


UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA				
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA		Dependencia	Aprobado	Pág.
		SUBDIRECTOR ACADÉMICO		1(73)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	YASLEYDI PEÑA FUENTES
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECTOR	JENNIFER ANDREA LEMUS QUINTERO
TÍTULO DE LA TESIS	ASISTENCIA Y APOYO EN EL ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA COMWARE S.A

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

EL PRESENTE TRABAJO TIENE COMO OBJETIVO BRINDAR ASISTENCIA Y APOYO AL AREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA COMWARE S.A CON EL FIN DE IMPLEMENTAR MEJORAS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS, CON LA ACTIVACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO QUE EJECUTO LOS OBJETIVOS PROPUESTOS EVIDENCIANDOSE IMPACTOS POSITIVOS EN EL SECTOR ADMINISTRATIVO DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 73	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 17	CD-ROM: 1
-------------	---------	-------------------	-----------



ASISTENCIA Y APOYO EN EL ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA
EMPRESA COMWARE S.A

Autora:

Yasleydi Peña Fuentes

Código: 951606

Trabajo de grado presentado bajo la modalidad de pasantía, para obtener el título de
Administrador de empresas

Directora:

MSc. Jennifer Andrea Lemus Quintero

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Enero, 2021

Dedicatoria

Inicialmente quiero agradecer a Dios por permitirme vivir y culminar con éxito esta increíble experiencia. A mis padres, Floro Emiro Peña Marín y Yolanda Fuentes Delgado, por toda su dedicación, esfuerzo y comprensión, porque siempre me apoyaron y ayudaron a dar cada paso para lograr esta importante meta.

Agradecimientos

A mi director de pasantía, MSc. Jennifer Andrea Lemus Quintero, por su orientación, acompañamiento y apoyo en cada objetivo realizado en la empresa. A los docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, por compartir sus conocimientos a lo largo del proceso de formación profesional y personal. A cada una de las personas que hicieron parte de tan maravillosa experiencia, que desde el inicio hasta la culminación estuvieron allí, siendo parte del proceso

Índice

Resumen	xiii
Introducción.....	xv
Justificación.....	xv
Capítulo 1. Asistencia y apoyo en el área de servicios administrativos	1
1.1. Descripción de la empresa.....	1
1.1.1. Misión.....	2
1.1.2. Visión.....	3
1.1.3. Objetivos.....	3
1.1.4. Descripción de la estructura organizacional.	4
1.1.5. Descripción de la dependencia asignada.	5
1.2. Diagnóstico inicial de la dependencia, matriz DOFA	7
1.2.1. Planteamiento del problema.....	8
1.3. Objetivos de la pasantía	9
1.3.1. Objetivo general.	9
1.3.2. Objetivos específicos.....	10
1.4. Descripción de actividades.....	10
 Capítulo 2. Enfoque Referencial.....	 12
2.1. Enfoque conceptual.....	12
2.1.1. Telecomunicaciones.....	12
2.1.2. Administrativo.....	13
2.1.3. Servicios.....	13

2.1.4. Servicios administrativos.....	14
2.1.5. Matriz de costos.....	14
2.1.6. Facturación.....	15
2.1.7. Mantenimiento locativo y preventivo.....	15
2.1.8. Tecnologías de la información.....	16
2.1.9. Calidad de la información.....	16
2.1.10. Habeas data.....	17
2.2. Enfoque legal.....	17
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo.....	21
3.1. Presentación de resultados	21
3.1.1. Apoyo en el área de recepción con relación a las solicitudes administrativas.....	21
3.1.1.1. Apoyo en las solicitudes del área de recepción.....	21
3.1.1.2. Diligenciamiento y procesamiento de facturación en el programa de Aranda servidesk.....	22
3.1.1.3. Monitoreo y seguimiento de proveedores en el área de servicios administrativos Para el proceso de envío de facturación en el tiempo acordado.....	23
3.1.1.4. Envío de facturación de la compañía a las áreas correspondientes.....	24
3.1.2. Presentación de informes de gestión que se evidencian en el transcurso laboral.....	25
3.1.2.1. Manejo de herramienta sobre gestión admirativa (Aranda Servicies), para informar a mensajería.....	26
3.1.2.2. Elaborar discriminado de información (facturación).....	27
3.1.2.3. Control y ejecución sobre matriz de gastos.....	28

3.1.2.4. Tener las facturas del área de servicios Administrativos, En el programa de drive para llevar orden y control mensualmente.	29
3.1.2.5. Verificación a matriz de pagos de servicios públicos y arrendamientos.	30
3.1.2.6. Envío de facturación de la compañía a las áreas correspondientes.	31
3.1.2.7. Validar centro de costos y Realizar discriminado de facturas Servientrega.	32
3.1.3. Realizar el seguimiento a los cronogramas presentados en el área de trabajo a cumplir.....	34
3.1.3.1. Recibir, solicitar recolección y hacer seguimiento a los envíos de documentación y mercancía por medio de la transportadora Servientrega.	35
3.1.3.2. Mantener informados a los mensajeros sobre solicitudes que están en la Plataforma Servidesk y hacer el seguimiento a todos los requerimientos, teniendo en cuenta que estén en la Plataforma asignada.....	36
3.1.3.3 Verificación a los debidos pagos de facturación.	36
3.1.3.4 Brindar apoyo a las diferentes áreas de la empresa teniendo en cuenta los requerimientos solicitados.	37
3.1.4. Crear un plan de acción, en el cual se evidencie la planificación y organización de las tareas propuestas a generar.....	37
Capítulo 4. Diagnostico final.....	40
Conclusiones.....	42
Recomendaciones.....	43
Referencia.....	44
Apéndice.....	47

Lista de Tablas

Tabla 1. Matriz DOFA	7
Tabla 2. Descripción de actividades a desarrollar.....	10
Tabla 3 Matriz de plan de acción para planeación y organización de tareas a generar	37

Lista de Figuras

Figura 1. ComWare S.A.	2
Figura 2. Estructura Organizacional	4
Figura 3. Estructura Organizacional de la dependencia asignada	5
Figura 4. Diligenciamiento de facturación en el programa Aranda.....	15
Figura 5. Cargue de facturas en el programa Aranda.....	15
Figura 6. Seguimiento proceso de facturación.	16
Figura 7. Envío de facturas por email a la dependencia correspondiente	18
Figura 8. Manejo de la herramienta Aranda Service	19
Figura 9. Elaboración del discriminado de información	20
Figura 10. Control y ejecución de la matriz de gastos	21
Figura 11. Carga de facturas en el drive para llevar un mejor control.....	22
Figura 12. Verificación pagos de servicios públicos y arrendamientos.....	23
Figura 13. Validación Centro de costos	24
Figura 14. Discriminado de facturas Servientrega.....	25
Figura 15. Recepción y seguimiento de envíos	26
Figura 16. Verificación y seguimiento de mensajería.....	27
Figura 17. Verificación de pagos a proveedores.....	28

Lista de Apéndices

Apéndice A. Formatos utilizados durante el desarrollo de la pasantía.	8
--	---

Resumen

La empresa Comware S.A se ha destacado por brindar servicios en tecnología y telecomunicaciones a entidades de distintos sectores económicos; Comware S.A. ayuda a sus clientes en la consecución de los objetivos organizacionales y de comunicación implementando alianzas estratégicas con entidades reconocidas como el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX), Hewlett-Packard (HP), Microsoft entre otros.

Comware S.A. está constituida por distintas áreas entre ellas el área de servicios administrativos donde se desarrollan procesos como facturación, pagos de servicios públicos, inmobiliarias y temas relacionados con el acondicionamiento de las sedes de la empresa. A pesar de que esta área cuenta con estrategias para el desarrollo asertivo de cada una de las actividades no es suficiente, la virtualidad trajo consigo nuevos retos para la humanidad, Comware como prestadora de servicios fue afectada de forma directa en operaciones como facturación, recepción de solicitudes administrativas y cargue de facturas.

En consecuencia, el trabajo realizado por Comware S.A tuvo como objetivo brindar asistencia y apoyo al área de servicios administrativos con el fin de implementar mejoras para el correcto funcionamiento de los procesos, con la activación del plan de mejoramiento que ejecutó los objetivos propuestos evidenciándose impactos positivos en el sector administrativo de la entidad prestadora de servicios.

A pesar de la situación que está viviendo el país, Comware desde el área administrativa ha prestado sus servicios tomando partido en el cumplimiento de sus objetivos por medio de herramientas que contribuyeron al teletrabajo de los demás funcionarios de la empresa.

Introducción

Las empresas de tecnología y telecomunicaciones han tenido una gran participación en el mercado, ya que estas son las que permiten que las organizaciones cuenten con medios para estar en contacto con cada uno de sus clientes y obtener alta tecnología para llevar sus procesos de forma eficiente y eficaz (Fandos, 2003)

Comware S.A, es una empresa de tecnología y telecomunicaciones con más de 40 años de experiencia en el mercado, ha logrado ser una empresa reconocida por el buen servicio y atención a los clientes, presta servicio a usuarios como Tigo UNE, el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX), Hewlett-Packard (HP), Microsoft entre otros. Comware S.A. cuenta con profesionales que se destacan por su compromiso, eficiencia, dedicación y servicios.

Por otra parte, Comware S.A tiene diferentes áreas, una de ellas, la de servicios administrativos que han generado múltiples beneficios a la entidad, contribuyendo al reconocimiento público de la empresa.

A causa de ello, se implementaron objetivos en el área de servicios administrativos realizando actividades para cada proceso con la intención de aportar estrategias para lograr el crecimiento de la empresa y perfeccionar los procedimientos que han presentado inconvenientes en esta área ofreciendo seguimiento a las funciones que desarrolla el personal de servicios administrativos

Justificación

El presente trabajo muestra las acciones ejecutadas en la pasantía realizada en la empresa Comware S.A dedicada a la tecnología y telecomunicaciones, con las cuales buscaba poner en práctica todo lo aprendido durante la carrera y ofrecer acciones de mejora que puedan contribuir al progreso de la empresa.

En este sentido es importante realizar las pasantías en este tipo de empresas, ya que se pretende desarrollar lo que como estudiante se adquirió en los años de estudio de la carrera de administración de empresas, además brinda la oportunidad de obtener experiencia laboral, aprender a trabajar en equipo, trabajar bajo presión y manejar personal, para que en un futuro como profesional pueda vincularme con más capacidades a una empresa.

Debido a la emergencia sanitaria, como fue la pandemia del covid 19, que cambio en muchas empresas la forma de trabajar, implementado el teletrabajo y cambiando muchos procesos, lo que se transformó en una experiencia más, ya que fue una oportunidad para desarrollar habilidades y conocimientos y así poder enfrentarse a problemáticas, para poder darles solución.

Para la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña es trascendental que este tipo de procesos se sigan adelantando, para crear vínculos con diferentes empresas y abrir puertas para otros estudiantes en un futuro, y así poderlos formar mejor con la

experiencia adquirida, para que estos estudiantes estén mejor preparados para empezar su carrera como profesional.

En relación a la empresa Comware S.A la cual al contratar jóvenes para que realicen sus pasantías o recién egresados, hacen que la pueden ver de manera diferente, como una empresa que brinda oportunidades a los jóvenes, además que, con estas contrataciones, pueden surgir ideas innovadoras, con nuevos conocimientos que se puedan implementar en procesos organizacionales, igualmente aportar significativamente en procesos que requieran mejoras, para así lograr el éxito de la empresa.

Capítulo 1. Asistencia y apoyo en el área de servicios administrativos en la empresa Comware S.A

1.1. Descripción de la empresa

La empresa Comware S.A cuenta con más de 40 años de experiencia en el mercado, logrando ser una de las organizaciones más estables en el sector tecnológico, actuando como integrador de servicios y soluciones, esta ofrece un amplio y completo portafolio de líneas de servicios como tercerización de TICS, comunicaciones unificadas y networking, tecnología de la información, ciberseguridad como servicio.

En sus inicios la compañía se especializaba en proveer equipos de computación y comunicación, hoy en día integra la solución completa. Con el fin de ofrecer a sus clientes un servicio sofisticado y responsable con tecnologías certificadas y con el soporte necesario para atender las necesidades de los usuarios. (manuel, 2011)

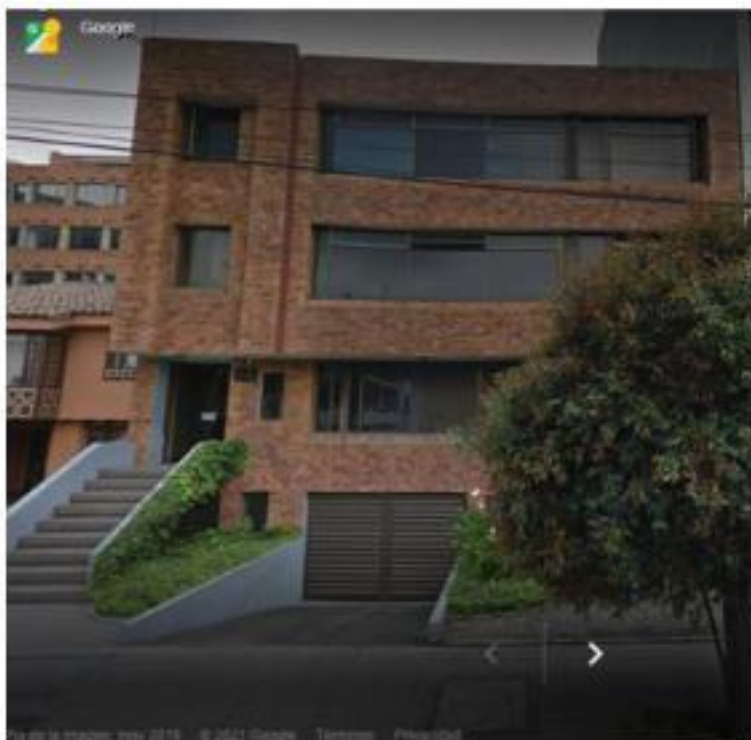


Figura 1. Comware S.A.
Fuente: Autor de la pasantía, 2021

Comware cuenta con 4 sedes, en primer lugar, su sede principal que está ubicada en la ciudad de Bogotá, barrio chico norte, cra13#97-98, sus otras dos sedes se encuentran en los barrios prado y santa Sofía en Bogotá, por ultimo su sede en la ciudad de Medellín, hotel Nutibara.

1.1.1. Misión. Empresa líder en la integración de servicios y soluciones de tecnología informática y de telecomunicaciones para el sector empresarial público y privado, como socio

tecnológico, soportados para ello en alianzas estratégicas con proveedores de alto nivel, con el fin de lograr el máximo beneficio mutuo y la satisfacción del recurso humano.

1.1.2. Visión. Ser reconocidos como una empresa líder en la integración de servicios y soluciones de tecnología informática y de telecomunicaciones del sector empresarial público y privado.

1.1.3. Objetivos. Proveer oportuna y profesionalmente soluciones integrales en tecnología informática y telecomunicaciones, orientadas a la satisfacción del cliente y lograr la confianza del mercado, apoyando en la experiencia, en el constante mejoramiento de los procesos internos y en alianzas estratégicas con los proveedores, dando cumplimiento a los requisitos normativos, legales y contractuales aplicables.

Desarrollar alianzas con las mejores organizaciones tecnológicas del mercado, alianzas que permiten dar un valor a sus clientes.

Fomentar activamente la responsabilidad social y la defensa del medio ambiente tanto del hoy como del mañana.

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes para lograr el crecimiento y la rentabilidad de la empresa.

1.1.4. Descripción de la estructura organizacional.

Estructura Organizacional

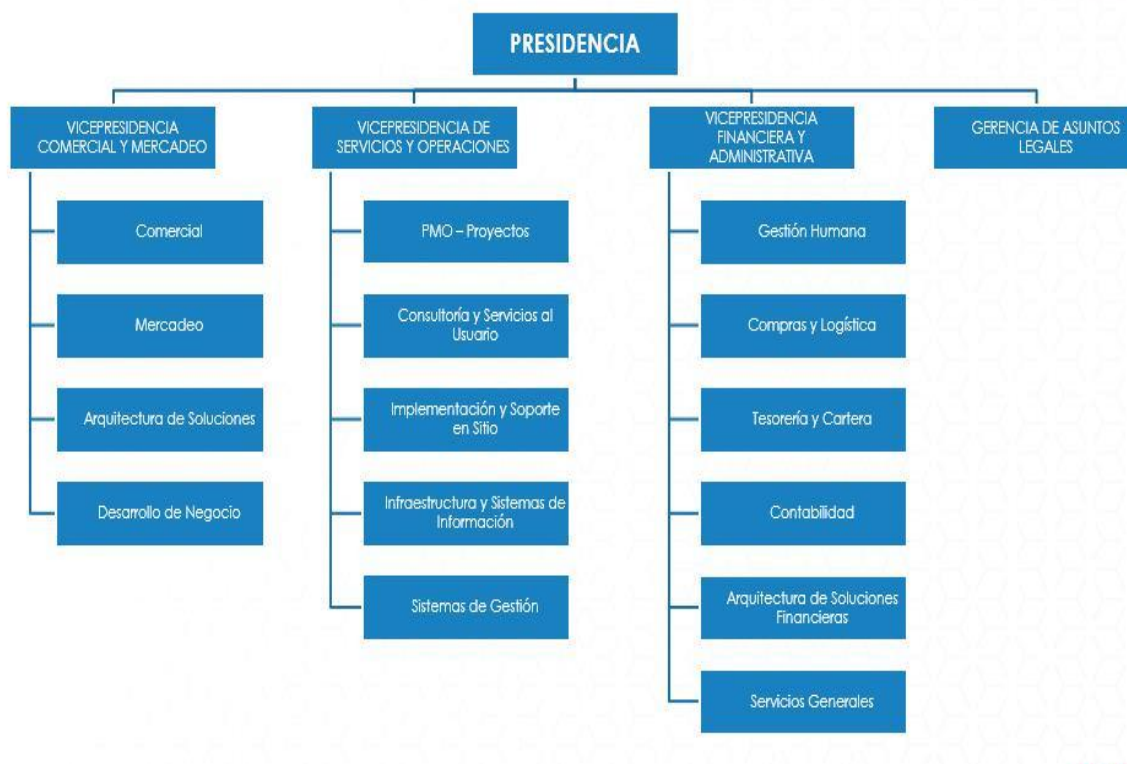


Figura 2. Estructura Organizacional
Fuente: Comware S.A.

La estructura organizacional de la empresa Comware S.A esta constituida por presidencia, encargada por el señor Luis Alberto Bocanegra, la vicepresidencia comercial por Mónica Camacho, vicepresidencia de servicios y operaciones por Miguel Benavidez, vicepresidencia financiera por Luis Fernando rojas y por último gerencia de asuntos legales por Lilibeth Farkas Rivera.

Cada uno de ellos cuenta con áreas que apoyan con el funcionamiento de la empresa la cual posee una estructura compleja que vela por el crecimiento y éxito de la empresa, como se refleja en la figura 2.

1.1.5. Descripción de la dependencia asignada. El área de servicios administrativos de la empresa Comware S.A está liderada por su jefe Carlos Domínguez cumpliendo funciones como asegurar el abastecimiento de bienes y servicios de las diferentes áreas, supervisión y control del personal de mantenimiento, mensajería, seguridad, recepción, personal de aseo y archivo. Además, la autorización de facturación y correspondencia de la empresa, manejo y control de inventarios.

Por otra parte, trabajar en equipo para lograr el adecuado mantenimiento, seguridad y funcionamiento de las instalaciones.

Las personas que hacen parte del área de servicios administrativos son:

- Secretaria de servicios generales
- Personas de mensajería
- Recepcionista
- Persona encargada del mantenimiento locativo y preventivo de las instalaciones.
- Personal de aseo
- Personal de cafetería
- Personal de archivo y copiado

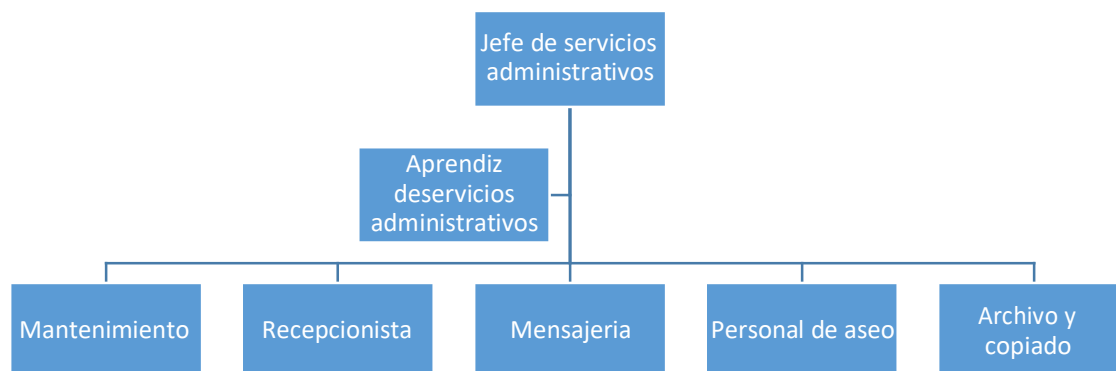


Figura 3. Estructura Organizacional de la dependencia asignada
Fuente: Autor de la pasantía, 2021.

El área de servicios administrativos está conformado en primer lugar por su jefe inmediato Carlos Andrés Domínguez, su practicante que cumple con las funciones de asistente administrativo, por otra parte una persona que realiza todas las actividades de mantenimientos locativos, cuenta con una recepcionista, dos personas de mensajería, tres señoras que realizan aseo en las tres sedes de Bogotá, cuyas funciones son rotativas, y dos personas que están encargadas del archivo y copiado tal como lo indica la figura 3.

1.2. Diagnóstico inicial de la dependencia, matriz DOFA

El diagnóstico realizado a Comware S.A. ofrece una visión general del estado actual de la empresa; conocer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de la entidad permite una toma de decisiones acertada ya que se conoce de antemano las falencias que irrumpen el buen funcionamiento de la misma.

Tabla 1.
Matriz DOFA

DIAGNOSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA	
D	<p>DEBILIDADES</p> <p>D1. Deficiencia en la organización a la hora de recibir las facturas. D2. No hay seguimiento a proveedores del área de servicios administrativos, de manera que muchas veces no envían las facturas en la fecha acordada. D3. Falta de comunicación con el área de contabilidad, para el proceso de facturación. D4. No facilitan equipos tecnológicos para realizar el trabajo desde casa.</p>
O	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1. Apoyo de Proveedores que faciliten el abastecimiento de bienes materiales y servicios. O2. Crecimiento y expansión de la empresa en el mercado. O3. Auxilio económico por parte del estado O4. Satisfacción por parte de sus clientes por los servicios que presta la empresa.</p>
F	<p>FORTALEZAS</p> <p>F1. Trabajo en equipo F2. Conocimiento de los procesos por parte del personal del área. F3. Responsabilidad y cumplimiento con las tareas asignadas F4. Herramientas tecnológicas necesarias para el cumplimiento de las Tareas</p>
A	<p>AMENAZAS</p> <p>A1. Situación actual de la economía del país. A2. Imagen de la empresa ante los proveedores. A3. Restricciones de circulación de medios de transporte en la ciudad. A4. Aumento de precios en los bienes materiales que se necesitan en el área de servicios administrativos.</p>
<p>ESTRATEGIA FO ESTRATEGIAS DO</p>	
<p>F2O1. Con la planificación, trabajo en equipo y experiencia se realizará un trabajo eficiente que ayude al crecimiento y expansión de la empresa. D2O1. Teniendo el apoyo de los proveedores, se creará estrategias para estar en comunicación con ellos y hacer seguimiento mensualmente a la facturación.</p>	
<p>ESTRATEGIAS FA ESTRATEGIAS DA</p>	
<p>F2A2. Con la experiencia y el personal capacitado ayudara a la empresa a dar buena imagen y a generar confianza entre empresas. D2A2. Mejorar los procesos de pago de facturación para crear confianza y seguridad con los proveedores.</p>	

Fuente: Autor de la pasantía, 2020.

Teniendo en cuenta las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, se crearon estrategias las cuales se tuvieron en cuenta para implementar mejoras en el área de servicios administrativos, dichas estrategias fueron; Con la planificación, trabajo en equipo y experiencia se realizó un trabajo contundente al crecimiento y expansión de la empresa, además con el apoyo de los proveedores, se crearon estrategias para estar en comunicación con ellos y hacer seguimiento mensualmente a la facturación. Por otra parte, Con la experiencia y el personal se propuso ayudar a la empresa a dar buena imagen y a generar confianza entre empresas, y por ultimo implementar Mejoras en los procesos de pago de facturación para tener certeza y seguridad con los proveedores, estas estrategias se tuvieron en cuenta en el transcurso de las pasantías.

1.2.1. Planteamiento del problema. La empresa Comware S.A, cuenta con una larga experiencia en el mercado, donde su principal oficina se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, barrio chico Norte, en la cual se concentra la operación administrativa, además, hay dos sedes en la misma ciudad en los barrios Santa Sofía y Prado. Por último, una sede en la ciudad de Medellín.

Comware S.A se destaca por sus excelentes servicios y soluciones al tener los sectores tecnológicos más estables. esta empresa cuenta con varias áreas que promueven el logro de los objetivos de la organización, entre estas se encuentra el área de servicio administrativo, la cual se enfoca en el mejoramiento de las instalaciones de la sede, para que estén en perfectas condiciones, además coordina, lleva el control y vigilancia del servicio, para que el funcionamiento de la empresa sea exitoso y sin contratiempos, por otra parte administrar y controla los presupuestos de los servicios, entre otras actividades.

Actualmente por la emergencia sanitaria del Covid- 19, la empresa opta por trabajar con modalidad de teletrabajo por lo que el área de servicios administrativos es una de las más afectadas de la compañía ya que se presentan diariamente fallas al laboral desde casa. De tal manera, muchos de los procesos que se realizan en dicha área se han suspendido como también algunas actividades se han modificado, no obstante, se presenta inconvenientes ya que no hay la suficiente comunicación de los funcionarios lo que hace que se atrasen procesos de control y vigilancia administrativa.

Otro factor evidenciado es que hay contratiempos por parte de facturación, ya que las personas que están recibiendo todas las facturas no han tenido el debido orden al momento de recibir las facturas, provocando pérdidas y afectaciones al área, en cuanto al procesamiento de la información.

Finalmente, se conoció que el área de servicios administrativos carece de un plan de trabajo donde reposen estrategias para mejorar los procesos mencionados anteriormente, así como también las actividades que se realizan al interior del área asignada.

1.3. Objetivos de la pasantía

1.3.1. Objetivo general. Brindar asistencia al área de servicios administrativos mediante los conocimientos académicos adquiridos durante la etapa electiva.

1.3.2. Objetivos específicos.

Apoyar el área de recepción con relación a las solicitudes administrativas.

Presentar informes de gestión que se evidencian en el transcurso laboral.

Realizar el seguimiento a los cronogramas presentados en el área de trabajo a cumplir.

Crear un plan de acción, en el cual se evidencie la planificación y organización de las tareas propuestas a generar.

1.4. Descripción de actividades

Tabla 2.

Descripción de actividades a desarrollar

Objetivo General	Objetivo Especifico	Actividades
Brindar asistencia al área de servicios administrativos mediante los conocimientos académicos adquiridos durante la etapa electiva	Apoyar el área de recepción con relación a las solicitudes administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar las solicitudes del área de recepción. • Control y revisión manual de facturación • Diligenciamiento y procesamiento de facturación en el programa de Aranda servidesk • Monitoreo y seguimiento de proveedores en el área de servicios administrativos para el proceso de envío de facturación en el tiempo acordado • Envío de facturación de la compañía a las áreas correspondientes • Manejo de herramientas sobre gestión administrativo (Aranda servidesk) para informar a mensajería
	Presentar informes de gestión que se evidencian en el transcurso laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar discriminado de información. • Control y ejecución sobre matriz de gastos. • Tener las facturas del área de servicios administrativos, en el programa drive para llevar orden y control mensualmente. • Validar centro de costos y Realizar discriminado de facturas Servientrega

Realizar el seguimiento a los cronogramas presentados en el área de trabajo a cumplir

Crear un plan de acción, en el cual se evidencie la planificación y organización de las áreas propuestas a generar

- Recibir, solicitar recolección y hacer seguimiento a los envíos de documentación y mercancía por medio de la transportadora Servientrega.
- Mantener informados a los mensajeros sobre solicitudes que están en la Plataforma servidesk y hacer el seguimiento a todos los requerimientos, teniendo en cuenta que estén en la Plataforma asignada.
- Verificación de los debidos pagos de facturación
- Brindar apoyo a las diferentes áreas de la empresa teniendo en cuenta los requerimientos solicitados
- Implementar estrategia para mejorar la comunicación con las personas encargadas de recibir toda la facturación.
- Activar organización de paquetes y facturación en su correspondiente sitio, a las personas encargadas de recibirlo.
- Verificar presencialmente que todo el proceso implementado con el personal de mensajería y seguridad se estén cumpliendo acorde lo pactado, teniendo en cuenta los protocolos de seguridad.

Capítulo 2. Enfoque Referencial

Este capítulo contiene información sobre los conceptos y referencias utilizadas para el desarrollo de la pasantía.

2.1. Enfoque conceptual

2.1.1. Telecomunicaciones. Las telecomunicaciones es un conjunto de técnicas que permiten la comunicación a distancia, independientemente el lugar donde se encuentre. Los orígenes de las telecomunicaciones se

presentan a finales del siglo XIX, con la aplicación tecnologías emergentes en aquel momento, cuando se inicia su desarrollo acelerado. Ese desarrollo ha ido evolucionando al pasar de los tiempos encadenando cada vez más rápida: telegrafía, radio, telegrafía sin hilos, telefonía, televisión, satélites de comunicaciones, telefonía móvil, banda ancha, Internet, fibra óptica, redes de nueva generación y otras muchas páginas que aún quedan por escribir. de las

2.1.2. Administrativo. Las personas administrativas son aquellas que gestionan, implementan, planifican y atienden actividades que se realizan en toda organización, ya sea microempresa o gran empresa. Son aquellos que realizan misiones administrativas o de oficina de acuerdo a la razón social de la compañía (Moreno, 2019)

Una persona con perfil administrativo es aquella que tiene la capacidad de trabajar en equipo, enfrentar desafíos, debe tener conocimientos de todo aquello que involucre a la administración, contar con aptitudes y conocimientos que son necesarios para el buen funcionamiento de una organización. Estas personas pueden desarrollar diferentes funciones siendo uno de los perfiles profesionales más demandados por todo tipo de empresas, entre las funciones incluye temas de finanzas, mercadeo, talento humano, gestión empresarias, entre otros que son vitales para el éxito de una empresa (Benitez, 2019).

2.1.3. Servicios. Según el punto de vista de mercadeo, los servicios son aquellos que satisfacen las necesidades de los clientes, ya que estos son bienes intangibles, que se obtienen sin adquirir algún artículo físico (Raffino, 2020).

Los servicios son aquellos que brindan actividades económicas heterogéneas, las cuales pertenecen al sector terciario, esto quiere decir que no producen bienes pero que, si satisfacen las necesidades de las personas, entre estas se encuentran los servicios públicos o privados, servicios de transporte, comunicaciones, instituciones financieras, colegios y universidades, entre otros que son de gran importancia y que aporta significativamente en el sector económico (Actividades terciarias, 2012).

2.1.4. Servicios administrativos. La función del área de servicios administrativos es garantizar el adecuado funcionamiento de las instalaciones de la organización, manteniendo en orden y en perfecto estado los bienes tangibles, en esta área se realiza mantenimientos locativos y preventivos.

Por otra parte, este se encarga de organizar, dirigir y supervisar el personal de seguridad, mensajería, archivo, servicios generales, recepción y otros, personal esencial para el buen funcionamiento de la empresa (Jimenez, 2019)

2.1.5. Matriz de costos. Una matriz de costos es un documento donde se refleja todos los costos que incurre el área o la compañía. Además, se refleja el tiempo que se tendrá en cuenta estas operaciones (Implementacion de una matriz de costo y tiempo, s.f.).

2.1.6. Facturación. Una factura es un documento donde se ve reflejado el valor detallado de un bien o servicio, datos del vendedor, NIT de la empresa, numero de factura, referencia de

pago, valor a pagar, y datos del comprador (¿Qué es Facturación? todo lo que debes saber para rentabilizar tu negocio, 2012).

Existen diferentes tipos de facturas, Las facturas ordinarias, las cuales se ve reflejado el valor de la compra realizada. Las facturas rectificadas son aquellas que muestran las correcciones que se hicieron en facturas anteriores, están las facturas recapitulativas la cual agrupa varias facturas anteriores. y por ultimo las facturas electrónicas que recopilan información, agiliza operaciones y ahorra el uso de papel.

La facturación es una de la tarea más importante en una empresa ya está facilita la labor de contabilidad y lleva el control de las ganancias que se adquieren. La facturación es una de las acciones más comunes y eficaces en el mundo de la empresa para las operaciones de intercambio de bienes o servicios (¿Qué es Facturación? todo lo que debes saber para rentabilizar tu negocio, 2012)

2.1.7. Mantenimiento locativo y preventivo. Las reparaciones locativas son aquellas que se encargan de tener el inmueble en perfectas condiciones tanto en higiene y calidad sin afectar su estructura, estas no requieren licencia de construcción. Son actividades que no implican demoliciones, cambios de infraestructura interior o exterior (¿Qué es una reparación Locativa?, 2016)

Los mantenimientos locativos son esenciales para el mejoramiento del inmueble el cual no requiere gran inversión y se remodela el inmueble, son todos los arreglos menores que no

implican específicamente una reforma en la infraestructura del inmueble, pero que de igual forma son muy importantes para la funcionalidad de este y el bienestar de quienes lo habitan (Las reparaciones locativas: una prioridad para atender, 2019)

2.1.8. Tecnologías de la información. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son los recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que recopilan, procesan, almacenan, y transmiten todo tipo de información por medio de datos, voz, texto, videos e imágenes (MinTic, 2020).

Las TICs se ha modificado acorde a la vida cotidiana y social de los seres humanos, algunos ejemplos están en el uso de los teléfonos móviles, los computadores, el internet y sus herramientas de comunicación, la televisión digital, aplicaciones como Google earth, Google maps, museos virtuales, entre otros, que nos permiten conocer un lugar sin haber estado físicamente en él (La Tecnologías de la información y comunicación (T.I.C.), s.f.).

2.1.9. Calidad de la información. Calidad de información es aquella que hace parte a un entorno empresarial y la forma en que los procesos de negocio y los propios usuarios emplean los datos. Este se ajusta al uso para destinar y cumplir con los requisitos de exactitud, fiabilidad, completitud, actualización y consistencia. Pero, para salvaguardarlos, es necesario que la organización dicte las políticas necesarias al respecto (Calidad de sistemas de información: conocimiento y buenas decisiones, 2016).

2.1.10. Habeas data. Este término es definido como un instrumento de tutela cautelar de la libertad informática, instrumento asociado, en ocasiones, a una legislación específica sobre banco de datos. es aquella que protege los datos de los usuarios para que estos no lleguen a manos de inescrupulosos que utilizan datos personales para hacer cualquier tipo de robo.

Según el instituto jurídico procesal especial, indica que los objetivos específicos de habeas data son: el acceso a la información, permitiendo el derecho de tener conocimiento sobre lo que se dice de ellos, actualizar sus datos, corrección de datos inexactos, información sensible la cual con autorización debe ser eliminada, entre otros (Pérez, s.f.)

2.2. Enfoque legal

El enfoque legal que se describe a continuación comprende leyes y decretos por los cuales se rige la empresa Comware S.A.

Ley 1341 2009

El enfoque legal determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración

adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información (Ley 1341, 2009).

Resolución 1732 del 2007

El presente régimen aplica a las relaciones surgidas en virtud del ofrecimiento y prestación de los servicios de telecomunicaciones y a las ideas generadas en cumplimiento de la regulación vigente, entre los suscriptores y/o usuarios y los operadores de las redes y servicios de telecomunicaciones del estado, salvo los servicios de televisión consagrados en la ley 182 de 1995 y sus modificaciones, los servicios de ayuda y especiales, y de radiodifusión sonora de que trata la ley 1341 de 2009 (Resolución 1732, 2007).

Resolución 1341 2010

El presente Régimen aplica a las relaciones surgidas en virtud del ofrecimiento y prestación de los servicios de telecomunicaciones y a las demás generadas en cumplimiento de la regulación vigente, entre los suscriptores y/o usuarios y los operadores de las redes y servicios de telecomunicaciones del Estado, salvo los servicios de Televisión consagrados en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones, los servicios de Ayuda y Especiales, y de Radiodifusión Sonora de que trata la Ley 1341 de 2009 (Resolución 2554, 2010).

Resolución 3066 del 2011

El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los proveedores de servicios de comunicaciones, de que trata la Ley 1341 de 2009, y los usuarios, a partir del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, en cumplimiento de la Ley y la regulación vigente. Se exceptúan del presente régimen, los servicios de televisión establecidos en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones, los de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, y los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009. (Resolución 3066, 2011)

Resolución 4296 del 2013

La presente resolución establece las condiciones aplicables por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para la comprensión automática de sus usuarios por deficiencias en la prestación de los servicios de comunicaciones, con el fin de hacer efectivos los derechos de los usuarios y maximizar el bienestar de la misma, de acuerdo con lo previsto en la ley 1341 de 2009. (Resolución 4296, 2013)

Ley 1266 del 2008

La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la

recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países (Ley 1266, 2008).

Ley 1581 del 2012

La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma (Ley 1581, 2012).

Decreto 2952 del 2010

En el evento en que el incumplimiento de la(s) obligación(es) dineraria(s) a cargo de un titular de información se origine en una situación de fuerza mayor causada por el secuestro, la desaparición forzada o el desplazamiento forzado de dicho titular, este tendrá derecho a que el incumplimiento no se refleje como información negativa en su reporte (Decreto 2952, 2010).

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

Los resultados que se presentan a continuación, describen cada una de las actividades realizadas por cada objetivo planteado para la resolución del problema identificado.

3.1. Presentación de resultados

Brindar asistencia al área de servicios administrativos mediante los conocimientos académicos adquiridos durante la etapa electiva.

3.1.1. Apoyo en el área de recepción con relación a las solicitudes administrativas.

3.1.1.1. Apoyo en las solicitudes del área de recepción. Debido a la emergencia que se ha presentado en el país, en las instalaciones de la empresa no puede haber un aforo de más de 50 personas, por lo tanto, se están realizando turno rotativo con el personal, de tal manera se me asigno dar apoyo al personal de recepción, teniendo en cuenta medio turno, dependiendo la semana.

Las funciones realizadas fueron:

- Recepción de visitantes y direccionamientos de los mismos, esta actividad se realiza cada vez que llega personal a la instalación, y se debe estar pendiente que se registre en las planillas de ingreso, tomar temperatura y desinfectar, para luego ser direccionado al lugar destino.

- Recibir y registrar encomiendas para luego hacer entrega al personal de seguridad e informar al destinatario sobre la llegada del paquete o sobre.
- Contestar el conmutador y brindar información solicitada.
- Actividades asignadas por el jefe inmediato.
- Control y revisión manual de facturación

Se realizó control y revisión de cada una de las facturas que llegan a la compañía, teniendo en cuenta que toda la información suministrada en las facturas no sea errónea, y que llegue en el plazo correspondiente para su pago.

Se verificó aspectos de cada factura como nombre de la empresa a la cual se suministró el servicio, NIT, fecha hábil de pago, costos, especificación del servicio. También examinar que la factura estuviera en la sede antes de la fecha de corte de facturación emitida por contabilidad evitando los contratiempos en su pago por parte del cliente.

3.1.1.2. Diligenciamiento y procesamiento de facturación en el programa de Aranda servidesk. Luego de ser revisadas y que los datos fueran los correctos, se procedió a realizar el cargue de las facturas en la plataforma Aranda servidesk. Esta actividad se realiza diariamente, y consiste en enviar cada una de las facturas al área correspondiente por medio de dicha plataforma para que el área de contabilidad proceda a realizar el respectivo pago.

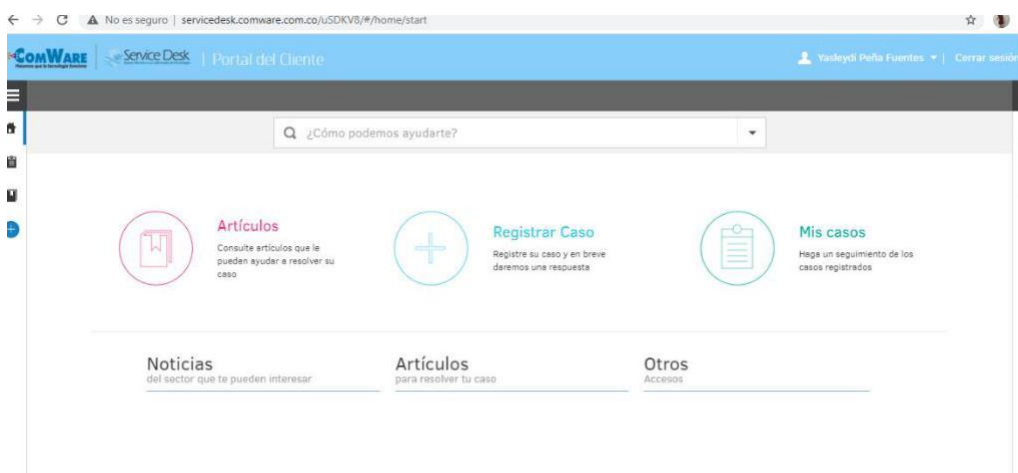


Figura 4. Diligenciamiento de facturación en el programa Aranda
Fuente: Autor de la pasantía, 2021

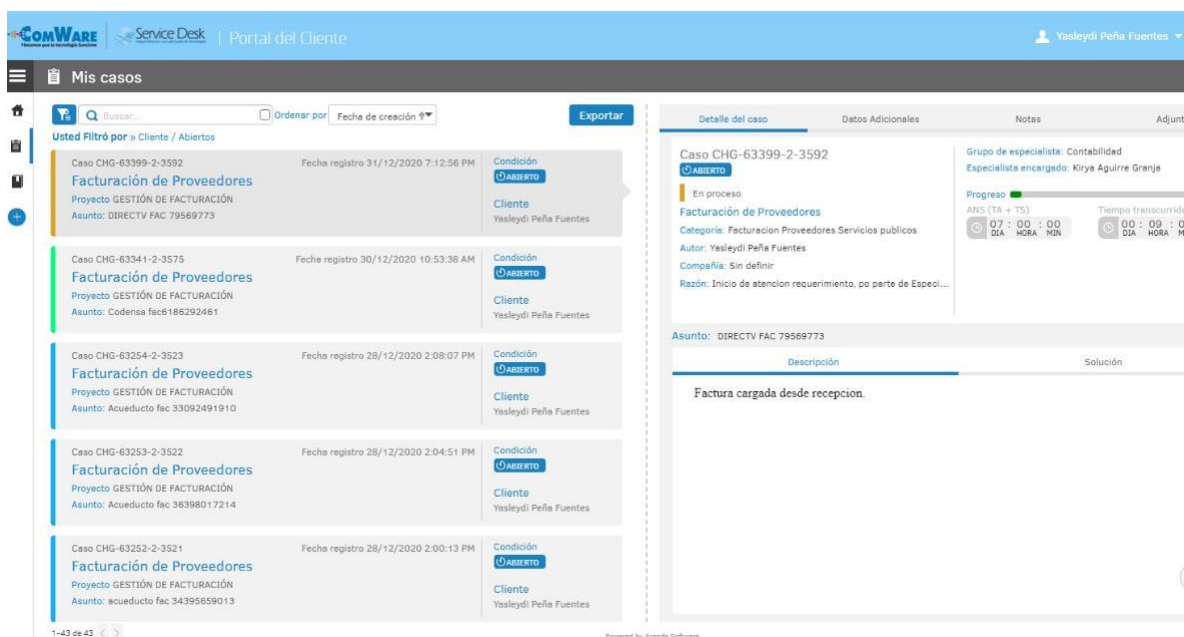


Figura 5. Cargue de facturas en el programa Aranda
Fuente: Autor de la pasantía, 2021

La plataforma Aranda Servidesk cuenta con un menú principal donde muestra las opciones deseadas, ya sea crear casos o ver los casos puestos anteriormente, tal y como se

evidencia en la figura 4. No obstante, en la figura 5 muestra algunos casos creados donde se carga la facturación teniendo en cuenta los proveedores.

3.1.1.3. Monitoreo y seguimiento de proveedores en el área de servicios administrativos

Para el proceso de envío de facturación en el tiempo acordado. Semanalmente se contacta con la persona encargada de los pagos de facturas del área de servicios administrativos y realiza un seguimiento de toda la facturación que llega en el mes, al estar cerca de la fecha de corte de facturación, se realizan llamadas o correos electrónicos para estar en contacto con cada uno de los proveedores y se solicita el envío de facturación para que no se presenten inconsistencia o recargos para el siguiente mes.

		LLEGADA DE FACTURACION Y GESTION DE RECEPCION AÑO 2020				
		AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Proveedores SA	Acueducto casa	Mensual	13/08/2020	07/09/2020	26/10/2020	esta factura llegara cada dos meses
	Acueducto parqueadero	Mensual	13/08/2020	07/09/2020	26/10/2020	esta factura llegara cada dos meses
	Acueducto santa sofa	Mensual		15/09/2020		no llega factura este mes
	Acueducto edificio	Mensual	13/08/2020	03/09/2020	26/10/2020	esta factura llegara cada dos meses
	Retorno servicios Nutibara	Mensual	31/08/2020	01/10/2020	30/10/2020	28/11/2020
	Gas Natural Santa Sofo	Mensual	26/08/2020	08/09/2020	07/10/2020	17/11/2020
Servicios Públicos	Promoambiental	Mensual	provisionado	07/09/2020	05/10/2020	03/11/2020
	Directv	Mensual	03/08/2020	09/09/2020	29/10/2020	05/11/2020
	Barichara	Mensual	13/08/2020	01/09/2020	01/10/2020	03/11/2020
Arrendamientos	Rainsof	Mensual	03/08/2020	01/09/2020	05/10/2020	03/11/2020
	GHN Center	Mensual	10/08/2020	09/09/2020	08/10/2020	09/11/2020
	Guala Films	Mensual	10/08/2020	08/09/2020	05/10/2020	03/11/2020
Seguridad Electronica	Telesentinel	Mensual	03/08/2020	07/09/2020	13/10/2020	04/11/2020
	Napoles	Mensual	19/08/2020	21/09/2020	23/10/2020	22/11/2020
Seguridad	Celar	Mensual	03/08/2020	01/09/2020	05/10/2020	05/11/2020

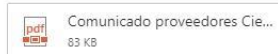
Comunicado cierre de facturación.



Yasleydi Peña Fuentes

Mié 02/12/2020 12:49

Para: asistente.medellin@casalimpia.com.co; direccionfinaniera@hotelnutibara.com y 14 más
CC: Carlos Andrés Domínguez Domínguez



Buen día.

Por medio de la presente me permito comunicarles que el corte de facturación del mes de diciembre del presente año se realizara hasta el día 14 de diciembre 2020

Favor tener en cuenta que hasta esta fecha se realizara el debido tramite de ingreso de facturas para evitar posibles demoras en la gestión.

Adjunto comunicado emitido por la empresa.

Atentamente.

YASLEYDI PEÑA FUENTES
Aprendiz Servicios Administrativos
Yasleydi.Pena@Comware.com.co
(+57) (1) 8382100 Ext: 1376
3168105812

Figura 6. Seguimiento proceso de facturación.

Fuente: Autor de la pasantía, 2021

Se remitió un comunicado a cada uno de los proveedores del Área De Servicios Administrativos por medio de correo electrónico para que realizaran el envío de la factura mensual, y se lleva un registro en Excel de aquellos que ya habían radicado su factura, tal y como se evidencia en la figura 6.

3.1.1.4. Envío de facturación de la compañía a las áreas correspondientes. Diariamente se informa al área de contabilidad la llegada de las facturas por medio de correo electrónico para que ellos tengan conocimiento de ello y procedieran a realizar el pago en el menor tiempo posible.

Factura Quality Water service

 Yasleydi Peña Fuentes
Lun 28/12/2020 16:57
Para: Kirya Aguirre Granja; Carlos Andrés Domínguez Domínguez

 FAC QWSN-14432.pdf
60 KB

Buen día.
Adjunto factura de Quality, me podrías confirmar si se debe cargar en Aranda.
Quedo atenta

Atentamente.

YASLEYDI PEÑA FUENTES
Aprendiz Servicios Administrativos
Yasleydi.Pena@Comware.com.co
(+57) (1) 6382100 Ext: 1378
3168105812
Carrera 13 N° 97-98 . Bogotá - Colombia



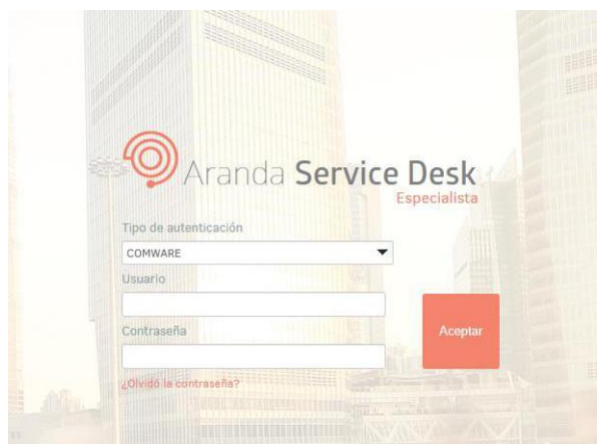
ÁREA ADMINISTRATIVA

Figura 7. Envío de facturas por email a la dependencia correspondiente
Fuente: Autor de la pasantía, 2021

Como se evidencia en la figura 7, se informó al área de contabilidad, la llegada de las facturas y se solicitó respuesta sobre si esta debía ser cargada en la plataforma. Esta actividad se realizó repetidas ocasiones mediante correo electrónico.

3.1.2. Presentación de informes de gestión que se evidencian en el transcurso laboral.

3.1.2.1. Manejo de herramienta sobre gestión admirativa (Aranda Servicios), para informar a mensajería. Esta plataforma es utilizada como apoyo para informar a mensajería sobre las solicitudes que realizan el personal de la compañía, en esta plataforma tiene acceso todos los colaboradores de Comware, diariamente se hace revisión de ello y se informa al personal encargado para que realice cada una de las solicitudes, una vez realizados se da cierre a cada caso y una pequeña descripción de los realizado. Todas las solicitudes que realicen al personal de mensajería deben estar registrado en Aranda Servidesk, en caso contrario no se puede proceder a cumplir con lo solicitado.



Aranda Service Desk						
Requerimientos de servicio		Proyecto: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Buscar por No. Caso		Vistas: Seleccione
Mis casos	Mis grupos	Del proyecto	Por aprobar	Cerrados	Próximos a vencer	Todos
Acciones	No. Caso	Id compuesto	Asunto	Fecha de registro	Estado	Cliente
	4155	RF-62253-6-4155	IMPUESTO CALI	07/12/2020 17:45:25	REGISTRADO	Yuly Andrias Jimenez Galvis
	4154	RF-62251-6-4154	Traslado de Multímetro para calib...	07/12/2020 17:05:03	REGISTRADO	Jose Gustavo Beracaldo Men...
	4153	RF-62111-6-4153	RADICAR CAUCION Y PAGARE Fb...	04/12/2020 08:59:16	SOLUCIONADO	Maria Alejandra Salcedo An...
	4152	RF-62042-6-4152	MEDICAMENTOS DE LUIS ALBERTO	03/12/2020 10:42:33	SUSPENDIDO	Leidy Hernandez Pedraza
	4151	RF-61952-6-4151	Traslado de 2 sopladoras	02/12/2020 10:07:55	SUSPENDIDO	Adriana Rodriguez
	4149	RF-61904-6-4149	RECOGER PAGARE Y CARTA DE IN...	01/12/2020 14:05:58	SOLUCIONADO	Maria Alejandra Salcedo An...
	4145	RF-61739-6-4145	IMPRIMIR ACTA DE JUNTA Y REC...	27/11/2020 08:22:07	SOLUCIONADO	Maria Alejandra Salcedo An...
	4143	RF-61710-6-4143	Entrega PC Jorge Enrique Fernan...	26/11/2020 12:30:48	SOLUCIONADO	Adriana Hernandez Hernandez
	4136	RF-61603-6-4136	Tarjeta PeoplePass	25/11/2020 12:37:02	SOLUCIONADO	Kely Johanna Sanchez Aya
	4132	RF-61595-6-4132	Tarjeta PeoplePass	25/11/2020 12:16:26	SOLUCIONADO	Kely Johanna Sanchez Aya
	4130	RF-61592-6-4130	Tarjeta PeoplePass	25/11/2020 12:11:26	SOLUCIONADO	Kely Johanna Sanchez Aya
	4128	RF-61588-6-4128	Tarjeta PeoplePass	25/11/2020 12:08:41	SOLUCIONADO	Kely Johanna Sanchez Aya
	4127	RF-61569-6-4127	Envío Cargador y Disco	25/11/2020 09:36:18	SOLUCIONADO	Adriana Hernandez Hernandez

Figura 8. Manejo de la herramienta Aranda Service desk

Fuente: Autor de la pasantía, 2021

Como se puede observar en la figura 8, la plataforma Aranda Service desk cuenta con pantalla principal el cual cada empleador debe ingresar su usuario y contraseña para hacer uso de la misma. De igual manera los casos con solicitudes puestos por los miembros de la compañía.

3.1.2.2. Elaborar discriminado de información (facturación). Este discriminado se realiza mensualmente, cada vez que lleguen las facturas de la sede Medellín, el cual consiste en distribuir el valor de la factura en las diferentes áreas y proyectos teniendo en cuenta su porcentaje correspondiente.

HOTEL NUTIBARA S.A FACTURA N. 11277		
Proyecto	%	Valor
S1138	22%	\$ 2.967.218
S1017	44%	\$ 5.934.437
S1017A	4%	\$ 539.494
S1017B	4%	\$ 539.494
S1058A	7%	\$ 944.115
S946	2%	\$ 269.747
S1058A	2%	\$ 269.747
S1137	10%	\$ 1.348.736
S1017C	5%	\$ 674.368
TOTAL		\$ 13.487.356

CASA LIMPIA S.A FACTURA N. 1517476		
Proyecto	%	Valor
S1138	22%	\$ 106.458
S1017	44%	\$ 212.916
S1017A	4%	\$ 19.356
S1017B	4%	\$ 19.356
S1058A	7%	\$ 33.873
S946	2%	\$ 9.678
S1058A	2%	\$ 9.678
S1137	10%	\$ 48.390
S1017C	5%	\$ 24.195
TOTAL		\$ 483.901

CASA LIMPIA S.A FACTURA N. 1517478		
Proyecto	%	Valor
S1138	22%	\$ 214.425
S1017	44%	\$ 428.849
S1017A	4%	\$ 38.986
S1017B	4%	\$ 38.986
S1058A	7%	\$ 68.226
S946	2%	\$ 19.493

Figura 9. Elaboración del discriminado de información
Fuente: Autor de la pasantía, 2021

Como se observa en la figura 9, Se realiza un documento de Excel donde se distribuya el valor de las facturas teniendo en cuenta los porcentajes de cada proyecto o área.

3.1.2.3. Control y ejecución sobre matriz de gastos. El control y ejecución de la matriz de gastos se realiza mensualmente, una vez haya llegado todas las facturas del área de servicios administrativos, esto con el fin de llevar un control de gastos en el área y su variación mensual, para realizar esta matriz se tiene en cuenta todas las facturas que corresponden al área de servicios administrativos.

	A	D	E	F	G	H	I	J	K	L	N
ITEMS	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL	
Personal de mensajería adicional											\$ 1.040.000
Dotación Mensajería							\$ 2.200.000				\$ 2.294.291
Mensajería / Dilifast							\$ 1.895.600	\$ 556.000	\$ 556.000		\$ 6.132.600
Dotación Aux Comware de aseo y cafetería											\$ 94.241
Seguridad Napoles	17.317.157			\$ 17.317.157	\$ 17.317.157	\$ 17.317.157		\$ 17.317.157	\$ 17.317.157		\$ 121.220.099
Seguridad Alecsar	3.293.723	\$ 3.293.723	\$ 3.293.723	\$ 3.299.620	\$ 3.299.620	\$ 3.299.620	\$ 3.299.620	\$ 6.658.578	\$ 3.299.620		\$ 41.625.291
Personal de servicios generales	7.231.782	\$ 6.695.408	\$ 5.781.023	\$ 5.781.023		\$ 3.902.265	\$ 3.898.152	\$ 3.898.352	\$ 3.898.152		\$ 48.317.931
Personal de servicios generales sede prado	3.806.723	\$ 3.271.925	\$ 3.271.925	\$ 3.271.925		\$ 3.271.927	\$ 1.145.173	\$ 203.057	\$ 207.271		\$ 21.616.541
Personal de servicios generales Medellín	1.696.815	\$ 3.840.425	\$ 1.696.815			\$ 2.743.762	\$ 1.688.815	\$ 1.734.500	\$ 1.696.815		\$ 18.662.762
Personal de servicios generales Santa Sofia	7.231.782	\$ 156.523				\$ 5.541.287					\$ 12.929.592
Acueducto casa	233.290		\$ 232.470		\$ 232.470		\$ 328.180	\$ 215.130			\$ 1.482.710
Acueducto Edificio	712.780	\$ 486.300	\$ 985.800		\$ 189.690		\$ 173.880	\$ 205.830			\$ 3.576.491
Acueducto Paquedero	158.210		\$ 117.610		\$ 157.680		\$ 245.760	\$ 119.620			\$ 948.511
Gas Natural santa sofia	3.130		\$ 3.160		\$ 3.150			\$ 3.180		\$ 3.145	\$ 15.765
Acueducto Santa Sofia			\$ 924.730		\$ 791.211		\$ 590.155			\$ 608.880	\$ 3.696.741
Energía casa	607.730	\$ 396.710	\$ 226.220	\$ 199.850	\$ 272.680	\$ 185.460	\$ 66.890	\$ 199.680	\$ 284.670		\$ 3.654.431
Energía Edificio 30% del total de la factura	6.336.458	\$ 6.694.907	\$ 6.257.833	\$ 6.633.165	\$ 6.770.722	\$ 6.786.168	\$ 7.069.963	\$ 7.056.338	\$ 7.741.793		\$ 74.625.361
Energía parqueadero	118.830	\$ 144.850	\$ 117.400	\$ 185.170	\$ 148.940	\$ 55.280	\$ 569.800	\$ 133.330	\$ 136.960		\$ 1.313.120
Energía Santa Sofia	6.355.120	\$ 8.669.840	\$ 6.687.040	\$ 6.458.940		\$ 6.049.300	\$ 5.650.840	\$ 5.650.840	\$ 6.349.860		\$ 58.735.331
Energía y acueducto ofc. Medellín	19.747.660		\$ 28.697.304	\$ 10.545.333			\$ 11.313.652	\$ 11.861.018	\$ 15.384.650		\$ 149.027.535
Direct TV		\$ 353.952	\$ 146.300				\$ 146.300	\$ 151.700	\$ 151.700		\$ 1.165.646
movistar		\$ 3.748.500									\$ 3.748.500
Insumos de aseo y cafetería cra 13	2.277.741	\$ 3.154.095	\$ 2.431.254		\$ 329.189		\$ 329.189		\$ 13.040		\$ 10.446.654

Figura 10. Control y ejecución de la matriz de gastos

Fuente: Autor de la pasantía, 2021

La Matriz de gastos se realiza en documento Excel, donde se digita el valor de cada una de las facturas del área de Servicios Administrativos, para llevar control de gastos de la respectiva área.

3.1.2.4. Tener las facturas del área de servicios Administrativos, En el programa de drive para llevar orden y control mensualmente. Cada vez que lleguen facturas del área de servicios administrativos y sean aprobadas por el jefe inmediato, se procede a cargarlas en drive para poder llenar la matriz de costos y llevar un control de todos los gastos que tiene el área de servicios administrativos.

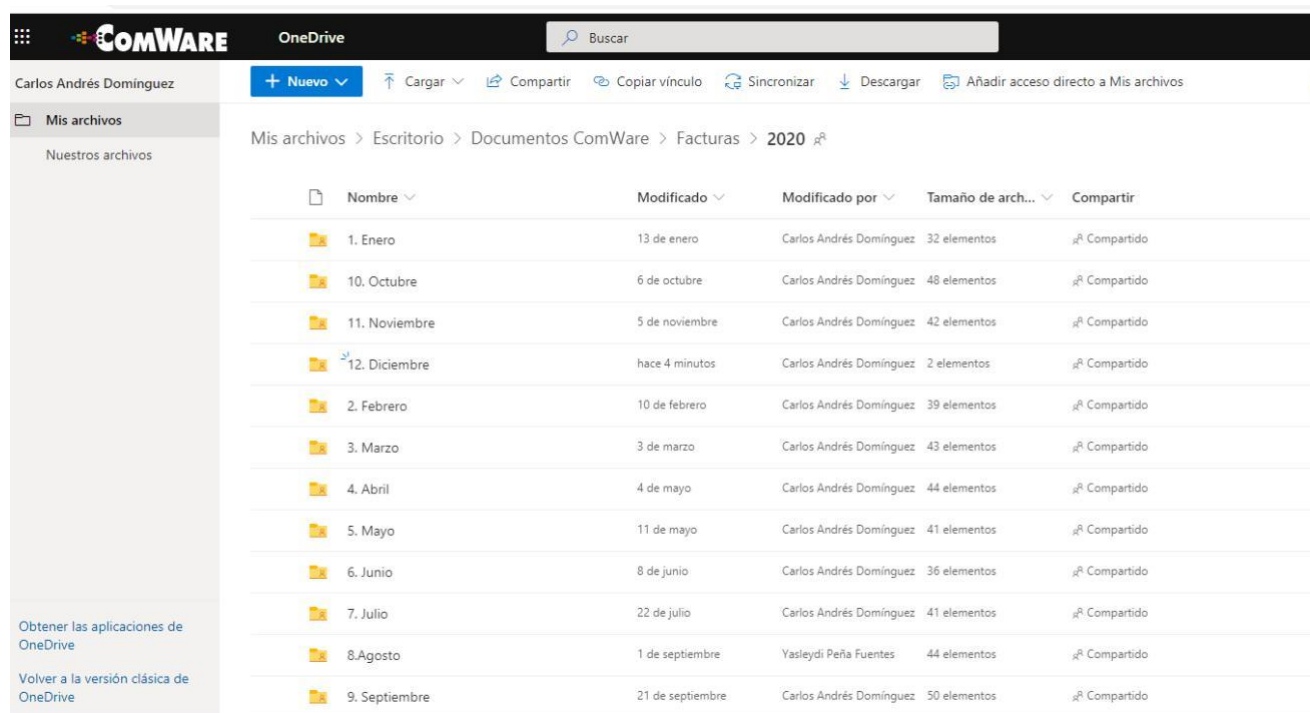


Figura 11. Carga de facturas en el drive para llevar un mejor control Fuente: Autor de la pasantía, 2021

La figura 11, corresponde una representación gráfica del manejo de programa drive para cargar toda la facturación del Área de Servicios Administrativos de la empresa.

3.1.2.5. Verificación a matriz de pagos de servicios públicos y arrendamientos. Cada mes se realiza una validación de llegada de las facturas de servicios públicos y que se haya efectuado su respectivo pago. Por medio de las páginas de acueducto, energía, aseo, se verifica si se ha realizado el pago, en llegado caso que haya inconsistencias se informa al jefe inmediato y al área de tesorería para que procedan al pago, si se presenta alguna falla con el valor de la factura se debe ir directamente a las oficinas y buscar solución.

Servicios Públicos

YF Yasleydi Peña Fuentes
Jue 03/12/2020 9:21

Para: Andres Mauricio Beltran Hernandez; Carlos Andrés Domínguez Domínguez

VANTI SS 62231580.pdf
3 MB

CODENSA CASA 613722014...
384 KB

CODENSA SS 6150746526.pdf
185 KB

Mostrar los 6 datos adjuntos (5 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - Comware S.A.

Buen día Andrés.
Adjunto servicios públicos del mes de noviembre,
los recibos de acueducto del edificio, parqueadero y casa no llegaron en el mes de noviembre.

Atentamente.

YASLEYDI PEÑA FUENTES
Aprendiz Servicios Administrativos
Yasleydi.Pena@Comware.com.co
(+57) (1) 8382100 Ext: 1376
3108105812
Carrera 13 N° 97-98 . Bogotá - Colombia

COMWARE
Noi Conecta. Noi Transforma.

ÁREA ADMINISTRATIVA

pagos.acueducto.com.co

EAAB ESP Pagos Cuenta Contrato

Pagos Cuenta Contrato

Cuenta Contrato 10170723

CONSULTAR +

Facturación Periódica

La factura para la cuenta contrato 10170723 ya ha sido pagada por otro canal.

Figura 12. Verificación pagos de servicios públicos y arrendamientos Fuente: Autor de la pasantía, 2021

Verificar el pago de las facturas de servicios públicos y enviarlos a la persona encargada de procesarlas tal y como se evidencia la figura 12.

3.1.2.6. Envío de facturación de la compañía a las áreas correspondientes. Esta actividad se realiza cada vez que llega una factura a la sede de la empresa, y lo que se hace es informar por medio de correo electrónico al personal de contabilidad y tesorería enviado la

factura y confirmando que está ya está radicada en la plataforma Aranda Servidesk, para que así ellos puedan procesarla y realizar el respectivo pago.

3.1.2.7. Validar centro de costos y Realizar discriminado de facturas Servientrega.

Cada mes se realizó un discriminado de la factura Servientrega y esto consistió en validar que sea efectivo que cada uno de los envíos que se realizaron a nombre de la empresa, luego se procedió a seleccionar los envíos que realizaron las diferentes áreas o proyectos y se elaboró una matriz donde se observan el centro de costos, nombre del proyecto área y el valor que les corresponde. Esto se realiza con el fin de dividir el valor de la factura en los diferentes proyectos

o áreas.

	A	AK	AL	AM	AN	AU	AP	AU	AK	AS	AI	AU
1	Numero guia	Valor_declarado_gu	Valor_seg	Valor_fletes_gui	Valor_descuento_gui	Valor_porc_desci	Valor_netto_flet	Valor	Valor_netto_e	Valor_ta	mercancias	PROYECTO
2	1142650713	5.000	350	18.400	3.680	20	14.720	18.750	15.070	0	12754993	BANCO AGRARIO
3	1142650714	560.000	5.600	31.800	0	0	31.800	37.400	37.400	0	12754993	BANCO AGRARIO
4	1142650715	5.000	350	32.800	6.560	20	26.240	33.150	26.590	0	12754993	BANCO AGRARIO
5	1142650716	5.000	350	12.200	2.440	20	9.760	12.550	10.110	0	12754993	BANCO AGRARIO
6	1142650717	5.000	350	10.100	2.020	20	8.080	10.450	8.430	0	12754993	BANCO AGRARIO
7	1142650718	5.000	350	10.100	2.020	20	8.080	10.450	8.430	0	12754993	BANCO AGRARIO
8	1142650719	5.000	350	18.400	3.680	20	14.720	18.750	15.070	0	12754993	BANCO AGRARIO
9	1142650721	560.000	5.600	18.400	3.680	20	14.720	24.000	20.320	0	12754993	BANCO AGRARIO
10	1145178247	5.000	350	6.400	1.280	20	5.120	6.750	5.470	0	12664961	BANCO AGRARIO
11	1145178248	5.000	350	6.400	1.280	20	5.120	6.750	5.470	0	12664961	BANCO AGRARIO
12	1145178304	5.000	350	11.200	2.240	20	8.960	11.550	9.310	0	12664961	BANCO AGRARIO
13	1145178307	412.000	4.120	11.200	2.240	20	8.960	15.320	13.080	0	12664961	BANCO AGRARIO
14	1146742716	100.000	1.000	18.400	3.680	20	14.720	19.400	15.720	0	12754993	CRISTUS
15	1150772785	5.000	350	18.400	3.680	20	14.720	18.750	15.070	0	12754993	BANCO AGRARIO
16	1150772787	5.000	350	18.400	3.680	20	14.720	18.750	15.070	0	12754993	BANCO AGRARIO
17	1150772788	5.000	350	18.400	3.680	20	14.720	18.750	15.070	0	12754993	BANCO AGRARIO
18	1150772789	5.000	350	25.600	5.120	20	20.480	25.950	20.830	0	12754993	BANCO AGRARIO
19	1150772790	5.000	350	18.400	3.680	20	14.720	18.750	15.070	0	12754993	BANCO AGRARIO
20	1150772791	5.000	350	12.200	2.440	20	9.760	12.550	10.110	0	12754993	BANCO AGRARIO
21	1150772794	5.000	350	12.200	2.440	20	9.760	12.550	10.110	0	12754993	BANCO AGRARIO
22	1150772845	5.000	350	18.400	3.680	20	14.720	18.750	15.070	0	12754993	BANCO AGRARIO
23	1150772852	5.000	350	18.400	3.680	20	14.720	18.750	15.070	0	12754993	BANCO AGRARIO
24	1150772853	5.000	350	18.400	3.680	20	14.720	18.750	15.070	0	12754993	BANCO AGRARIO
25	1151047051	5.000	350	11.200	2.240	20	8.960	11.550	9.310	0	12664961	AERONAUTICA CIVIL
26	1151047052	5.000	350	11.200	2.240	20	8.960	11.550	9.310	0	12664961	AERONAUTICA CIVIL
27	1151047053	5.000	350	14.800	2.960	20	11.840	15.150	12.190	0	12664961	AERONAUTICA CIVIL
28	1151047087	5.000	350	11.200	2.240	20	8.960	11.550	9.310	0	12664961	AERONAUTICA CIVIL
29	1151047088	5.000	350	11.200	2.240	20	8.960	11.550	9.310	0	12664961	AERONAUTICA CIVIL
30	1151047089	5.000	400	11.200	2.240	20	8.960	11.600	9.360	0	12664961	AERONAUTICA CIVIL

Figura 13. Validación Centro de costos

Fuente: Autor de la pasantía, 2021

Como se puede apreciar en la figura 13, se revisa documento Excel donde se ve reflejado el detalle de la factura de Servientrega para poder distribuir el valor de los costos al área o proyecto correspondiente.

FACTURA SERVIENTREGA N. 34168020		
CENTRO DE COSTO		TOTAL
Banco Agrario	894	\$ 1.421.740
Sede calle 75		\$ 246.560
Servicios generales	3009	\$ 15.120
Asuntos legales	3001	\$ 9.360
Gestion humana	3002	\$ 294.130
Hseq	3010	\$ 59.360
Tesoreria	3007	\$ 9.360
Vp operaciones y servicios	4097	\$ 24.480
Aereonautica Civil	866	\$ 1.620.740
TOTAL DEL MES DE NOVIEMBRE		\$ 3.700.850

FACTURA SERVIENTREGA N. 34168020		
CENTRO DE COSTO		TOTAL
Tigo Une medellin	S946	\$ 258.480,00
proyecto de renovacion	S1037A	\$ 467.900,00
Sede Nutibara Medellin		\$ 548.840,00
TOTAL DEL MES DE NOVIEMBRE		\$ 1.275.220


FACTURA SERVIENTREGA N. 34168020		
CENTRO DE COSTO		TOTAL
Banco Agrario	894	\$ 1.421.740
Sede calle 75		\$ 246.560

Figura 14. Discriminado de facturas Servientrega
Fuente: Autor de la pasantía, 2021

De otro lado, la figura 14, detalla los conceptos descritos anteriormente por algunas facturas como ejemplo del ejercicio realizado.

3.2.1. Realizar el seguimiento a los cronogramas presentados en el área de trabajo a cumplir.

3.2.1.1. Recibir, solicitar recolección y hacer seguimiento a los envíos de documentación y mercancía por medio de la transportadora Servientrega. Diariamente el personal de la empresa requiere enviar documentos o mercancías a nivel nacional, ellos notifican y se procede a recibir el paquete a enviar, se hace el respectivo embalaje y solicita la recolección a Servientrega sea por correo o por vía telefónica, se debe informar al personal de seguridad la hora en la que pasara el personal a recoger el paquete y el día siguiente se empieza a hacer el respectivo seguimiento hasta que este sea entregado a su remitente.



The screenshot displays the Servientrega tracking system interface. On the left is a sidebar with navigation options under 'HERRAMIENTAS'. The main content area shows a shipment status of 'EN PROCESAMIENTO' with a tracking number '1153670895'. Below this, a timeline of events is shown:

Evento	Fecha	Hora
1	04/01/2021	08:02
En zona de distribución - Medellín (Antioquia)		
2	31/12/2020	08:56
Ingreso al centro logístico - Medellín (Antioquia)		
3	30/12/2020	21:12
Salio a ciudad destino - Bogota (Cundinamarca)		
4	30/12/2020	17:35
Ingreso al centro logístico - Bogota (Cundinamarca)		

Below the screenshot is a photograph of a Servientrega shipping label and a cardboard box. The label contains the following information:

Destino: Bogotá, Colombia
Origen: Medellín, Colombia
Fecha de Emisión: 30/12/2020
Referencia: 1153670895
Operador: Servientrega

Figura 15. Recepción y seguimiento de envíos Fuente: Autor de la pasantía, 2021

Realización de guía y embalaje para envío de mercancía y seguimiento de entrega por medio de la página de servientrega, tal y como muestra la figura 15.

3.2.1.2. Mantener informados a los mensajeros sobre solicitudes que están en la Plataforma Servidesk y hacer el seguimiento a todos los requerimientos, teniendo en cuenta que estén en la Plataforma asignada. Diariamente se verifica cada uno de los casos que la personal carga en la plataforma Aranda Servidesk, se dispone al área de mensajería para el respectivo proceso de distribución, y se realiza el debido seguimiento para el cumplimiento de tiempo y entrega de este. Además, se informa a los mensajeros cada uno de los casos expuestos en la plataforma y se recomienda el cierre de estos en su debido tiempo.

The screenshot displays the Aranda Service Desk interface. The top navigation bar includes the logo, the text 'Aranda Service Desk', and a user profile icon for 'Ysleyd'. Below the navigation bar, there is a search bar and a dropdown menu for 'Proyecto' set to 'GESTIÓN ADMINIST.'. The main content area shows a table of service requests with columns for 'Acciones', 'No. Caso', 'Id compuesto', 'Asunto', 'Fecha de registro', 'Estado', 'Cliente', and 'Categoría'. The table lists several requests, with statuses ranging from 'SOLUCIONADO' to 'SUSPENDIDO'. Below the screenshot, there is a physical form titled 'SOLICITUD SERVICIO DE MENSAJERÍA' from COMWARE. The form includes fields for 'FECHA:', 'EMPRESA:', 'DESTINATARIO:', 'DIRECCIÓN:', 'OBSERVACIONES:', 'SOLICITADO POR:', and 'RECIBIDO POR:', each followed by a horizontal line for text entry. At the bottom of the form, it reads 'FN-SGE-F-01 / V 2.0'.

Acciones	No. Caso	Id compuesto	Asunto	Fecha de registro	Estado	Cliente	Categoría
	4216	RF-63315-6-4216	IMPRESION Y RECOGER FIRMAS ...	29/12/2020 15:40:39	SOLUCIONADO	Maria Alejandra Salcedo An...	Mensajería
	4214	RF-63136-6-4214	Garantía de cámara de pc	22/12/2020 17:08:23	SUSPENDIDO	Adriana Rodriguez	Mensajería
	4157	RF-62311-6-4157	S1119 - Solicitud de Instalación ...	09/12/2020 14:19:06	SUSPENDIDO	Miguel Alvaro Gutierrez Suarez	Instalación de tablero
	4156	RF-62310-6-4156	S1135 - Solicitud Instalación de ...	09/12/2020 14:14:09	SUSPENDIDO	Miguel Alvaro Gutierrez Suarez	Instalación de tablero
	4065	RF-60836-6-4065	Cambio Equipo JOHNNY NEIRA	11/11/2020 09:01:28	SUSPENDIDO	Predicante Servicios y Oper...	Otro
	4064	RF-60835-6-4064	Cambio Equipo Antonio Duarte	11/11/2020 08:52:42	SUSPENDIDO	Predicante Servicios y Oper...	Otro

Figura 16. Verificación y seguimiento de mensajería
Fuente: Autor de la pasantía, 2021

La figura 16, entre otras figuras, evidencia el manejo que se tuvo de la plataforma Aranda Service desk, donde se reflejan todos los casos para gestión de mensajería

3.2.1.3. Verificación a los debidos pagos de facturación. Esta verificación se lleva a cabo cada vez que se presentan inconsistencias con el pago de alguna factura, lo que se realiza es comunicar al jefe inmediato y a contabilidad de lo sucedido y brindar toda la información que se requiera al proveedor para que así este envíe los documentos necesarios para que se proceda al pago.



Figura 17. Verificación de pagos a proveedores
 Fuente: Autor de la pasantía, 2021

Se verifica solicitudes de proveedores que realizan por medio de correo electrónico, y se da pronta solución, como se muestra en la figura 17.

3.2.1.4. Brindar apoyo a las diferentes áreas de la empresa teniendo en cuenta los requerimientos solicitados. Cada vez que un área necesite apoyo a actividades que requieran estar en la sede, ellos informan y procede a dar solución de este.

Las actividades que se realizaron de las diferentes áreas como HSEQ, gestión humana, mercadeo fueron; entrega de dotación, embalaje y envío de mercancía, entrega de detalles de navidad, llamar al personal para que procedan a la recolección de dotación y premios de las novenas, elaborar kit de bioseguridad para agregarlos en la dotación de todo el personal. Y demás actividades que fueron solicitadas.

3.2.2. Crear un plan de acción, en el cual se evidencie la planificación y organización de las tareas propuestas a generar. Debido a los cambios que se presentaron por la pandemia surgieron varios inconvenientes a la hora de realizar el cargue de las facturas ya que había nuevo personal de seguridad y ellos no tenían presente como era el proceso de facturación, en varias ocasiones se perdieron facturas de alta importancia y esto estaba atrasando el proceso de radicación, muchas de ellas no fueron canceladas oportunamente, hubo pérdida de correspondencia. En consecuencia, fue necesario realizar una capacitación al personal administrativo y operativo de la empresa sobre el procedimiento de recepción de la factura hasta la entrega de la misma en radicación.

Este proceso se realizó a mediados de agosto, donde ningún funcionario se presentaba a las instalaciones de Comware S.A. Solamente se contó con ayuda del personal de seguridad y

mensajería. Por lo tanto, desde esta fecha se asistió diariamente a las instalaciones cubriendo el puesto de recepción y realizando las actividades administrativas.

Allí se hizo entrega de formatos los cuales se deben registrar toda la correspondencia y las facturas que llegan, luego se informa en recepción y se hace firmar por la persona encargada para evitar infortunios al momento de realizar la entrega. Estos formatos incluyen la fecha, destinatario, remitente, firma de quien los recibe, firma de la persona que estará a cargo de entregar y por último firma del destinatario final.

Además, se empezó a realizar seguimiento sobre el diligenciamiento de todos los formatos de bioseguridad acorde informo el área de calidad, así como también velar porque todo el personal cumpliera con uso de mascarilla de seguridad, tapabocas y anti fluido en las instalaciones de la empresa. De igual manera, en el transcurso de las pasantías se sacaron adelante todos los requerimientos que hacia el personal de las diferentes áreas de la empresa.

Tabla 3

Matriz de plan de acción para planeación y organización de tareas a generar

Título. Crear un plan de acción, en el cual se evidencie la planificación y organización de las tareas propuestas a generar.

ACTIVIDADES	ACCIONES DE MEJORA	TIEMPO	RESPONSABLE	SUPERVISADO POR
Cubrimiento y realización de actividades de recepción	Asistencia diaria a las instalaciones	6 meses	Yasleydi peña fuentes	Carlos Domínguez
	Atención al cliente vía telefónica	6 meses	Yasleydi peña fuentes	Carlos Domínguez
	Supervisión a la persona encargada de recepción.	6 meses	Yasleydi peña fuentes	Carlos Domínguez

Título. Crear un plan de acción, en el cual se evidencie la planificación y organización de las tareas propuestas a generar.

ACTIVIDADES	ACCIONES DE MEJORA	TIEMPO	RESPONSABLE	SUPERVISADO POR
Capacitación al personal de recepción.	Enseñar el manejo de plataforma Aranda Service desk para cargue de facturación al personal de recepción	6 meses	Yasleydi peña fuentes	Jefe inmediato Carlos Domínguez
	Capacitar a la recepcionista en cuanto al manejo de plantillas para llegada y salida de correspondencia.	6 meses	Yasleydi peña fuentes	Jefe inmediato Carlos Domínguez
	Supervisión de buen manejo de herramientas tecnológicas	6 meses	Yasleydi peña fuentes	Jefe inmediato Carlos Domínguez

Título. Crear un plan de acción, en el cual se evidencie la planificación y organización de las tareas propuestas a generar.

ACTIVIDADES	ACCIONES DE MEJORA	TIEMPO	RESPONSABLE	SUPERVISADO POR
Actualización de formatos de correspondencia.	Se rediseño el formato de correspondencia donde se incluye firma del personal de seguridad, firma de quien está a cargo de recepción y firma del destinatario de la correspondencia.	6 meses	Yasleydi peña fuentes	Jefe inmediato Carlos Domínguez
	Capacitación al personal de seguridad y recepción, sobre el manejo de formatos.	6 meses	Yasleydi peña fuentes	Jefe inmediato Carlos Domínguez
	Seguimiento al correcto diligenciamiento de los formatos.	6 meses	Yasleydi peña fuentes	Jefe inmediato Carlos Domínguez

Fuente. Autor de la pasantía 2021

Título. Crear un plan de acción, en el cual se evidencie la planificación y organización de las tareas propuestas a generar.

ACTIVIDADES	ACCIONES DE MEJORA	TIEMPO	RESPONSABLE	SUPERVISADO POR
	Supervisar que el personal que visita la sede haga el respectivo uso de mascarilla, tapabocas, y overol.	6 meses	Yasleydi peña fuentes	Jefe inmediato Carlos Domínguez
Supervisión a protocolos de bioseguridad.	Inspeccionar que se llene los formatos de bioseguridad acorde a los ítems pactados en la planilla.	6 meses	Yasleydi peña fuentes	Jefe inmediato Carlos Domínguez

Capítulo 4. Diagnostico final

En el transcurso de las pasantías hubo cambios significativos en la empresa, ya que debido a la emergencia que se está presenta por la pandemia, se evidencio que la empresa empezó a laborar desde casa, solo el área de servicios administrativos asistimos a las instalaciones y con turnos rotativos.

A principio se estaban presentando inconsistencias en el área de recepción de solicitudes administrativas ya que en varias ocasiones se extraviaron paquetes que llegaron por correspondencia, como también facturación, por lo tanto se implementó un documento actualizado donde se registre todo lo que entra y sale de la sede, en este se debe registrar fecha, remitente, destinatario, nombre de quien recibe el paquete a la trasportadora, firma de quien recibe y por ultimo firma del destinatario final, esto con el fin de saber quiénes tienen conocimiento de la correspondencia, así cuando se presente algún inconveniente las personas registradas den la información correspondiente.

Por otra parte, se brindó apoyo al personal de recepción, capacitándola en cada uno de los procesos que se iban a manejar en la empresa, ya que en el transcurso de año se habían presentado varios cambios.

Alguna de las funciones que se enseñó fue el manejo y cargue de facturas, ya que anteriormente se cargaba por SAP, plataforma que se le hacía complejo a la persona de recepción ya que en varias ocasiones se cambiada la información suministrada y esto afectaba al

momento del pago de las mismas, por lo tanto, se cambió y se empezó a cargar dichas facturas por medio de la plataforma Aranda Servidesk. Fue suministrado una lista donde explica cada una de las facturas y a qué persona se debía enviar. Además, se estuvo al pendiente de cualquier inquietud que tenía el personal para ayudarle.

Varias actividades que se realizaban en la empresa se suspendieron debido a la emergencia sanitaria que se presenta actualmente en el mundo, de tal manera tomaron nuevas medidas donde se estipulo que todo el personal de la organización empezara a realizar teletrabajo, algunas de las actividades suspendidas fueron; realizar seguimiento a cronogramas de mantenimiento locativo y preventivo, ya que esto se ejecutaba en las instalaciones de todas las sedes y consistía en informar al personal de mantenimiento los daños que se presentaba. Esta actividad se suspendió debido a que el gerente general aprobó la entrega de uno de los edificios de la sede principal y realizar adecuaciones con personal externo de la empresa, de tal manera la persona que estuvo a cargo de esta construcción fue el jefe inmediato el Sr. Carlos Domínguez.

No obstante, se realizó cambio de plataforma para el cargue de facturas, anteriormente se manejaba la plataforma SAP, pero por decisión del área contable se creó un perfil en la plataforma Aranda Servidesk para realizar dicha actividad, y así hacer más fácil el cargue de dichas facturas.

Conclusiones

En conclusión, hoy en día la tecnología ha abarcado un papel significativo en la vida de las personas, es un gran auge para aumentar la productividad y llegar al éxito de empresa, del mismo modo las telecomunicaciones contribuyen con la actualización, comunicación y el progreso de las organizaciones y han conquistado las barreras de expansión y reduciendo brechas en todo el mundo.

En conclusión, Comware S.A participa de forma activa en el mercado brindando servicios innovadores y eficaces para el manejo de las empresas, su estructura organizacional es muy compleja, cada una de las áreas trabaja arduamente para contribuir al crecimiento de la empresa, aún con la situación que se está viviendo en el país Comware S.A. sigue implementando estrategias con impactos positivos que se evidencian en un aumento sustancial de ganancias.

Teniendo en cuenta los informes de gestión presentados y el seguimiento a cronogramas de área, se evidencio un aumento en la eficacia de los procesos realizados por el área de servicios administrativos, actualmente sus funciones se desarrollan con eficiencia y en menor tiempo.

Para concluir, el plan de acción realizado en el área de servicios administrativos se ejecutó exitosamente, ya que esto promovió que el personal administrativo estuviera presente en las oficinas atendiendo los requerimientos solicitados, de tal manera se realizó un seguimiento al cumplimiento de los objetivos planteados; en un inicio se presentaron altercados en recepción y seguridad como consecuencia de la alternancia que implementaron los encargados del área, por lo tanto, se presentó confusión, pérdida de documentos y extravío de mercancías con alto valor monetario

Recomendaciones

Se recomienda que el área de servicios administrativos es vital para el funcionamiento de la empresa, por lo tanto, se deben realizar mejoras en el área de recepción, implementando estrategias para capacitar a la persona encargada, ya ha tenido dificultades a la hora de cargar facturas, de contestar el conmutador ya que no cuenta con la experiencia necesaria y esto atrasa los procesos.

Es importante que la empresa contrate mas más personal de servicios generales y de mantenimiento, ya que solo hay tres personas, el cual deben desplazarse en las tres sedes en Bogotá para realizar sus labores. Esto ocasiona cargo masivo de funciones, que el personal trabaje más horas de los estipulado, presión por parte del jefe inmediato, además estas personal tiene enfermedades laborales que afecta a su salud.

Se espera que se siga adelantando todos los procesos ejecutados como las actividades del plan de acción, los seguimientos de cronogramas y la presentación de informes de gestión, ya que se evidencio que este tipo de procesos aportan significativamente al área de servicios administrativos, además con este tipo de trabajo se hace extensión de la academia, de acuerdo a que se implementó los conocimientos adquiridos en la carrera de administración de empresas.

Referencia

- ¿Qué es Facturación? todo lo que debes saber para rentabilizar tu negocio. (2012). Obtenido de <https://www.ficomsa.com/que-es-facturacion-todo-lo-que-debes-saber-para-rentabilizar-tu-negocio/>
- ¿Qué es una reparación Locativa? (15 de agosto de 2016). Obtenido de Decreto 1077 de 2015 Art. 2.2.6.1.1.10: <https://curaduria1bogota.com/uFAQs/que-es-una-reparacion-locativa/>
- Actividades terciarias. (febrero de 2012). Obtenido de <https://www.actividadeseconomicas.org/2012/02/actividades-terciarias.html>
- Benitez, Y. (28 de octubre de 2019). Personal administrativo: ¿qué funciones y tareas desempeñan? Obtenido de <https://www.qualitytemporal.com/blog/personal-administrativo-funciones-y-tareas/#:~:text=As%C3%AD%2C%20en%20%20%C3%A1reas%20muy%20concretas,ciertos%20conocimientos%20o%20actitudes%20espec%C3%ADficas.>
- Calidad de sistemas de información: conocimiento y buenas decisiones. (01 de Junio de 2016). Obtenido de <https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/calidad-de-sistemas-de-informacion-conocimiento-y-buenas-decisiones>
- Decreto 2952. (2010). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=40120>
- El Tiempo. (20 de mayo de 2008). ComWare, 25 años de tecnología y excelentes soluciones. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2942822>
- Fandos, M. (2003). Análisis didáctico del proceso de enseñanza-aprendizaje. Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8909/Etesis_1.pdf

Implementacion de una matriz de costo y tiempo. (s.f.). Obtenido de

<https://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/calidad/c74dd8ff-4548-420c-b929-16d23c5e0c92.pdf>

Jimenez, M. (28 de enero de 2019). Funciones del área de administración y recepción.

Obtenido de <https://consulta.es/funciones-del-area-de-administracion-y-recepcion/>

La Tecnologías de la información y comunicación (T.I.C.). (s.f.). Obtenido

de <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>

Las reparaciones locativas: una prioridad para atender. (2019). Obtenido

de <https://www.holadindon.com/blog/reparaciones-locativas/>

Ley 1266. (2008). Obtenido de <http://www.suin->

[juricol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1676616#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,con%20la%20recolecti%C3%B3n%20tratamiento%20y](http://www.suin-juricol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1676616#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,con%20la%20recolecti%C3%B3n%20tratamiento%20y)

Ley 1341. (30 de julio de 2009). Obtenido de

https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707_documento.pdf

Ley 1581. (2012). Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

manuel, G. (enero de 2011). Comware historia de exito. Obtenido de

[http://www.greenews.com.mx/pdf/centro-de-datos/casos-de-exito/Caso%20Estudio%20-%20COMWARE-%20\(WWW-NCCS27-LA\).pdf](http://www.greenews.com.mx/pdf/centro-de-datos/casos-de-exito/Caso%20Estudio%20-%20COMWARE-%20(WWW-NCCS27-LA).pdf)

MinTic. (2020). Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Obtenido de

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/5755:Tecnolog-as-de-la-Infomaci-n-y-las-Comunicaciones-TIC>

Moreno, O. (12 de Diciembre de 2019). ÁREAS FUNCIONALES DE UNA EMPRESA.

Obtenido de <https://www.instasent.com/blog/areas-funcionales-de-una-empresa>

Pérez, O. (s.f.). El habeas data en Colombia: su desarrollo y conexidad con los derechos

fundamentales. Obtenido de

[https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14745/1/HABEAS%20DATA%20CON](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14745/1/HABEAS%20DATA%20CON%20LICENCIA.pdf)

[N%20%20LICENCIA.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14745/1/HABEAS%20DATA%20CON%20LICENCIA.pdf)

Raffino, M. (26 de mayo de 2020). Concepto de servicio. Obtenido

de <https://concepto.de/servicio/>

Resolución 1732. (2007). Obtenido de Comisión de regulación de telecomunicaciones :

[https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_1732_de_2007_crt_-](https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_1732_de_2007_crt_-_comision_de_regulacion_de_telecomunicaciones.aspx#/)

[_comision_de_regulacion_de_telecomunicaciones.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_1732_de_2007_crt_-_comision_de_regulacion_de_telecomunicaciones.aspx#/)

Resolución 2554. (2010). Obtenido de

https://normativa.colpensiones.gov.co/colpens/docs/resolucion_crc_2554_2010.htm

Resolución 3066. (2011). Obtenido de <https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00003066.pdf>

Resolución 4296. (2013). Obtenido de <https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00004296.pdf>

Apéndice

Apéndice A. Formatos utilizados durante el desarrollo de la pasantía.

COMWARE Ingeniería de Software S.A.		FORMATO REGISTRO INGRESO INSTALACIONES COLABORADORES, PERSONAL EXTERNO Y CONTRATISTAS																		
Con el objetivo de dar seguimiento a la población trabajadora que ha ingresado a cumplir sus labores se desarrollará el siguiente formato, en el cual se tendrán en cuenta los síntomas asociados a el COVID-19 ya que dado caso de presentarse se debe continuar con un aislamiento, y así prevenir la propagación de la enfermedad y proteger la salud de todos los colaboradores y aliados estratégicos.																				
ID	NOMBRE Y APELLIDO	CÉDULA	ÁREA O PROYECTO a Asignar	TIPO DE TRABAJO (Presencial, Remoto, Mixto)	¿El personal según su estado, actividades laborales y formación?										¿El personal ha sido vacunado contra COVID-19?	FIRMA				
					Edad	Sexo	Formación	Experiencia	Adaptación	Seguimiento	Alimentación	Alcohol	Tabaco	Algunos síntomas			Algunos síntomas			
10:46	Stu Garzon	1016260717	SEARS	36.4	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	NO	SI	SI	[Firma]
11:00	José Rondona	79708514	MTO	36.5/34.7													NO	SI	SI	[Firma]
12:14	Andrés Fuentes	1003559070	Rede	35.1-36.5													NO	SI	NO	[Firma]
17:14	José Humberto	832013853	seg.	36.6-36.5													NO	SI	SI	[Firma]
05-01-2021																				
0536	OSCOR Aguilar	80543976	seg	35.9													NO	NO	SI	[Firma]
7:50	Yasleradi Pez	1091680740	S.O.	34.8/36.5													NO	NO	SI	[Firma]
8:00	seba Rojas	52355828		36.2													NO	NO	SI	[Firma]
8:24	MAN cordoba.	106492627	SEG	35.9													NO	SI	SI	[Firma]
9:05	Diana Rivera	1080051550	Admin	34.9/36.2													NO	SI	SI	[Firma]
9:10	CARLOS J. LEMUS.	79.373231	SEPA.	34.0.													NO	SI	SI	[Firma]
9:20	Jhonn Moreno	80016916	ADM	35.9/36.4													NO	SI	SI	[Firma]
9:20	Daw Dora D.	1073694224	ADM	36.4/													NO	SI	SI	[Firma]
11:16	Andrés Blaudon.	80926687	ADM	35.1/36.6													NO	NO	NO	[Firma]
17:40	Carlos Heriberto	832013853	seg.	36.5													NO	SI	SI	[Firma]
18:03	Jesú Sanabria	1102350717	seg	35.5/36.4													NO	SI	SI	[Firma]

Para mayor información consulte nuestra política para el tratamiento de datos personales y probado de COVID-19 en nuestra página web (www.comware.com.co)

COMWARE LISTADO DE ASISTENCIA

ACTIVIDAD	LAVADO DE MANOS	PROYECTO			
N°	FECHA / HORA	NOMBRE Y APELLIDO	N° CEDULA	CARGO	
1	Trey Leon 61 12. ene 2020	Trey Leon 61	791658392	Gerente Insm	
2	Hugo Castellanos 12/01/2020	Hugo Castellanos	1090419259	Adm Redes y Comunicaciones	
	12/01/2021	Diana Rivera	1030591060	Operaria fotocopiado	
4	12-01-2021	Oscar Aguilar	80543970	Seg	
5	13-01-2021	CHARLO IEMEL	79373251	SG.	
6	13-01-2021	JUAN Cordoba	1064802621	SG	
7	13-01-2021	Sofia Rojas	5235886	SG	Sofia Rojas Sofia Rojas Sofia Rojas Sofia Rojas Sofia Rojas
8	13-01-2021 800 400	Andrés Castro	79567789	manisero	
9	18-01-2021	Diana Rivera	1030591060	Operaria fotocopiado	Diana Rivera Diana Rivera Diana Rivera Diana Rivera
10	13/01/2021	Yeni Carolina Sanabria	1.102350174	Seguridad	Yeni Sanabria Yeni Sanabria Yeni Sanabria

Los datos personales que se han recogido por medio de este canal son de uso exclusivo de ComWare y serán tratados exclusivamente para fines internos de la compañía de conformidad con lo establecido en la Ley 1081 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, para mayor información puede consultar nuestra "Política de tratamiento de datos personales".
Si este documento está impreso, NO se considera vigente, los documentos vigentes están disponibles en la herramienta DocManager.

COMWARE LISTADO DE ASISTENCIA

ACTIVIDAD	LAVADO DE MANOS	PROYECTO	
FECHA	NOMBRE	N.º CHULLAS	CARGO
09/01/2021	Yeni Carolina Sanabria	1-102-350174	Seguridad
10-01-2021	Carlos Hurtado	83043653	seguridad.
10-01-2021	Audris Fuentes	1003357820	Autocare
11-01-2021	Oscar Aguilar	80543970	Seg
11-01-2021	Carlos Hurtado	83043653	seguridad.
12/01/2021	Yeni Sanabria	1-102-350174	seguridad
12/01/2021	Carlos León	79372231	SG.
12/01/2021	Ivan Córdoba	106480201	SG
12-01-2021	Asli A. León	88859798	MANEJO
12-01-2021	Sofía Rojas	82358826	SG

Los datos personales que se han recogido por medio de este canal son de uso exclusivo de ComWare y serán tratados exclusivamente para fines internos de la compañía de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, para mayor información puede consultar nuestra "Política de tratamiento de datos personales". Si este documento está impreso, NO se considera vigente, los documentos vigentes están disponibles en la herramienta DocManager.

COMWARE

CORRESPONDENCIA RECEPCION

FECHA	REMITENTE	DESTINATARIO	ENTREGADO POR	RECIBIDO POR	FIRMA DESTINATARIO
14-12-2020	Cables & Sat.	Comware	Yasleidy P.		[Firma]
15-12-2020	Factura Banco De	Comware	Dora a		Dora a Adminis.
15-12-2020	2 Facty Codensa	Comware	Dora a		Dora a Adminis.
15-12-2020	1 Obsequios Financ	Comware-Gestion H.		Dora a.	[Firma]
16-12-2020	DISEÑO MAC. 1BOM	Dora a		Dora a.	[Firma]
16-12-2020	DISEÑO PDC. Sobr	Harcela Tabares		Dora a	Yasleidy P. ^{Beberes}
15-12-2020	obsequios	Nancy Rincon		Yasleidy P.	
15-12-2020	sebre amable	Marcela Tabares.		Yasleidy P.	
15-12-2020	Paola Abra	Carla Martinez.		Yasleidy P.	
16-12-2020	1 FACT. ETB	Comware		Dora a.	Dora a
16-12-2020	3 obsequios grande	Luis Rojas	Haileny G. Luis B	Dora a	Johan Moreno
16-12-2020	Fact Fleetplus	wilson pineda		Dora a	Dora a.
16-12-2020	2 Fact ETB	comware		Dora a	Dora a
16-12-2020	2 Detalles	Marcela T. cesar z.		Yasleidy P.	Beberes
17-12-2020	2 Detalles 11rom	Carolina C-dian B		Dora a.	
17-12-2020	Paquete alquisol	Paola Toscano	Yasleidy P.		[Firma]
18-12-2020	Coffam - Tardes	Gestion Aljmano		Dora a.	[Firma]
18-12-2020	Sobr	Carlos Martinez		Dora a	[Firma]
18-12-2020	Ped. nec. libre	Nelson badino		Yasleidy P.	[Firma]
21-12-2020	6 c. etb.	Comware	Oscar.		[Firma]
21-12-2020	Det. fact. E. H. A	Luis Ferrer Luis G. Y. M	Carlos	Yasleidy P.	[Firma]
21-12-2020	Su factura	Comware	Carlos	Yasleidy P.	[Firma]
21-12-2020	Detalle	marcela comarcho		Yasleidy P.	[Firma]
21-12-2020	Daribcan	Marcela Costa		Yasleidy P.	[Firma]
22-12-2020	Detalle.	Carlos Dominguez		Yasleidy P.	[Firma]
22-12-2020	Detalle	Yuli ardillo.		Yasleidy P.	[Firma]
22-12-2020	Tardes cofam	Comware		Yasleidy P.	[Firma]
22-12-2020	Detalle TCC	Jorge Gaston		Yasleidy P.	[Firma]
22-12-2020	Alecsar LT DA	Luis Fernando Rojas		Yasleidy P.	[Firma]
23-12-2020	Rod. Techs Step. eta. Detalle.	Johanna Gomez		Yasleidy P.	[Firma]

COMWARE

CORRESPONDENCIA RECEPCION

FECHA	REMITENTE	DESTINATARIO	ENTREGADO POR	RECIBIDO POR	FIRMA DESTINATARIO
14-12-2020	Cables SNT.	Comware	Yasleydi P.		
15-12-2020	Factura Banco De	Comware	Dora a		Dora a Adminis.
15-12-2020	2 Facty Codensa	Comware	Dora a		Dora a Adminis
15-12-2020	1 Obsequios Financ	Comware-Gestion H.		Dora a.	
15-12-2020	Diseño MAC. 1 Bono	Dora a		Dora a.	
15-12-2020	Diseño MAC. Sobri	Marcela Tabares		Dora a.	Yasleydi P.
15-12-2020	Obsequios	Nancy Rincon		Yasleydi P.	
15-12-2020	Sobri comadre	Marcela Tabares.		Yasleydi P.	
15-12-2020	Pauch Alpa	Carlos Martinez.		Yasleydi P.	
16-12-2020	1 Fact. E.T.B	Comware		Dora a.	Dora a
16-12-2020	3 Obsequios Prando	Luis Rojas	Marleny G. Mis B	Dora a	Johan Moreno
16-12-2020	Fact FleetPlus	Wilson Pereda		Dora a	Dora a.
16-12-2020	2 Fact E.T.B	Comware		Dora a	Dora a
16-12-2020	2 Detalles	Marcela T. cesar zel.		Yasleydi P.	
17-12-2020	2 Detalles IProm	Carolina C-Juan B		Dora a.	
17-12-2020	Paquet alquisol	Paola Toseng	Yasleydi P.	Johanna Correa.	
18-12-2020	Coffam - Targetas	Gest.og Humano		Dora a.	
18-12-2020	Sobri	Carlos Martinez		Dora a	
18-12-2020	Paq. mac. libre	Nelson badiro	Oscar.	Yasleydi P.	
21-12-2020	Fac. etb	Comware.	Carlos	Yasleydi P.	
21-12-2020	Det. fact. G. H. A.	Luis Ferrer, Sara, Yelm	Carlos	Yasleydi P.	
21-12-2020	Su factura	Comware		Yasleydi P.	
21-12-2020	Detalle	Monica Camacho		Yasleydi P.	
21-12-2020	Partucion	Marcela Acosta		Yasleydi P.	
22-12-2020	Detalle.	Carlos Dominguez		Yasleydi P.	
22-12-2020	Detalle	Yuli Arellano.		Yasleydi P.	
22-12-2020	Targetas cofam	Comware		Yasleydi P.	
22-12-2020	Detalle. TIC	Jorge Gasten		Yasleydi P.	
22-12-2020	Alecsar LTDA	Luis Fernando Rojas		Yasleydi P.	
23-12-2020	Paq. techs step.	Johanna Correa		Yasleydi P.	
		etla. Detalle.			

COMVARE COMERCIO VARECOSTAS
FORMATO REGISTRO INGRESO INSTALACIONES COLABORADORES, PERSONAL EXTERNO Y/O CONTRATISTAS

Con el objetivo de dar seguimiento a la población trabajadora que ha ingresado a cumplir sus labores se desarrollará el siguiente formato, en el cual se tendrán en cuenta los síntomas asociados a el COVID-19 ya que dado caso de presentarse se debe continuar con un aislamiento, y así, prevenir la propagación de la enfermedad y proteger la salud de todos los colaboradores y aliados estratégicos.

FECHA: **04-01-2021**

Nº	HORA	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	ÁREA O DEPARTAMENTO	TEMPERATURA Antes y después de la instalación	¿Ha presentado alguno de los siguientes síntomas? Sí/No										EVIDENCIA	¿Se ha informado al personal de seguridad y/o SUCO?	PRIMA					
						Malestar General	Dolor de Cabeza	Dolor de Orejones	Dolor de Garganta	Dificultad Respiratoria	Adormi- lamiento	Serotonina	Diarrea	NINGUNA	¿Ha presentado alguna de las siguientes síntomas? Sí/No				¿Ha presentado alguna de las siguientes síntomas? Sí/No	¿Ha presentado alguna de las siguientes síntomas? Sí/No			
1	10:46	Sra GARNICA	101620074	SEACKS	36.4													No	No	SI			
2	11:00	Sosel Mendona	797008154	MATO	36.5/34.7													No	SI	NO	SI		
3	12:44	Andrés Fuentes	1003359070	Rede	35.1-36.5													No	SI	NO	SI		
4	17:14	José Luis Humberto	830118053	seg.	36.6-36.5													SI	SI	NO	SI		
5		05-01-2021																					
6	05:36	OSCOR Aguilar	80543970	Seg	35.9													No	No	SI	NO	SI	
7	7:00	Yasleny Pérez	1091680740	S.O.	34.8/36.5													No	No	SI	NO	SI	
8	8:00	Sra. Nely Rojas	52355080		36.2/36.9													No	No	SI	NO	SI	
9	8:24	IVAN cordoba.	1064902629	SEG	35.9													No	SI	SI	SI	SI	
10	9:05	Diana Rivera	1080051550	Admin	34.9/36.2													No	SI	SI	SI	SI	
11	9:10	CARLOS J. IEMUS.	79.373231	SEM.	34.0.													No	SI	SI	SI	SI	
12	9:20	Jhann Moreno	80016916	ADM	35.9/36.4													No	SI	SI	SI	SI	
13	9:20	Sra. Nely Rojas	1093569424	ADM	36.4/													No	SI	SI	SI	SI	
14	11:16	Andrés Glendon	80926689	compu	35.1/36.6													No	NO	NO	NO	NO	
15	11:40	Carlos Hurtado	85013653	seg.	36.5													No	SI	SI	SI	SI	
16		06/01-2020																					
17	5:03	Yeni Sanabria	110235017A	Seg	35.5/36.4													No	SI	SI	SI	SI	

Para mayor información consulta nuestra política para el tratamiento de datos personales y protocolo de COVID-19 en nuestra página web www.comvare.com.co

COMWARE LISTADO DE ASISTENCIA

ACTIVIDAD		LAVADO DE MANOS	PROYECTO	
FECHA/HORA	NOMBRE/APELLIDO	N. CROULAV	CARGO	FIRMA
1				
1				
1				
2				
2				
2				
4				
4				
4				
5				
5				
5				
6				
6				
6				
7				
7				
7				
8				
8				
8				
9				
9				
9				
10				
10				
10				

Los datos personales que se han recogido por medio de este canal son de uso exclusivo de ComWare y serán tratados exclusivamente para fines internos de la compañía de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, para mayor información puede consultar nuestra "Política de tratamiento de datos personales".
 Si este documento está impreso, NO se considera vigente, los documentos vigentes están disponibles en la herramienta DocManager.



FORMATO REGISTRO INGRESO INSTALACIONES COLABORADORES: PERSONAL EXTERNO Y/O CONTRATISTAS

Con el objetivo de dar seguimiento a la población trabajadora que ha ingresado a cumplir sus labores se desarrollará el siguiente formato, en el cual se tendrán en cuenta los síntomas asociados a el COVID-19 ya que dado caso de presentarlos se debe continuar con un aislamiento, y así prevenir la propagación de la enfermedad y proteger la salud de todos los colaboradores y aliados estratégicos.

FECHA: _____

N°	HORA	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	NÚMERO DE IDENTIFICACION	TEMPERATURA Antes 36.0 - 36.4 Entre 37.0 - 37.5 Por encima de 38.0	¿Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 24 horas?							ENTREGA EPP	FIRMA	HORA DE SALIDA	
						Fiebre	Cefalea	Pérdida de gusto	Mucosa general	Dificultad respiratoria	Adormilamiento	Sueño excesivo				Diarrea
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																

Para mayor información consulta nuestra política para el tratamiento de datos personales y protocolo de COVID-19 en nuestra página web (www.comware.com.co)