Diseño de un manual de procedimientos para el proceso de gestión de facturas

Jorge Stybens Rosas Gil

Trabajo de grado

para optar al título profesional de Negocios Internacionales

Tutor:

John Edison Pulido Pedraza

Universidad Santo Tomas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2026

Resumen

El presente informe tiene como finalidad presentar el plan de mejora desarrollado como proyecto final de las prácticas profesionales realizadas en Inchcape Colombia S.A.S, específicamente en la División de Compras e Importaciones, donde se desempeñó el rol de practicante. El documento parte del análisis del contexto organizacional y del diagnóstico interno y externo del área, a través de la identificación de factores que afectan la eficiencia operativa del proceso de gestión de facturas y órdenes de compra.

Durante el desarrollo de las prácticas, se evidenció que el proceso de organización, validación y reporte de facturas hacia el área de contabilidad se caracteriza por una alta carga de actividades manuales, ausencia de lineamientos documentados y dependencia del aprendizaje informal, lo que genera reprocesos, retrasos operativos y riesgos de pérdida de continuidad ante la rotación de practicantes.

Como respuesta a esta situación, el proyecto propone el diseño de un manual operativo dirigido a los practicantes del área de Compras e Importaciones, orientado a estandarizar los procedimientos, reducir los tiempos de validación, minimizar errores operativos y facilitar la inducción de nuevo personal en formación. La propuesta del manual busca fortalecer la eficiencia del área, apoyar la transferencia de conocimiento y aportar una solución práctica y sostenible alineada con las necesidades operativas de la organización.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por la Fortaleza y constancia que me permitió culminar este proceso académico. A mi familia, por su apoyo incondicional y motivación permanente a lo largo de este camino. A mis docentes y tutores, por su guía, acompañamiento y valiosos conocimientos. A la universidad, por brindarme la formación y las herramientas necesarias para mi desarrollo profesional.

Introducción

Inchcape Colombia S.A.S es una compañía multinacional con presencia en más de 40 países, con una trayectoria destacada en la comercialización, distribución y posventa de vehículos de marcas reconocidas como BMW, Subaru y JAC, entre otras. En el sector automotriz, caracterizado por su alta competitividad y dinamismo, las áreas de soporte cumplen un rol clave para garantizar la eficiencia operativa, la trazabilidad de los procesos y el cumplimiento oportuno de las obligaciones internas y externas de la organización.

En este contexto, las prácticas profesionales constituyen un espacio fundamental para la articulación entre la formación académica y la realidad empresarial, permitiendo al estudiante enfrentar procesos reales, comprender la dinámica organizacional y aportar mejoras a partir de la observación y el análisis operativo.

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales, el rol desempeñado se llevó a cabo en la División de Compras e Importaciones, apoyando procesos relacionados con la organización, validación y reporte de facturas, así como la creación y seguimiento de órdenes de compra a través del sistema SAP. Estas actividades resultan críticas para el correcto flujo de información hacia el área de contabilidad y para el cumplimiento de los tiempos establecidos con proveedores.

A partir de la experiencia en el área, se evidenciaron limitaciones operativas asociadas principalmente a la ausencia de lineamientos documentados para la ejecución de las tareas asignadas a los practicantes, la alta dependencia de procesos manuales y la falta de una capacitación estructurada que facilitara una curva de

aprendizaje más ágil. Estas condiciones generan reprocesos, retrasos en la validación de documentos y riesgos de pérdida de continuidad ante la rotación del personal en práctica.

En respuesta a esta situación, el presente informe tiene como propósito el diseño de un manual operativo dirigido a los practicantes de la División de Compras e Importaciones,

orientado a estandarizar los procedimientos, contribuir a la organización y estandarización de las actividades operativas, apoyar el proceso de inducción y facilitar la ejecución de tareas dentro del área. Esta propuesta busca aportar una solución práctica y sostenible que contribuya a la eficiencia operativa del área y al fortalecimiento de los procesos internos de Inchcape Colombia.

Finalmente, el documento se estructura de la siguiente manera: en el primer apartado se presenta el contexto organizacional y el marco general de las prácticas profesionales; posteriormente, se desarrolla el diagnóstico del área a partir del análisis DOFA y el planteamiento del problema; a continuación, se exponen los objetivos y la justificación del proyecto; seguidamente, se describe el plan de mejora y el diseño del manual operativo; y, por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del desarrollo del trabajo.

Tabla de contenido

1. Inchape Colombia.....8

1.1 Aspectos Generales....8

1.1.1. Misión, Visión y Valores....9

1.1.2. Ubicación Geográfica....10

1.1.3. Estructura Organizativa....11

1.1.4. Unidad o Departamento en donde realice las prácticas....11

2. Informe de prácticas profesionales....13

2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales....16

2.2. Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales....17

2.3. Objetivo General....18

2.3.1. Objetivos Específicos....18

3.Presentación de la Evidencia del Aporte del Estudiante a la Empresa....20

3.1 Propuesta de Mejora....21

3.1.1. Imágenes y Ejemplos....26

3.1.2. Seguimiento....29

3.2 Conclusiones....31

3.3 Bibliografía....33

3.4 Anexos....34

4. Seguimiento Practica Profesional....39

4.1 Resumen de actividades realizadas....39

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes....39

Lista de figuras

Figura 1 Ubicación geográfica Inchape Colombia 10

Figura 2 *Estructura Organizacional* 11

Figura 3 Manual de procesos Inchcape 10

Lista de tablas

Tabla 1 13

Tabla 2 22

Tabla 3 23

Tabla 4 25

Tabla 5 30

Tabla 6 39

1. Inchape Colombia

1.1 Aspectos Generales

Inchcape Colombia S.A.S forma parte del grupo británico Inchcape plc, una compañía multinacional con más de 170 años de experiencia en la distribución automotriz y presencia en más de 40 países. En Colombia, Inchcape se consolidó como uno de los principales actores del sector automotor tras la adquisición de varios distribuidores clave y la representación exclusiva de marcas de renombre mundial como BMW, MINI, BMW Motorrad, Chevrolet, DFSK y Changan, entre otras.

Desde su llegada al país, Inchcape Colombia ha orientado su estrategia a ofrecer soluciones integrales en movilidad, abarcando tanto la venta de vehículos nuevos como servicios de posventa, financiamiento, seguros, y repuestos. La empresa se destaca por su enfoque en la innovación, la excelencia operativa y la experiencia del cliente, buscando siempre fortalecer sus relaciones con fabricantes y usuarios finales.

En el año 2023, Inchcape Colombia completó importantes procesos de integración tecnológica y operativa, entre ellos la implementación avanzada del sistema SAP, lo cual le permite una gestión más eficiente de sus procesos administrativos, logísticos y financieros. Esta transformación digital ha sido clave en la mejora de la productividad interna y en el soporte a su red nacional de concesionarios y talleres autorizados.

Con un equipo humano altamente capacitado y comprometido, Inchcape Colombia sigue consolidándose como un referente en el sector automotor del país, alineado con los más altos estándares globales de calidad, sostenibilidad y ética empresarial.

1.1.1. Misión, Visión y Valores

Misión

"Proveer una experiencia automotriz excepcional que inspire confianza y compromiso, conectando a las personas con las mejores marcas y soluciones de movilidad en el mundo". (Inchcape Colombia, 2025)

Visión

"Ser el socio preferido en el mundo automotriz, liderando el camino hacia una movilidad más inteligente, conectada y sostenible, mediante la innovación, el talento humano y relaciones sólidas con nuestros clientes y aliados estratégicos". (Inchcape Colombia, 2025)

Valores

Los valores que guían el accionar de Inchcape a nivel global y local son:

- Integridad: Actuar con transparencia, honestidad y responsabilidad.
- Excelencia: Buscar siempre la mejora continua y los más altos estándares.
- Trabajo en equipo: Colaborar y construir juntos para lograr objetivos comunes.
- Pasión por el cliente: Colocar al cliente en el centro de todas las decisiones.
- Innovación: Adoptar el cambio, explorar nuevas ideas y tecnologías.

Fuente: Inchcape Colombia, 2025

1.1.2. Ubicación Geográfica

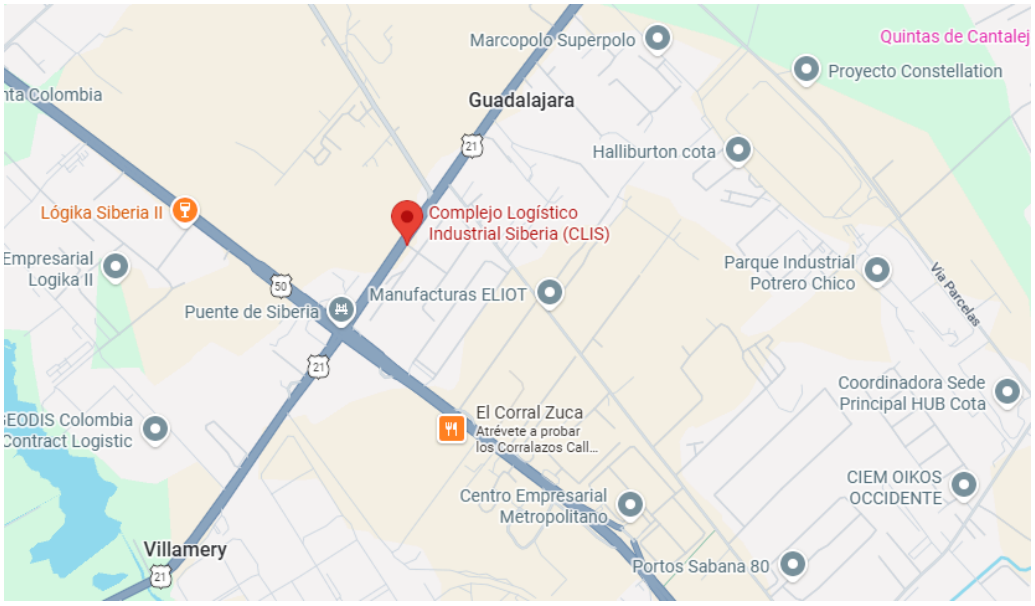
La sede de Inchcape donde realice las practicas es en Siberia

Estratégicamente, Inchcape Colombia hace parte de una operación regional que abarca 14 países de América Latina y el Caribe, representando más de 40 reconocidas marcas de vehículos y maquinaria.

La ubicación geográfica donde se desarrollaron las prácticas profesionales de forma presencial corresponde al Complejo Logístico Industrial Siberia (CLIS). Este complejo se encuentra ubicado en el corredor industrial de Siberia. Dirección ubicada en la siguiente posición de Google Maps. (Inchcape, 2025)

Figura 1

Ubicación geográfica Inchape Colombia

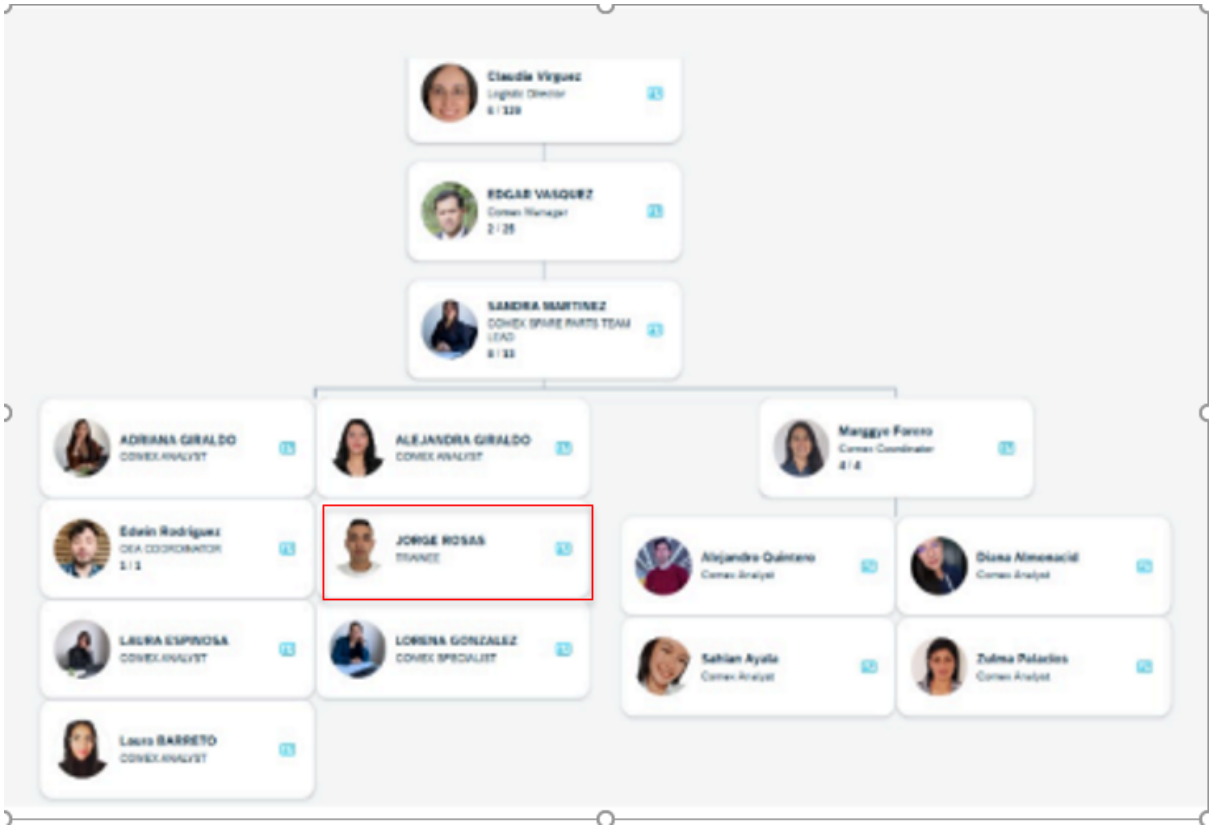


Nota: tomado de (Google Maps, 2025).

1.1.3. Estructura Organizativa

Figura *2*

Estructura Organizacional



Nota: adaptado de Inchape Colombia (2025)

1.1.4. Unidad o Departamento en donde realice las prácticas

Las prácticas profesionales se desarrollaron en el área administrativa y financiera de la sede CLIS (Centro Logístico Inchcape Siberia), ubicada en las afueras de Bogotá, en el sector de Siberia. Este centro logístico es una instalación clave para Inchcape Colombia, ya que desde allí se gestionan diversos procesos operativos relacionados con la facturación, órdenes de compra, reconocimiento de facturas y control de inventarios, entre otros.

El área administrativa de CLIS se encarga de apoyar transversalmente a varias unidades de negocio, asegurando el correcto flujo de información entre los equipos de logística, compras,

contabilidad y tesorería. Durante el desarrollo de la práctica, se tuvo contacto constante con herramientas como SAP, Microsoft Excel y sistemas internos

para el control y gestión de documentos, lo cual permitió un entendimiento integral de los procesos contables y administrativos de la empresa.

El trabajo realizado se enfocó en tareas como:

- Registro y verificación de facturas.
- Revisión de órdenes de compra y validación en SAP.
- Apoyo en la conciliación de documentos entre áreas.
- Organización de archivos físicos y digitales.
- Seguimiento a la trazabilidad de pagos a proveedores.

Gracias a esta experiencia, se logró comprender de manera práctica cómo se articula la operación financiera dentro de una empresa multinacional, y se identificaron oportunidades para mejorar la documentación y estandarización de estos procesos.

2. Informe de prácticas profesionales

Tabla 1

Analisis DOFA Inchcape

	Oportunidades	Amenazas
Tabla DOFA	1. Diseño de capacitaciones rápidas y prácticas para nuevos practicantes	1. Retrasos en el cierre contable debido a la lentitud del proceso de compras e importaciones
	2. Implementación de un proceso estandarizado para la organización de facturas por proveedor y país	2. Dependencia de criterio individual de cada analista para aprobar la información
	3. Mejora en la coordinación entre compras, importaciones y contabilidad.	3. Rotación de practicantes sin un proceso de transferencia de conocimiento claro.
	4. Uso más eficiente de herramientas digitales para acelerar la validación de facturas.	4. Incremento del volumen de facturas que supere la capacidad operativa actual.
	5. Reducción de tiempos operativos mediante una mejor distribución de responsabilidades.	5. Posibles errores en la información enviados a contabilidad por falta de estandarización.

	Fortalezas	Debilidades
Tabla DOFA	1. Estructura organizacional definida, donde cada analista tiene asignada una responsabilidad clara por proveedor o país. 2. Disponibilidad de información documental que permite la trazabilidad de las facturas. 3.Apoyo de los analistas para la validación final de la información antes del envío a contabilidad. 4.Uso de herramientas corporativas que facilitan el registro y control de las facturas.	1. Proceso de facturación lento y dependiente de múltiples validaciones, lo que retrasa el envío oportuno a contabilidad. 2. Alta dependencia del practicante para la organización inicial de las facturas. 3. Falta de una capacitación continua y ágil, lo que dificulta que el practicante avance con mayor rapidez y autonomía. 4. Ausencia de lineamientos claros y estandarizados para el filtrado de facturas por proveedor y país. 5. Riesgo de reprocesos debido a interpretaciones distintas entre analistas.

Nota: Elaboración propia de tabla que muestra el DOFA

2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

A partir del análisis del entorno interno y externo de la División de Compras e Importaciones de Inchcape Colombia, se identificó un problema operativo central asociado a la lentitud y baja eficiencia en el proceso de organización, validación y reporte de facturas hacia el área de contabilidad.

Este problema se origina principalmente por la alta dependencia de procesos manuales y por un flujo de trabajo fragmentado, en el cual el practicante debe organizar y filtrar las facturas por proveedor y país para que posteriormente cada analista, según su área asignada, realice la validación y envío a contabilidad. La ausencia de una capacitación continua, estructurada y rápida para el practicante dificulta el entendimiento oportuno de los criterios utilizados por cada analista, lo que retrasa el avance en el filtrado de facturas y genera dependencia constante de instrucciones informales.

Como consecuencia, el proceso se vuelve lento y propenso a reprocesos, incrementando los tiempos de validación, el riesgo de errores humanos y la acumulación de facturas pendientes de reporte. Esta situación afecta la oportunidad en el registro contable, genera sobrecarga operativa para los analistas y pone en riesgo la continuidad del proceso cuando se presenta la rotación de practicantes, ya que el conocimiento no se encuentra debidamente documentado ni estandarizado.

Adicionalmente, factores externos como posibles cambios en políticas corporativas, restricciones presupuestales o fallas en las herramientas tecnológicas

pueden agravar el problema, limitando la capacidad del área para optimizar sus procesos de manera sostenible.

Frente a este contexto, el presente informe plantea como solución el diseño de una propuesta de mejora basado en la elaboración de un manual operativo para practicantes del área de Compras e Importaciones, el cual permita estandarizar el proceso de organización y filtrado de facturas, facilitar el proceso de aprendizaje, apoyar la estandarización de actividades y fortalecer la transferencia de conocimiento dentro del área. Este manual se concibe como una herramienta clave para fortalecer la eficiencia operativa del área y apoyar el cumplimiento oportuno de los procesos contables de la organización.

2.2. Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales

Importancia:

El trabajo de prácticas profesionales desarrollado en la División de Compras e Importaciones de Inchcape Colombia tiene una importancia operativa directa, ya que responde a una necesidad concreta del área: la falta de un documento guía que estructure y agilice la incorporación de los practicantes a los procesos diarios.

La elaboración de un manual operativo paso a paso permite estandarizar actividades clave como la organización y filtrado de facturas por proveedor y país, el apoyo a los analistas responsables y el correcto envío de la información al área de contabilidad. Esto puede contribuir a facilitar la ejecución de tareas operativas y disminuir la dependencia del aprendizaje informal y asegurar la continuidad del proceso frente a la rotación de practicantes.

Limitaciones:

El desarrollo del proyecto estuvo condicionado por el alcance propio del rol de practicante, por lo que el manual se enfoca en procesos operativos de apoyo y no abarca decisiones estratégicas, negociaciones con proveedores ni gestión presupuestal del área de Compras e Importaciones.

Adicionalmente, algunas mejoras identificadas, como una mayor automatización de procesos o ajustes en herramientas corporativas, dependen de aprobaciones internas y recursos tecnológicos que exceden la autonomía del cargo en práctica. Alcances

Alcance:

El alcance del proyecto es relevante, ya que establece una base para un modelo de inducción estandarizado, orientado a mejorar la eficiencia operativa y reducir la dependencia del acompañamiento permanente de los analistas.

El manual puede ser utilizado y actualizado por futuras generaciones de practicantes, garantizando la continuidad del conocimiento y la homogeneidad en la ejecución de tareas. Asimismo, su estructura permite que sea adaptable a otros procesos administrativos de la organización con características similares.

2.3. Objetivo General

- Diseñar y proponer un manual operativo dirigido a los practicantes de la división de compras e importaciones de Inchcape Colombia, orientado a estandarizar las actividades relacionadas con la organización, filtrado y reporte de facturas por proveedor y país hacia el área de contabilidad, con el fin de fortalecer la eficiencia operativa y facilitar el proceso de inducción y aprendizaje dentro del área.

2.3.1. Objetivos Específicos

- Caracterizar las principales debilidades operativas presentes en el proceso de organización, filtrado y reporte de facturas dentro de la División de Compras e Importaciones, con el fin de identificar las actividades y criterios que requieren estandarización para el desarrollo del manual operativo.

- Diseñar un manual operativo estructurado y secuencial que documente paso a paso las actividades desarrolladas por los practicantes en los procesos de organización, validación y reporte de facturas, facilitando la ejecución adecuada de las tareas asignadas.
- Formular lineamientos básicos de uso e inducción asociados al manual operativo, orientados a apoyar el proceso de capacitación y adaptación de nuevos practicantes dentro de la División de Compras e Importaciones.

.

3.Presentación de la Evidencia del Aporte del Estudiante a la Empresa

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales en Inchcape Colombia S.A.S, específicamente en la División de Compras e Importaciones, se identificaron oportunidades de mejora en el proceso de organización, validación y reporte de facturas hacia el área de contabilidad, así como en la gestión de órdenes de compra mediante el sistema SAP. A partir del diagnóstico realizado, se formuló un plan de mejora orientada a optimizar la eficiencia operativa, reducir reprocesos y facilitar la curva de aprendizaje de los practicantes.

Como principal acción del plan de mejora, se diseñó un manual operativo paso a paso, en el cual se documentan de manera estructurada las actividades ejecutadas por los practicantes del área. El manual incluye instrucciones claras, criterios de organización de facturas por proveedor y país, recomendaciones prácticas y ejemplos de situaciones frecuentes, con el fin de facilitar la correcta ejecución de las tareas y disminuir la dependencia del acompañamiento permanente de los analistas.

- La propuesta del manual está orientada a contribuir al cumplimiento de los objetivos del proyecto mediante:

- Apoyar la estandarización del proceso de organización y validación de facturas, mejorando la consistencia y calidad de la información enviada a contabilidad.

- Facilitar la ejecución de tareas operativas repetitivas, al contar con lineamientos claros y secuenciales.

- Fortalecer la transferencia de conocimiento y la continuidad del proceso frente a la rotación de practicantes.

- Documentar buenas prácticas relacionadas con el registro y validación de información en SAP.

Con el propósito de demostrar el aporte generado durante el desarrollo de las prácticas profesionales, se presentan las evidencias asociadas al diseño del manual operativo para practicantes de la División de Compras e Importaciones de Inchcape Colombia.

Si bien la propuesta no alcanzó una implementación completa durante el periodo de prácticas, se desarrolló un documento estructurado que consolida y estandariza el conocimiento operativo requerido para la ejecución de actividades relacionadas con la gestión de facturas, validación documental y generación de órdenes de compra en SAP.

3.1 Propuesta de Mejora

Durante mis prácticas profesionales en Inchcape Colombia S.A.S, tuve la oportunidad de apoyar al área administrativa y financiera, donde participé en procesos como la facturación, el reconocimiento de facturas y la creación de órdenes de compra en SAP. Esta experiencia me permitió entender de cerca el funcionamiento interno de una empresa multinacional y reconocer la importancia que tienen las tareas operativas en la eficiencia del área.

A lo largo del proceso noté que muchas de las actividades dependían de la experiencia de los practicantes anteriores y que no existía una guía clara que explicara los pasos a seguir. Esto hacía que la curva de aprendizaje fuera lenta, ya que la capacitación podía durar casi todo el periodo de práctica. Por eso, el objetivo de este trabajo es proponer una solución práctica: un manual operativo paso a paso que sirva como guía para futuros practicantes y que sirva como herramienta de apoyo para facilitar la ejecución de tareas y disminuir la dependencia de instrucciones informales.

La propuesta de mejora desarrollada durante las prácticas profesionales se fundamenta en los principios del proceso administrativo, particularmente en la función de organización, la cual busca establecer métodos, procedimientos y responsabilidades que permitan el desarrollo eficiente de las actividades dentro de una organización. Según Bernal Torres y Sierra Arango (2013), las organizaciones del siglo XXI requieren mecanismos que faciliten la coordinación

de las actividades, la gestión del conocimiento y la continuidad de los procesos, especialmente en entornos dinámicos donde existe rotación de personal. En este contexto, el manual operativo diseñado constituye una herramienta de apoyo orientada a documentar procedimientos, estandarizar actividades y facilitar la transferencia de conocimiento dentro de la División de Compras e Importaciones de Inchcape Colombia.

Con el fin de evidenciar de manera más clara el aporte de la propuesta desarrollada, la siguiente tabla presenta una comparación entre las principales situaciones identificadas durante el diagnóstico inicial y las soluciones planteadas a través del manual operativo. Esta comparación permite visualizar cómo la documentación y estandarización de los procedimientos contribuyen a reducir la dependencia del conocimiento informal, fortalecer la gestión documental y facilitar la transferencia de conocimiento dentro de la División de Compras e Importaciones. Aunque la propuesta no fue implementada en su totalidad durante el periodo de prácticas, el manual constituye una herramienta diseñada para atender las necesidades detectadas y servir como base para futuros procesos de capacitación e inducción.

Tabla 2

Comparación entre la situación identificada, la propuesta de mejora y los beneficios esperados

Situación identificada antes del manual	**Como lo aborda el manual**	**Beneficio esperado**
Capacitación basada principalmente en explicaciones verbales.	Se documentan los procedimientos paso a paso.	Disminución del tiempo de aprendizaje
Dependencia del conocimiento de practicantes anteriores.	El conocimiento queda consolidado en un documento único.	Continuidad operativa
Ausencia de criterios estandarizados para organizar facturas.	Se establecen lineamientos claros para clasificación y gestión documental	Menor cantidad de errores
Dificultad para identificar responsables por proveedor o país.	El manual incluye rutas de búsqueda y asignación de responsables.	Mejor asignación de facturas

Riesgo de pérdida de conocimiento por rotación de practicantes	Se facilita la transferencia de conocimiento mediante documentación formal.	Conservación de información crítica

Nota: Elaboración propia de tabla

Aunque la comparación anterior permite identificar la relación entre las problemáticas detectadas y las soluciones planteadas mediante el manual operativo, resulta necesario complementar el análisis con una aproximación cuantitativa que permita dimensionar el impacto potencial de la propuesta. En este sentido, se estableció una línea base construida a partir de la observación directa de las actividades desarrolladas durante el periodo de prácticas, con el propósito de identificar oportunidades de mejora asociadas a tiempos de ejecución, curva de aprendizaje, reprocesos y dependencia operativa.

Tabla 3

Línea base e impacto esperado de la propuesta de mejora

Variable evaluada	**Situación actual identificada**	**Fuente de información**	**Mejora esperada con el manual**
Facturas gestionadas por día	Entre 30 y 40 facturas diarias	Observación directa durante la práctica	Mantener el volumen de gestión con menor dependencia de los analistas
Facturas gestionadas por mes	Aproximadamente 770 facturas mensuales	Estimación basada en 22 días hábiles al mes	Mantener la capacidad operativa y mejorar la organización documental
Tiempo dedicado a la organización y clasificación de facturas	Entre 4 y 5 horas diarias	Observación directa	Reducir el tiempo a aproximadamente 2,5 o 3 horas diarias
Curva de aprendizaje del	Aproximadamente 5 meses de los 6	Experiencia práctica	Reducir la adaptación a aproximadamente 2

practicante	meses de práctica		meses
Facturas clasificadas incorrectamente o enviadas al analista equivocado	Entre 5 y 10 facturas semanales durante la etapa inicial	Retroalimentación de analistas	Reducir los errores a máximo 1 o 2 facturas por semana
Consultas realizadas a los analistas para aclaración de procedimientos	Más de 10 consultas diarias durante el periodo de capacitación	Observación directa	Reducir las consultas a menos de 3 por día
Órdenes de compra generadas	Entre 10 y 20 órdenes de compra por semana	Registro operativo	Mantener el desempeño operativo con mayor autonomía
Dependencia del conocimiento informal	Alta	Observación y experiencia práctica	Reducir significativamente la dependencia mediante procedimientos documentados
Riesgo de pérdida de conocimiento por rotación de practicantes	Alto	Diagnóstico organizacional	Disminuir mediante la transferencia formal del conocimiento

Nota: Elaboración propia de tabla

Los datos presentados evidencian que gran parte de las actividades desarrolladas por el practicante dependían del aprendizaje empírico y de la orientación constante de los analistas responsables. Por esta razón, la propuesta del manual operativo busca contribuir a la reducción de estos indicadores mediante la documentación y estandarización de procedimientos.

Por otro lado, se presenta la relación entre los componentes del manual, los procesos que estandariza y los problemas específicos que busca corregir dentro de la División de Compras e Importaciones.

Tabla 4

Componentes del manual operativo y su aporte al proceso

Sección del manual	**Proceso que estandariza**	**Problema que corrige**	**Responsable**	**Evidencia**
Ingreso a plataforma Paperless	Descarga y recepción de facturas	Desconocimiento de la ruta de acceso	Practicante	Capturas del procedimiento
Filtrado de proveedores	Clasificación documental	Inclusión de facturas ajenas al área	Practicante	Listado de proveedores documentado
Descarga y almacenamiento de facturas	Gestión documental	Desorganización de archivos	Practicante	Ejemplo de nomenclatura establecida
Identificación de guía y responsable	Asignación de analistas	Envío incorrecto de facturas	Practicante	Consulta en SharePoint
Diligenciamiento del cotizador	Registro de información	Errores de digitación y omisiones	Practicante	Formato de cotizador
Validación con analistas	Control y aprobación documental	Reprocesos y correcciones posteriores	Practicante y analistas	Correos de validación
Generación de órdenes de compra	Gestión de compras	Desconocimiento del proceso SAP	Practicante	Procedimiento documentado
Generación de MIGO	Registro de recepción	Errores en contabilización	Practicante	Evidencia SAP
Radicación a	Entrega	Retrasos en	Practicante	Registro de

contabilidad	formal de documentos	contabilización		envío
Archivo digital final	Conservación documental	Pérdida de trazabilidad	Practicante	Repositorio SharePoint

Nota: Elaboración propia de tabla

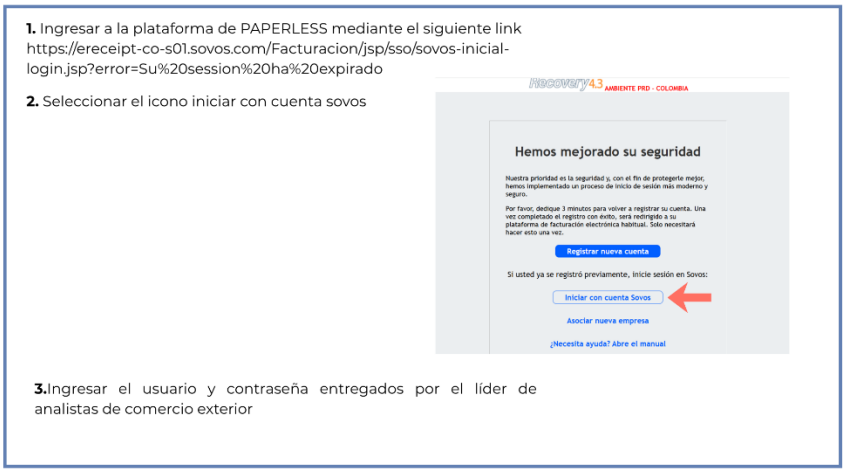
Como se observa, el manual documenta de manera secuencial actividades relacionadas con la recepción, clasificación, validación y contabilización de facturas, incluyendo procesos complementarios como la generación de órdenes de compra y la gestión documental en SAP. Esto permite fortalecer la continuidad operativa y disminuir la dependencia de la transmisión informal del conocimiento entre practicantes.

3.1.1. Imágenes y Ejemplos

Con el propósito de fortalecer la comprensión del proceso, se incorporan capturas de pantalla del manual que evidencian de manera detallada el paso a paso para la ejecución de las actividades de facturación. En estas se especifican los enlaces a seguir, la información relevante que debe ser considerada y los aspectos clave a tener en cuenta durante el desarrollo del proceso. Adicionalmente, se describen las rutas de búsqueda tanto por área como por analista responsable, con el fin de optimizar el proceso de capacitación, reducir los tiempos de aprendizaje y contribuir a un desempeño eficiente por parte del practicante.

Figura *3*

Manual de procesos Inchcape



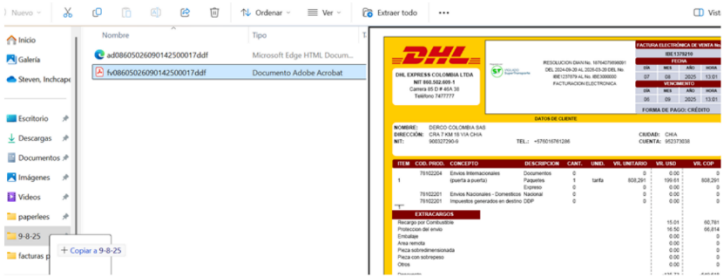
(Ver Figura 3: Primer enlace para ingresar a descargas de facturas y se evidencia la secuencia del manual paso a paso.)

Posterior al ingreso a la página web de Inchcape, se debe proceder con la descarga de la lista de proveedores y seleccionar aquellos que pertenecen al área establecida, dado que son los encargados de emitir las facturas de cobro. Asimismo, dependiendo del proveedor, es necesario identificar el número de guía, con el fin de determinar el analista responsable correspondiente

Figura *4*

Paso a paso para guardar facturas

14. Al dar clic se descargará la factura automáticamente, buscamos la factura en la carpeta de descargas del computador, ahí mismo guardamos la factura con el nombre ordenado de la siguiente manera ("5.", "nombre del proveedor", "concepto de la factura" y "numero de factura")



15. Al abrir la factura vamos a identificar el número de guía o número de pedido dependiendo el proveedor que envié la factura. Copiamos el número y lo buscamos en la página de la empresa donde está la información de cada analista

(Ver Figura 4: Ejemplo de cómo se debe guardar cada factura teniendo en cuenta "nombre del proveedor", "concepto de la factura" y "numero de factura".)

3.1.2. Seguimiento

El control del proceso se llevó a cabo mediante una secuencia de actividades previamente establecidas, las cuales se encuentran documentadas en los anexos correspondientes. En este sentido, dando seguimiento a lo anteriormente explicado el manual se desarrolla a partir de una serie de pasos estructurados que permiten orientar la correcta ejecución de las actividades.

Al ingresar el número de guía en la plataforma correspondiente, el sistema direcciona automáticamente a la carpeta del analista responsable, donde se realiza la búsqueda de la factura eliminando filtros previos y ubicando la información requerida en la matriz (Anexo 1). Posteriormente, se identifican datos clave como marca, proveedor, DT, correlativo y modalidad, los cuales son utilizados para diligenciar el cotizador con la información de cada factura (Anexo 2).

Una vez completado el registro, se filtra la información por fecha de recepción y se envía por correo electrónico a los analistas junto con los soportes en PDF, con el fin de obtener su validación (Anexo 3). Para el control del proceso, se lleva un registro adicional que permite clasificar las facturas aprobadas y aquellas que requieren orden de compra (Anexo 4).

En los casos que requieren orden de compra, esta se genera a través de la plataforma SAP, previa conexión mediante VPN, diligenciando la información suministrada por los analistas en la macro establecida (Anexo 5 y 6). Posteriormente, las órdenes son enviadas para su liberación y, una vez aprobadas, se procede con la generación automática del MIGO (Anexo 7).

Finalmente, las facturas son remitidas para su contabilización, registrando en el cotizador la fecha de entrega y el responsable del proceso. Como cierre, se realiza el archivo digital de los documentos en la plataforma correspondiente, organizándolos según el mes de gestión (Anexo 8 y 9)

El manual fue diseñado como una herramienta de apoyo orientada a la organización del proceso de facturación, mejorar su seguimiento y optimizar los tiempos de capacitación, fortaleciendo la coordinación entre los analistas y cumpliendo los objetivos planteados al inicio de la práctica.

Dado que la propuesta desarrollada no alcanzó una implementación integral durante el periodo de prácticas, se plantean indicadores de seguimiento que podrán ser utilizados por la organización para evaluar la efectividad del manual operativo una vez este sea adoptado formalmente dentro de los procesos de inducción y capacitación.

Tabla 5

Propuesta de indicadores para el seguimiento de la mejora

Indicador	Método de medición	Meta
Tiempo de capacitación del practicante	Número de semanas requeridas para desempeñar las funciones con autonomía	Reducir de 20 a 8 semanas
Errores de clasificación documental	Número de facturas enviadas al analista incorrecto por semana	Reducir de 5-10 a 1-2 facturas
Consultas operativas	Número de consultas realizadas al analista por día	Reducir a menos de 3 consultas diarias
Tiempo de organización documental	Horas dedicadas a clasificar y organizar facturas diariamente	Reducir de 4-5 horas a 2-3 horas
Uso del manual	Número de practicantes que utilizan el manual durante su inducción	100% de los practicantes

Nota: Elaboración propia de tabla

3.2 Conclusiones

El desarrollo de las prácticas profesionales en la División de Compras e Importaciones de Inchcape Colombia permitió identificar dificultades asociadas al proceso de organización, validación y reporte de facturas, especialmente aquellas relacionadas con la ausencia de lineamientos documentados, la dependencia del conocimiento transmitido de manera informal y la necesidad de una capacitación más estructurada para los nuevos practicantes.

Como respuesta a esta situación, se diseñó un manual operativo que reúne de manera organizada y secuencial los procedimientos desarrollados durante la práctica, incluyendo actividades relacionadas con la clasificación de facturas, identificación de responsables, validación documental, generación de órdenes de compra en SAP y demás tareas de apoyo realizadas dentro del área. La elaboración de este documento permitió consolidar conocimientos que anteriormente dependían de la experiencia individual de cada practicante.

La principal contribución de la propuesta consiste en brindar una herramienta de consulta que facilite el proceso de aprendizaje y adaptación de futuros practicantes, permitiendo una mayor comprensión de las actividades asignadas y promoviendo una ejecución más uniforme de los procedimientos. Asimismo, el manual contribuye a preservar el conocimiento operativo del área y a disminuir la dependencia exclusiva de capacitaciones verbales.

El trabajo desarrollado evidencia la importancia de documentar y estandarizar procesos dentro de las organizaciones, especialmente en cargos que presentan rotación periódica de personal. Contar con una guía estructurada favorece la continuidad de las actividades, facilita la transferencia de conocimiento y fortalece la organización de los procesos administrativos.

Finalmente, el manual elaborado constituye un insumo útil para la División de Compras e Importaciones de Inchcape Colombia, ya que puede ser utilizado como apoyo en futuros procesos de inducción y capacitación. De igual manera, su contenido podrá ser actualizado por los analistas responsables del área cuando se presenten modificaciones en los procedimientos, garantizando así su vigencia y utilidad a lo largo del tiempo.

3.3 Bibliografía

Inchcape Colombia. (2025). *Misión, visión y valores corporativos.* Documento institucional.

Inchcape Colombia. (2025). *Estructura organizacional Inchcape Colombia.* Documento interno.

Google Maps. (2025). *Ubicación Complejo Logístico Industrial Siberia (CLIS).* https://maps.google.com

Inchcape plc. (2025). *Mercados globales: Américas.* https://www.inchcape.com/es-co/mercados-globales/américas

Inchcape plc. (2025). *Nuestra empresa: En una mirada.* https://www.inchcape.com/es-co/nuestra-empresa/en-una-mirada -

Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI.* Pearson Educación.

3.4 Anexos

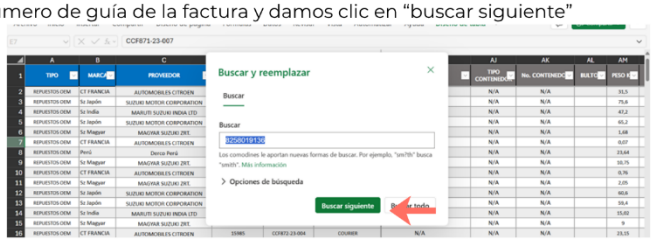
Anexo *1*

16. Al copiar y pegar el número de guia en la siguiente página automáticamente se va a seleccionar una carpeta del analista correspondiente

https://inchcapeuk.sharepoint.com/sites/LogisticaCol/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A80520ff4bf6942e1aa960c8c39c12390&sharingv2=true&fromShare=true&at=9&CT=1739908784833&OR=OWA%2DNT%2DMail&CID=07567899%2D5929%2D11b8%2Da3cc%2Dfc7a789f0d20&FolderCTID=0x012000A7F06D3704C59343AF62DF40396FC467&id=%2Fsites%2FLogisticaCol%2FDocumentos%20compartidos%2FRepuestos%2FControles%20Rtos%2FControles%20por%20Marca%202023%2D2024%20Grupo%20Inchcape

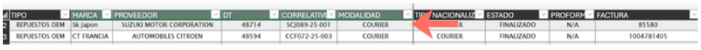


17. Al entrar en la carpeta borramos cada filtro que este establecido en la matriz y en el teclado damos “ctrl + B” pegamos el número de guía de la factura y damos clic en “buscar siguiente”



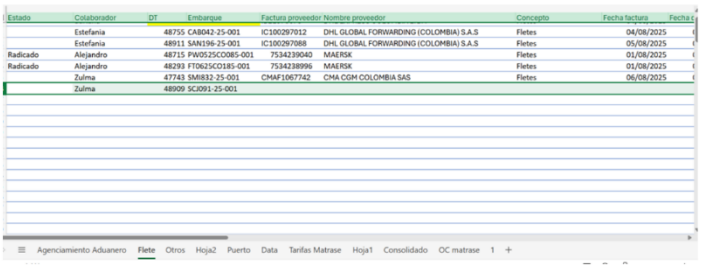
Anexo 2

17. Al buscar vamos a identificar la información de 5 celdas del Excel que son, MARCA, PROVEEDOR, DT, CORRELATIVO y MODALIDAD.



18. Abrimos la siguiente página y utilizamos la información de la matriz para rellenar el cotizador con la información de la factura descargada

https://inchcapeuk.sharepoint.com/:x:/s/COMEXCOLOMBIA/Ea8l_iaKteBIrOvEx4ECbwcBklBKMTkxCOXh2__Hbtq5DQ?email=e-ismael.ladino%40derco.com.co&e=6MfgKw&isSPOFile=1&wdOrigin=TEAMS-WEB.p2p_ns.rwc&wdExp=TEAMS-TREATMENT&wdhostclicktime=1739544545229&web=1

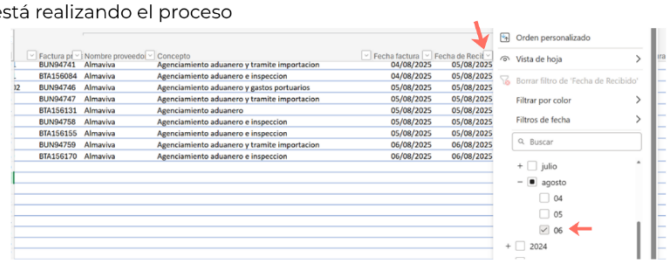


Anexo 3

19. La información se rellena en el excel con el nombre del colaboradaro al que le pertenece la factura, el numero de DT y embarque, factura el numero de factura de proveedor, nombre del proveedor, el concepto de la factura, fecha de factura, fecha del dia que se recibe la factura, valor de la factura y en observaciones colocar si la factura es “FACTURA OK o requiere orden de compra (OK)”

Colaborador	DT	Embarque	Factura proveedor	Nombre proveedor	Concepto	Fecha factura	Fecha de Recibido
Estefania	48755	CAB042-25-001	IC100297012	DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A.S	Fletes	04/08/2025	05/08/2025
Estefania	48911	SAN196-25-001	IC100297088	DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A.S	Fletes	05/08/2025	05/08/2025
Alejandro	48715	PW0525CO085-001	7534239040	MAERSK	Fletes	01/08/2025	05/08/2025
Alejandro	48293	FT0625CO185-001	7534238996	MAERSK	Fletes	01/08/2025	05/08/2025
Zulma	47743	SMI832-25-001	CMAF1067742	CMA CGM COLOMBIA SAS	Fletes	06/08/2025	06/08/2025
Zulma	48909	SCJ091-25-001	IBE1379210	DHL EXPRESS COLOMBIA LTDA	Paquetes fletes	07/08/2025	10/08/2025

20. Al terminar de llenar el cotizador con la información de cada factura descargada del dia, el siguiente paso es enviar la información por correo a cada analista de la siguiente manera. Seleccionamos el filtro en el cotizador y en la casilla de “fecha de recibido” filtramos chuleando únicamente la fecha actual en la que se está realizando el proceso

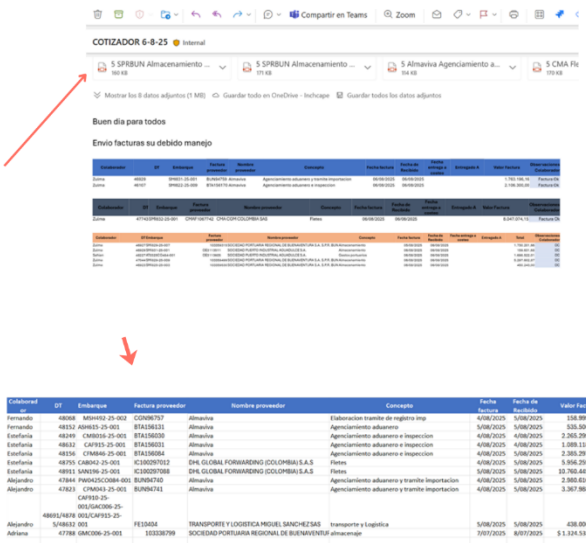


Anexo 4

21. Al filtrar cogemos la información, la copiamos y la pegamos en el correo para enviar a los analistas de la siguiente manera

22. Al correo le añadimos todos los pdf de cada factura arrastrandolos de la carpeta de descargas al correo para que quede la información completa

23. los analistas van a responderlo dándole el visto bueno a cada factura. Para llevar un orden se recomienda hacer un Excel aparte con cada factura revisada y confirmada por los analistas identificando las facturas OK y las que llevan orden de compra (OC)

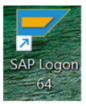


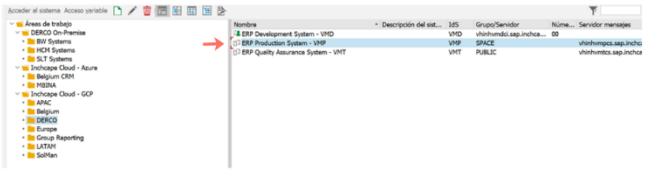
Anexo 5

24. las facturas que requieren órdenes de compra (OC) se les genera el número de (OC) mediante la plataforma SAP. Para ingresar a la aplicación (SAP) se requiere un acceso de la aplicación (FortiClient VPN) el cual tiene un usuario y contraseña personal



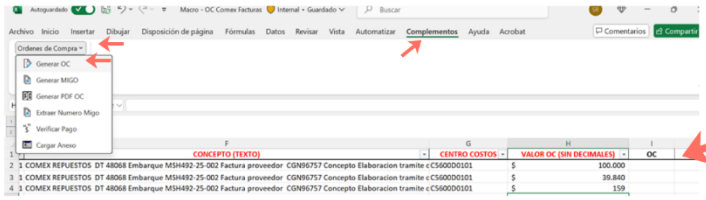
25. Luego de conectarse a la VPN ingresamos a la aplicación del SAP con el usuario y contraseña personal, posterior a eso damos clic en la pestaña de la VPN señalada con la flecha roja





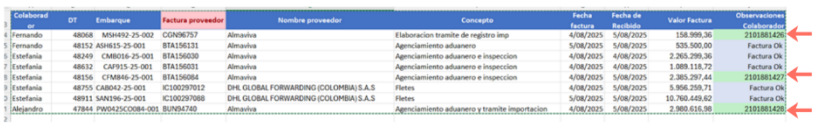
Anexo 6

26. En el Excel de la macro colocamos información con los códigos de cada proveedor y números del centro de costo los cuales tienen los analistas, con el orden correspondiente de cada descripción y valor de las facturas, la cual es información que facilitan los analistas para rellenar cada casilla.
Al terminar de llenar cada espacio con la información correspondiente, le damos clic en complementos, clic en órdenes de compra y clic en generar OC.



27. Automáticamente el SAP genera cada orden de compra y colocándolas en el orden correspondiente de la casilla (OC)

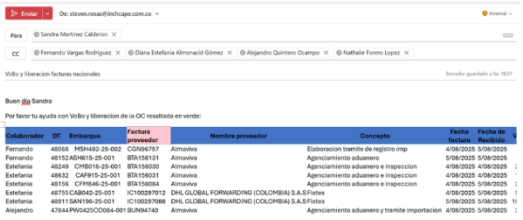
28. Se coloca el número de la (OC) en el Excel de las facturas que ya tienen el visto bueno de los analistas



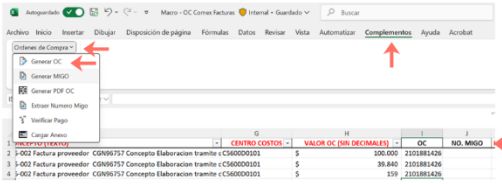
Colaborador	DT	Embarque	Factura proveedor	Nombre proveedor	Concepto	Fecha factura	Fecha de Recibido	Valor Factura	Observaciones Colaborador
Fernando	48068	MSH492-25-002	CGN96757	Almaviva	Elaboracion tramite de registro imp	4/08/2025	5/08/2025	158.999,36	2101881426
Fernando	48152	ASH615-25-001	BTA156131	Almaviva	Agenciamiento aduanero	5/08/2025	5/08/2025	535.500,00	Factura Ok
Estefania	48249	CMB016-25-001	BTA156030	Almaviva	Agenciamiento aduanero e inspeccion	4/08/2025	4/08/2025	2.265.299,36	Factura Ok
Estefania	48632	CAF915-25-001	BTA156031	Almaviva	Agenciamiento aduanero e inspeccion	4/08/2025	4/08/2025	1.089.118,72	Factura Ok
Estefania	48156	CFM846-25-001	BTA156084	Almaviva	Agenciamiento aduanero e inspeccion	4/08/2025	5/08/2025	2.385.297,44	2101881427
Estefania	48755	CAB042-25-001	IC100297012	DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A.S	Fletes	4/08/2025	5/08/2025	5.956.259,71	Factura Ok
Estefania	48911	SAN196-25-001	IC100297088	DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A.S	Fletes	5/08/2025	5/08/2025	10.760.449,62	Factura Ok
Alejandro	47844	PW0425CO084-001	BUN94740	Almaviva	Agenciamiento aduanero y tramite importacion	4/08/2025	5/08/2025	2.980.616,98	2101881428

Anexo 7

29. Seguido a eso armamos un correo con esas facturas dirigido a Sandra Calderón con copia a los analistas para que libere las OC y de el visto bueno de cada una



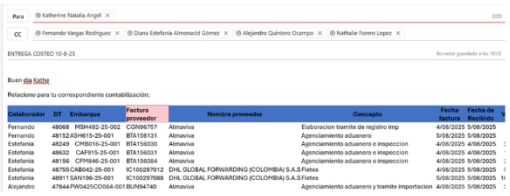
30. En el momento que Sandra nos responda el correo de liberación, nos dirigimos de nuevo al Excel de la macro le damos clic en complementos, clic en órdenes de compra y clic en generar MIGO (generacion automatica)



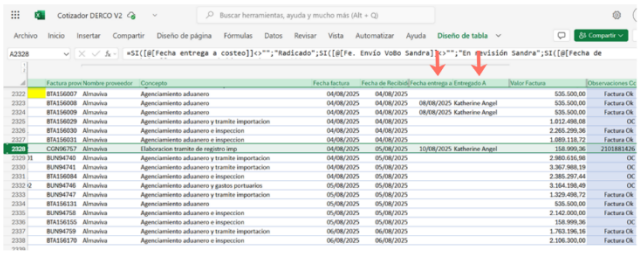
31. Aca confirmamos que el numero aparezca en cada casilla

Anexo 8

32. Armamos un correo con las facturas que se le enviaron a Sandra Calderón, pero esta vez dirigidas a Katherine Ángel con copia a cada analista para que ella las contabilice



33. En el momento en que se envían las facturas, nos dirigimos al cotizador, buscamos cada factura una por una y rellenamos el espacio de la "fecha de entrega" y del "entegado a". se coloca la fecha del dia que se enviaron las facturas a radicar y con el nombre de Katherine Angel.



Anexo 9

34. Para finalizar el proceso debemos entrar en la página de “COMEX COLOMBIA” donde archivaremos cada una de las facturas que se le envían a Katherine Angel en la carpeta del mes correspondiente



4. Seguimiento Practica Profesional

4.1 Resumen de actividades realizadas

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Tabla 6

Seguimiento de actividades

Mes	Actividades desarrolladas	Logros / dificultades
Febrero	Inducción al área administrativa y financiera. Conocimiento de procesos de facturación, órdenes de compra y uso básico de SAP.	El inicio de la práctica permitió comprender el funcionamiento general del área. Como dificultad, se evidenció la ausencia de un proceso de capacitación estructurado, lo que generó una curva de aprendizaje lenta.
Marzo	Apoyo en la organización y validación de facturas por proveedor y país. Primer contacto con el proceso de reporte a contabilidad.	Se logró mayor comprensión del flujo de facturación. Sin embargo, se presentaron dificultades por la dependencia de instrucciones informales de los analistas.
Abril	Revisión de órdenes de compra en SAP y validación de información. Apoyo en conciliación de documentos entre áreas.	Se mejoró en el manejo del sistema SAP y en la validación de datos. Se identificaron reprocesos por falta de lineamientos claros en los criterios de validación.
Mayo	Organización de archivos físicos y digitales. Seguimiento a la	Se logró mayor orden en la gestión documental. Como dificultad, se

	trazabilidad de facturas y pagos a proveedores.	evidenció alta carga manual en los procesos, generando demoras operativas.
Junio	Análisis del proceso operativo y detección de fallas en la organización y filtrado de facturas. Inicio del planteamiento del plan de mejora.	Se identificaron oportunidades de mejora clave, especialmente en la estandarización de procesos. No se presentaron mayores dificultades, pero sí limitaciones propias del rol de practicante.
Julio	Diseño del manual operativo paso a paso para practicantes. Documentación de procesos y criterios de organización de facturas.	Se logró estructurar una guía clara para facilitar la ejecución de actividades y unificar criterios operativos. Como dificultad, se requirió validar información con diferentes analistas para unificar criterios.
Agosto	Presentación de la propuesta del manual operativo al área de Compras e Importaciones. Socialización de la estructura, objetivos y beneficios del documento.	Se logró exponer la propuesta de mejora orientada a la estandarización de procesos y apoyo a futuros practicantes. Como dificultad, no se alcanzó la implementación completa del manual dentro del periodo de prácticas, quedando como propuesta para desarrollo futuro.

Nota: *Elaboración propia, cada informe representó un reto de aprendizaje, pero también brindó oportunidades de mejorar en el manejo de datos y la creación de análisis, lo que contribuyó a una mejor organización y seguimiento de las actividades.*