de las conciliaciones de proveedores; cierre de actividades y entrega de la práctica.
Logros	Reducción comprobada del tiempo de procesamiento de cinco a cuatro minutos por factura (–20 %); cierre satisfactorio del periodo de prácticas.
Dificultades enfrentadas	Ninguna dificultad relevante adicional; cierre de pendientes propios del fin de la práctica.

Nota. Elaboración propia con base en la experiencia de práctica.