

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

INFORME DE INTERVENCIÓN DE LA PRÁCTICA DE CONTRATO DE APRENDIZAJE  
EN LA EMPRESA EMTELCO

ELIANA MARCELA QUINTERO GARCIA

ELIANA.QUINTEROGA@AMIGO.EDU.CO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

EMTELCO

FECHA DE INICIO DE LA PRÁCTICA 25 DE JUNIO DE 2019

FECHA DE FIN DE LA PRÁCTICA 24 DE JUNIO DE 2020

## 2. INTRODUCCIÓN

### 2.1 Identificación de la empresa

Emtelco es una empresa de CX & BPO enfocada en el codesarrollo de la experiencia del servicio a través de la generación de momentos memorables que impactan en la lealtad y la satisfacción de los usuarios. (emtelco, s.f.)

### 2.2 Breve descripción de la empresa:

Emtelco cuenta con más de 15 años de experiencia ofreciendo soluciones de BPO y Contact Center a clientes corporativos que han confiado en su asesoría experta para el desarrollo y mejoramiento de sus procesos de preventa, venta y posventa; generando más valor para sus negocios y asegurando que sus usuarios finales sientan experiencias excepcionales con su marca en cada punto de contacto. (emtelco, s.f.)

Nombre

EMTELCO CX & BPO

Ubicación

Olaya Medellín

Calle 14 No. 52A 174

+57 (4) 3897000

+57 (4) 2851031

#### Actividad

Emtelco es una empresa dedicada a la actividad de prestación de servicios, los cuales mediante CX & BPO ofrece servicio al cliente, ventas, cobranza, back office y mesa de servicios. (emtelco, s.f.)

#### Importancia dentro del sector

Ser reconocidos por el mercado como líderes en codesarrollo de la experiencia de servicio y expertos en soluciones digitales. (emtelco, s.f.)

#### Logros y reconocimientos

- Oro Mejor Gestión de Crédito y Cobranza - Reconocidos por la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO.
- Plata Mejor Administración del Recurso Humano - Asociación Colombiana de Contact Center y BPO.
- Plata Mejor en Responsabilidad Social - Asociación Colombiana de Contact Center y BPO.
- Plata Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano - Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes (Aloic)
- Premio León Zuleta - Mejor RSE - Festival de Medellín Diversa, organizado por el Municipio de Medellín y el Consejo Consultivo LGTBI.

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

- Oro Mejor Operación de Contact Center y Call Center - Reconocidos por la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO en los Premios Nacionales a la Excelencia.
- Oro Mejor Operación de Tercerización de Procesos - Reconocidos por la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO en los Premios Nacionales a la Excelencia.
- Plata Mejor Contribución Tecnológica - Reconocidos por la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO en los Premios Nacionales a la Excelencia.
- Oro Mejor Operación de Contact y Call Center (segundo año consecutivo.) - Reconocidos por la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO en los Premios Nacionales a la Excelencia.
- Oro Mejor Gestión de Crédito y Cobranza - Reconocidos por la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO en los Premios Nacionales a la Excelencia. (emtelco, s.f.)

### Breve reseña histórica de le empresa

1994

La Compañía fue fundada en julio de 1994 en la ciudad de Medellín por Empresas Públicas de Medellín (EPM) y EMCALI, como una empresa de telecomunicaciones que prestaba servicios de conectividad y equipos de comunicación, la cual inicialmente estaba ubicada en Bogotá.

(emtelco, s.f.)

2003

En 2003, la Compañía amplió sus servicios a Call Center y comenzó su operación desde Medellín. (emtelco, s.f.)

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

2007

Más tarde, en 2007, se realizó la escisión de telecomunicaciones de nuestra Compañía, y emtelco mantuvo la prestación de servicios de Call Center. En ese momento, emtelco era una empresa de UNE EPM Telecomunicaciones (UNE), principalmente, una empresa del Grupo EPM. (emtelco, s.f.)

2009

En 2009, emtelco abrió una nueva línea de servicio: Business Process Outsourcing (BPO) y comenzó a operar como un Contact Center y a integrar otros canales de comunicación y relacionamiento que se convirtieron en parte de sus servicios. (emtelco, s.f.)

2014

En agosto de 2014, UNE vendió las acciones de emtelco a Inversiones Telco S.A.S, compañía que pertenece a EPM y Millicom España. En este mismo año, se inauguró una nueva sede en Bogotá. (emtelco, s.f.)

2015

En 2015 empezó operaciones en Barranquilla, estando más cerca a los clientes de la región Caribe. (emtelco, s.f.)

2018

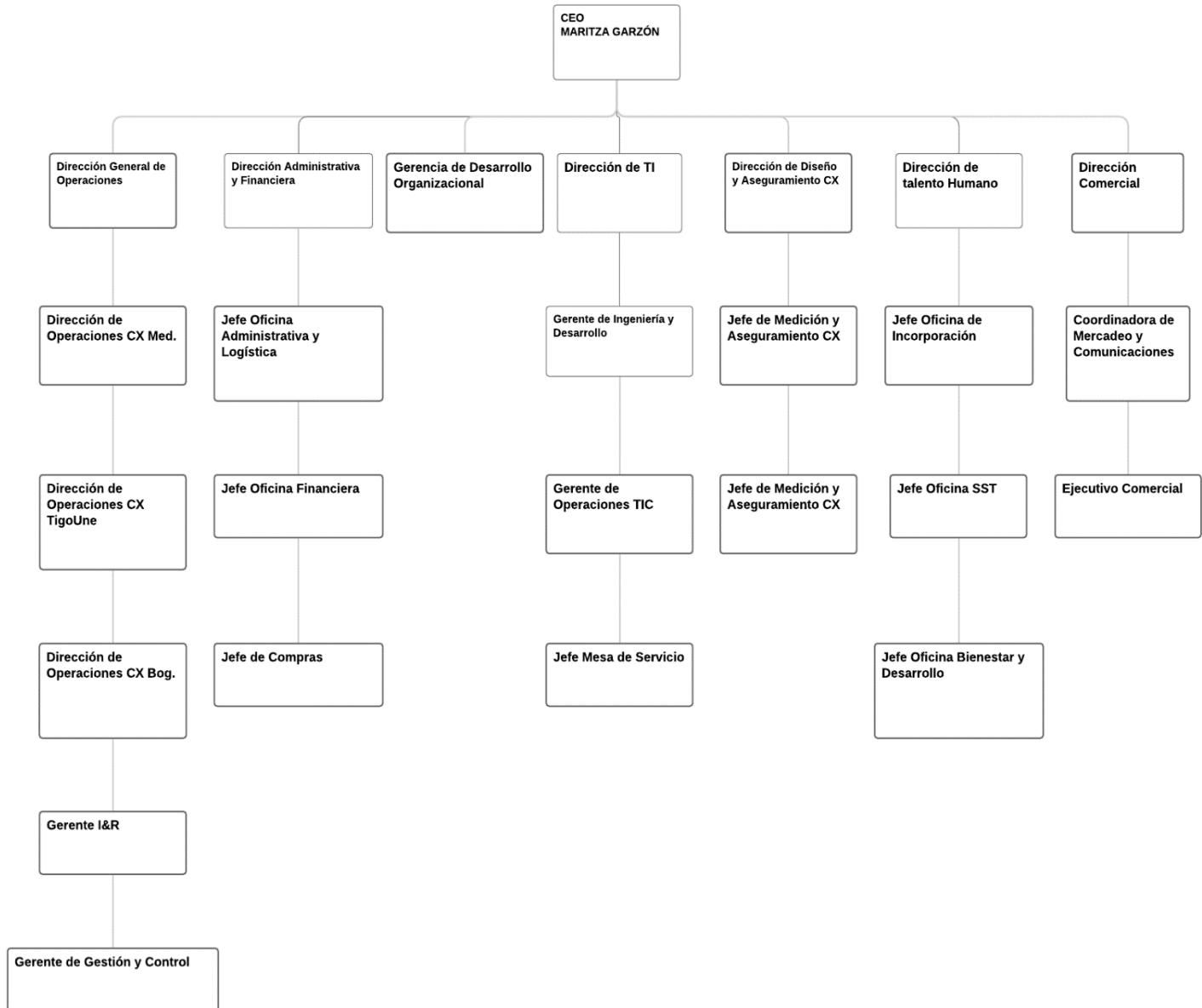
## UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

Actualmente, emtelco diseña soluciones de BPO para conectar clientes corporativos con sus usuarios finales a través de diferentes servicios: Servicio al Cliente, Venta, Cobranzas, Back Office y Mesa de Servicios, esto por medio de diferentes canales: telefónicos, virtuales y presenciales. (emtelco, s.f.)

En los últimos años, la Compañía ha tenido un crecimiento interanual promedio en ventas del 30%, resultado que están por encima del crecimiento de la industria en Colombia (14%-16%) y que la posiciona como líder del sector. (emtelco, s.f.)

# UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

## Estructura organizacional



Fuente: Sistema de Gestión Integral (SGI, s.f.)

Misión

Liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia. (emtelco, s.f.)

Visión

# UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

Facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar. (emtelco, s.f.)

Valores corporativos

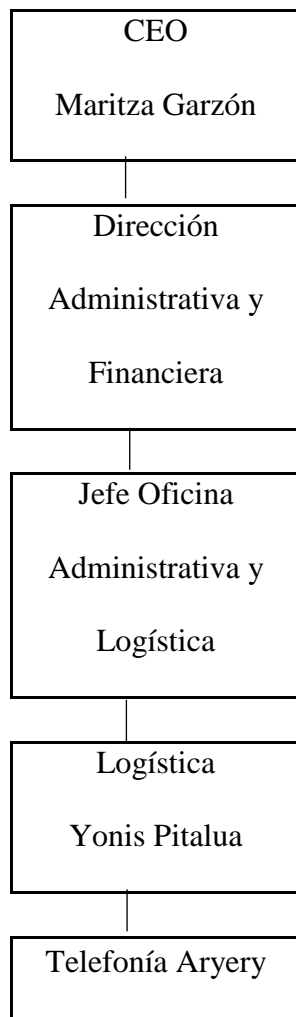
Pasión – Confianza – Integridad – Innovación – Simplicidad (emtelco, s.f.)

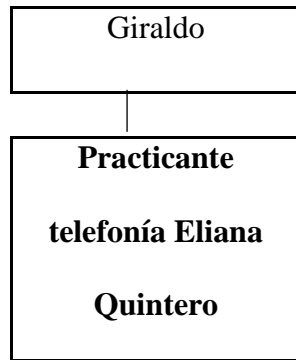
## 3. DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO QUE SE DESEMPEÑO:

### 3.1 Nombre del cargo

Practicante de telefonía

### 3.2 Ubicación dentro de la estructura de la empresa.





Fuente: Elaboración propia

### 3.3 Funciones asignadas

#### 3.1 Apoyo a la supervisión de contrato de telefonía móvil y suministro

- Cambio de plan
- Cambio de usuario, línea o Equipo
- Cancelación de línea
- Cesión de línea
- Línea nueva
- Problema funcionamiento de línea
- Reposición de equipo (celular, tablets, MiFi o Modem USB)

#### 3.2 Revisión y análisis de tickets en el aplicativo SEUS

#### 3.3 Administración bases de datos

#### 3.4 Seguimiento y solución a requerimientos del personal interno de la empresa

#### 3.5 Recepción de documentos

#### 3.6 Manejo de inventario físico y digital

3.7 Informes de consumos líneas corporativas

3.8 Apoyo a requerimientos inherentes al área

3.9 Manejo de presupuestos

Otras funciones

- Seguimiento de los retiros de la empresa para la devolución y descuento de las diademas personalizadas, los celulares, las Tablet, los MiFi y la reasignación de las líneas corporativas.

#### 4. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS TAREAS DESARROLLADAS:

El practicante de telefonía gestiona los recursos y bienes propiedad de la Organización que son susceptibles de ser utilizados para el logro de los objetivos de la mismas. A través del suministro oportuno de líneas corporativas, dispositivos móviles y chips.

4.1 Actividad específica del área o departamentos donde trabaja

Subproceso

Gestionar telefonía móvil

Diagrama de flujo



UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

Recibir y analizar solicitud de  
telefonía



Realizar solicitud al proveedor



Si aplica adecuar bien el laboratorio



Entregar y realizar registros del  
recurso asignado



Responder solicitud y cerrar ticket  
requerimiento



Controlar y hacer  
seguimiento

Fuente: Sistema de Gestión Integral (SGI, s.f.)

#### 4.2 Tareas que se le encomendaron en cada caso

##### Detalle

##### 1 – Realizar solicitud de telefonía

Realizar solicitud de telefonía mediante el aplicativo SeUs, cumpliendo con las políticas definidas de acuerdo con el tipo de solicitud establecidas en este subproceso. (SGI, s.f.)

##### 2 – Recibir y analizar solicitud de telefonía

Recibir solicitud de telefonía y analizar a qué tipo de solicitud corresponde, verificando que se cumplan con las aprobaciones requeridas y los requisitos definidos en la Política Gestionar telefonía móvil.

Si la solicitud corresponde a líneas corporativas se debe seguir con la actividad (realizar solicitud al proveedor; de lo contrario continuar con la actividad. Si aplica, adecuar bien en laboratorio.

De no contar con la información o no cumplir con las aprobaciones y requisitos definidos en las políticas, no será posible atender la solicitud y el ticket pasa a estado Denegado, indicando las razones. Se procede a ejecutar la actividad (responder solicitud y cerrar el ticket). (SGI, s.f.)

##### 3 – Realizar solicitud al proveedor

Contactar al proveedor y realizar la solicitud adjuntando el Ticket del aplicativo SeUs. Una vez el proveedor responde la solicitud se informa al colaborador solicitante para la entrega de la línea. (SGI, s.f.)

##### 4 – Si aplica, adecuar bien en laboratorio

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

Si el bien requiere adecuación, se envía un ticket con la solicitud al laboratorio para la respectiva adecuación según lo solicitado. De lo contrario se ejecuta la actividad (entregar y realizar registro del recurso asignado). (SGI, s.f.)

### 5 – Entregar y realizar registros del recurso asignado

Hacer entrega al colaborador según la solicitud y realizar los registros respectivos de asignación de recursos. En el ticket de SeUs dejar la trazabilidad de la solicitud, diligenciar acta de entrega y hacer firmar por el colaborador; finalmente, registrar en la base de datos la entrega del bien. (SGI, s.f.)

### 6 – Responder solicitud y cerrar el ticket del requerimiento

Responder solicitud de telefonía y realizar el cierre del ticket. Si la solicitud no cumple con las políticas ya establecidas, el ticket pasa estado “denegado” indicando las razones y se cierra el ticket en SeUs con la solicitud. (SGI, s.f.)

### 7 – Controlar y hacer seguimiento

Realizar control y seguimiento a las líneas y dispositivos y elaborar los informes de gestión según corresponda.

Realizar control mensual de las líneas activas VS las líneas facturadas e inventario mensual de celulares, MiFi y Modem disponible y en baja en el almacén. (SGI, s.f.)

### 4.3 Relación de la tarea con su formación como profesional

La relación principal de las tareas desarrolladas con mi formación profesional está en la administración de recursos y bienes de la empresa para dar solución a los requerimientos y

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

necesidades de los usuarios, los cuales son clientes internos. La administración de estos permite la correcta funcionalidad u operación de la compañía.

Entre las actividades relacionadas se encuentra la generación de unas alertas, sobre el requerimiento de nuevos recursos que nos permiten planear o anticiparnos a la implementación de un nuevo proyecto o un evento esporádico. También se realiza una organización de estos recursos en unas bases de datos y en un inventario físico para así destinarlos correctamente, además se realiza un control de inventarios mensuales para velar por el correcto manejo de los bienes de consumo y así mismo una retroalimentación y corrección de los procesos que estén fallando. Todas las funciones mencionadas anteriormente están relacionadas con la aplicación del proceso administrativo.

### 5. METODOLOGÍA

#### 5.1 Descripción de procedimientos empleados para realizar la experiencia de práctica.

Tabla 1 – Líneas corporativas

LINEAS CORPORATIVAS		
FUNCIÓN	PROCEDIMIENTO	HERRAMIENTA
Cambio de plan	Se recibe la solicitud por el aplicativo SeUs por medio de un ticket y se envía a Capacity el cual debe autorizar el cambio en caso de que se trate de un aumento del plan, ya que esto genera un nuevo traslado de presupuesto. En caso de no ser un aumento, sino una disminución del plan, se actualiza	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicativo SeUs (Anexo 1)</li><li>- Base de datos (Anexo 2)</li></ul>

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

	<p>en el cuadro de las novedades que se envían el día 30 de cada mes al proveedor TIGO, para que se genere en el cambio en la próxima fecha de corte.</p>	
<p>Cambio de usuario</p>	<p>Se recibe la solicitud por el aplicativo SeUs por medio de un ticket y se comparte el formato de asignación en el cual se deben diligenciar los datos allí adjuntos para la creación de la nueva acta de entrega, la cual debe ser diligenciada por la nueva persona que va utilizar el plan corporativo. Una vez enviada el acta firmada se actualiza la información en la base datos y se archiva el documento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicativo SeUs (Anexo 1)</li> <li>- Base de datos (Anexo 2)</li> <li>- Archivo</li> </ul>
<p>Cancelación de línea</p>	<p>Se recibe la solicitud por el aplicativo SeUs por medio de un ticket y se actualiza la solicitud de cancelación en la base de datos, más específicamente en el cuadro de las novedades que se envían al proveedor TIGO todos los 30 de cada mes para que en la próxima fecha de corte no se carguen más recursos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicativo Seus (Anexo 1)</li> <li>- Base de datos (Anexo 2)</li> </ul>
<p>Cesión de línea</p>	<p>Se recibe la solicitud por el aplicativo SeUs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicativo SeUs</li> </ul>

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

	<p>por medio de un ticket y esta solicitud se puede presentar de dos maneras:</p> <p>Cesión de línea de EMPLEADO a EMTELCO</p> <p>Esta se da cuando el empleado desea ceder su línea personal a la empresa para que allí se le carguen los recursos del plan corporativo.</p> <p>Cesión de línea de EMTELCO a EMPLEADO</p> <p>Esta se da normalmente cuando un empleado no va a continuar laborando en la compañía o su labor para la empresa ya no requiere de un plan corporativo, por lo cual la empresa cede la línea corporativa al empleado para que continúe siendo su línea personal.</p> <p>El procedimiento a seguir en este tipo de casos</p> <p>Es compartir por medio del ticket los</p>	<p>(Anexo 1)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Base de datos</li></ul> <p>(Anexo 2)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Formatos de cesión de línea</li></ul> <p>(Anexo 4)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Archivo</li></ul>
--	---	--

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

	<p>formatos de cesión de línea y enviarlos una vez se encuentren diligenciados a proveedor TIGO el cual realiza los cambios para la próxima fecha de corte.</p> <p>Una vez realizado esto se procede a firmar una nueva acta de entrega y se actualiza la información en la base de datos.</p>	
<p>Línea nueva</p>	<p>Se recibe la solicitud por el aplicativo SeUs por medio de un ticket y esta debe ser realizada por el coordinador o gerente de la dirección o tener adjunto la autorización del mismo; este se envía a Capacity el cual debe autorizar la solicitud de la línea para continuar con él proceso. Es necesario tener en cuenta que en la solicitud se debe especificar a que persona se va asignar la línea o de no ser el caso especificar para que se va a utilizar. Una vez recibido la autorización por parte de Capacity se procede a solicitar al usuario el traslado de presupuesto necesario que se debe realizar para el pago de la línea, esto se realiza de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicativo SeUs (Anexo 1)</li> <li>- Base de datos (Anexo 2)</li> <li>- Acta de entrega (Anexo 5)</li> <li>- Chip</li> <li>- Archivo</li> </ul>

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

	<p>acuerdo al valor del plan solicitado y el tiempo de utilización, si es un tiempo indefinido solo se realiza un traslado hasta el mes de diciembre. Una vez recibido el comprobante del traslado del presupuesto se envía la solicitud vía correo al proveedor TIGO, el cual se encuentra en la misma oficina. Esta solicitud cuenta con un ANS de 5 días para su solución, ya cuando es entregada la nueva línea por parte del proveedor se notifica al usuario por medio del ticket que se puede acercar a la oficina de logística para reclamar el chip y adicional se comparte el acta de entrega la cual debe estar diligenciada por el usuario que la va utilizar para poder realizar la entrega. Una vez realizado esto se procede a cerrar el ticket indicando que tuvo solución definitiva y se actualiza en la base de datos la nueva línea.</p>	
<p>Problema funcionamiento de línea</p>	<p>Se recibe la solicitud por el aplicativo SeUs por medio de un ticket y se escala la solicitud la solicitud al proveedor TIGO o en algunos pocos casos al proveedor CLARO el cual nos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo (proveedor TIGO)</li> <li>- Usuario</li> </ul>

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

	<p>puede brindar una respuesta mas detallada del problema para así poderle brindar una solución al usuario. Esta respuesta se da por medio del ticket.</p>	<p>corporativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (proveedor CLARO)</li> <li>- Aplicativo SeUs (Anexo 1)</li> </ul>
<p>Llamadas a las líneas corporativas</p>	<p>Trimestralmente, se realiza seguimiento mediante llamadas, a las líneas registradas en la base de datos para garantizar su uso, o cancelación cuando se identifique que no están siendo utilizadas o actualización de esta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Celular de telefonía</li> <li>- Base de datos (Anexo 2)</li> </ul>
<p>Administración bases de datos</p>	<p>Se realiza una modificación en la base de datos cuando se realiza la asignación de una línea nueva, cambio de usuario, cambio de plan, cancelación de línea, o cesión de línea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos (Anexo 2)</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 - Equipos

EQUIPOS (CELULAR – TABLET – MiFi – MODEM USB)		
FUNCIÓN	PROCEDIMIENTO	HERRAMIENTA
<p>Asignación de equipo</p>	<p>Se recibe la solicitud por el aplicativo SeUs por medio de un ticket y esta debe ser realizada por el coordinador o</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicativo SeUs (Anexo 1)</li> <li>- Base de datos</li> </ul>

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

	<p>gerente de la dirección o tener adjunto la autorización del mismo; este se envía a Capacity el cual debe autorizar la solicitud del equipo para continuar con él proceso. Es necesario tener en cuenta que en la solicitud se debe especificar a qué persona se va asignar el equipo o de no ser el caso especificar para que se va a utilizar. Una vez recibida la autorización por parte de Capacity se notifica al usuario por medio del ticket que se puede acercar a la oficina de logística para reclamar el equipo y adicional se comparte el acta de entrega la cual debe estar diligenciada por el usuario responsable para poder realizar la entrega. Una vez realizado esto se procede a cerrar el ticket indicando que tuvo solución definitiva y se actualiza en la base de datos la asignación del equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo solicitado (celular, Tablet, MiFi o Modem USB)</li> <li>- Acta de entrega (Anexo 5)</li> </ul>
<p>Prestamos de</p>	<p>En caso de requerir equipos en calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos</li> </ul>

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

<p>equipos</p>	<p>de préstamo, se evalúa la disponibilidad y al momento de la entrega de estos, se dejará como soporte el Acta de entrega en calidad de préstamo, especificando el tiempo por el cual es requerido el equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de entrega (Anexo 5)</li> <li>- Equipos disponibles</li> </ul>
<p>Reposición de equipo por daño</p>	<p>Se recibe la solicitud por el aplicativo SeUs por medio de un ticket y se solicita que realicen la entrega del equipo que está presentando fallas en la oficina de logística. Una vez realizada la entrega se escala la solicitud del equipo a la oficina de laboratorio los cuales determinan si el equipo si presenta algún inconveniente o si se encuentra acto para su funcionamiento. En caso de tener alguna falla o algún daño se determina si es técnico o en otro caso ocasionado por el usuario para así proceder con su cobro.</p> <p>Después de realizado esto se procede a</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicativo SeUs (Anexo 1)</li> <li>- Equipo de laboratorio</li> <li>- Equipos disponibles para asignar.</li> </ul>

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

	<p>realizar la asignación de un nuevo equipo funcional y a diligenciar una nueva acta de entrega la cual debe ser diligenciada por el responsable.</p>	
<p>Reposición de equipo por hurto</p>	<p>Se recibe la solicitud por el aplicativo SeUs por medio de un ticket y se comparte los documentos que son requeridos para este tipo de casos, una vez recibidos los documentos diligenciados se escala la solicitud a relaciones laborales los cuales estudian la situación y determina si se debe descontar o no el equipo, adicional se comparte los mismos documentos al proveedor TIGO el cual se encarga de bloquear el equipo hurtado.</p> <p>Una vez terminado este proceso se procede a realizar la asignación de un nuevo equipo funcional y a diligenciar una nueva acta de entrega la cual debe ser diligenciada por el responsable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formatos de hurto</li> <li>- Denuncia ante la policía</li> <li>- Base de datos</li> <li>- Acta de entrega (Anexo 5)</li> <li>- Equipos disponibles</li> </ul>

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

<p>Cambio de usuario</p>	<p>Se recibe la solicitud por el aplicativo SeUs por medio de un ticket y se comparte el formato de asignación en el cual se deben diligenciar los datos allí adjuntos para la creación de la nueva acta de entrega, la cual debe ser diligenciada por la nueva persona que va utilizar el equipo. Una vez enviada el acta firmada se actualiza la información en la base datos y se archiva el documento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicativo SeUs (Anexo 1)</li> <li>- Base de datos</li> <li>- Archivo</li> <li>- Acta de entrega (Anexo 5)</li> </ul>
<p>Administración bases de datos</p>	<p>Durante todo el mes se realiza una actualización en el inventario digital cada que se presenta una asignación de equipo nuevo, cambio por daño, devolución al almacén o cuando se da de baja un equipo que ya no es funcional.</p> <p>En la base de datos se manejan tres estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignado</li> <li>- Disponible</li> <li>- Baja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos</li> </ul>

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

<p>Manejo de inventario físico y digital y administración de base de datos</p>	<p>Todos los meses se realiza una verificación del inventario físico y digital de los equipos de la empresa. En el inventario físico se deben tener los equipos que en el inventario digital registran en estado disponible y en baja y se debe diligenciar un informe del proceso realizado como constancia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Celulares disponibles</li> <li>- Celulares en baja</li> <li>- Tablet disponibles</li> <li>- Mifi disponibles</li> <li>- Modem USB disponibles</li> <li>- Base de datos</li> <li>- Acta de inventario (Anexo 3)</li> </ul>
--	---	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 – Otras funciones

OTRAS FUNCIONES		
FUNCIÓN	PROCEDIMIENTO	HERRAMIENTA

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

CONTROL DE NOVEDADES DE RETIRO	Control diario de novedades por retiros: de acuerdo con notificaciones de retiros, verificar en base de datos si el colaborador tiene asignados recursos (líneas, dispositivos), con el fin de gestionar su reintegro o descuento de nómina, según aplique.  En caso de identificar novedades por recursos no reasignados o devueltos, gestionar la cancelación del plan y/o devolución de los equipos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Base de datos de diademas personalizadas</li><li>- Base de datos de líneas corporativas</li><li>- Base de datos de celulares, Tablet, MiFi y modem USB.</li></ul>
--------------------------------------	---	---

Fuente: Elaboración propia

### 6. RESULTADOS

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

6.1.1 Atención al cliente: He logrado desarrollar la habilidad de una buena atención al cliente interno, buscado lograr sus expectativas y asumiendo el compromiso de brindar y proporcionar las soluciones más idóneas para satisfacer sus necesidades.

6.1.2 Tecnológicas e informáticas: Teniendo en cuenta el objeto social de la empresa el cual se enfoca en las telecomunicaciones he logrado mejorar mis habilidades tecnológicas e informáticas para así mejorar los diferentes procesos que desarrollo en el día a día.

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

6.1.3 Comunicación verbal: En base a la constante comunicación con los colaboradores de la empresa considero que he logrado desarrollar la capacidad para expresarse claramente y de forma convincente con el fin de que la otra persona comprenda el mensaje que deseo transmitir.

6.1.4 Decisión: He logrado generar habilidades al ofrecer soluciones relacionadas a mi área de trabajo y de esta manera no generar algún atraso en mis funciones y para la empresa.

Agudeza para establecer una línea de acción adecuada en la resolución de problemas, implicarse o tomar parte en un asunto concreto o tarea personal.

6.1.5 Trabajo en equipo: He logrado trabajar armoniosamente con los miembros de la oficina y cuento con la disposición para participar y ayudar a mis compañeros.

6.1.6 Flexibilidad y adaptabilidad: He logrado desarrollar la capacidad de flexibilidad ya que tuve la oportunidad de hacer parte de dos puestos de trabajo y por el plan de contingencia llevado a cabo por la oficina he apoyado otros procesos que no eran habituales para mí.

6.1.7 Capacidad crítica: De acuerdo a los procesos desarrollados en telefonía me han servido a orientarme mejor sobre la evaluación de datos para así tomar las decisiones más acertadas.

6.1.8 Tolerancia al estrés: Ya que a veces resulta inevitable la acumulación de tareas o responsabilidades he aprendido a controlar mi carácter frente a estas situaciones.

6.2 Aportes a la empresa

Elaboración de procedimiento de línea nueva y cambio de plan (Anexo 6)

6.3 Logros

Buena capacidad de comunicación y de relación, flexibilidad e iniciativa, trabajo en equipo, atención al detalle, solución de problemas y compromiso con la organización

#### 6.4 Dificultades

Las dificultades presentadas están asociadas a la implementación del plan de contingencia por parte de la empresa para hacer frente a la propagación del virus COVID 19. Esto llevo a que en el área de logística tuviéramos que cumplir con horarios hasta altas horas de la noche y asistir a laborar los fines de semana. También tiene como consecuencia el atraso en las tareas asociadas a telefonía ya en el tiempo de contingencia todos estamos atendiendo tareas diferentes a las habituales, por lo cual se están presentando constantes atrasos en algunas solicitudes.

#### 6.5 Conclusiones

La incorporación al mundo laboral me ha permitido conocer y analizar las dinámicas de las organizaciones en el mundo real, ya que muchas veces la teoría vista en la carrera no aborda de manera explícita todo lo que se ve en el campo organizacional.

También esta oportunidad de realizar las prácticas empresariales me permitió mejorar las competencias vistas en la universidad, tanto en la comunicación en el entorno empresarial como en las competencias informáticas.

#### 6.6 Recomendaciones

Recomiendo que la universidad mejore en la enseñanza de herramientas informáticas como lo es Excel, ya que el visto durante la carrera considero que no es el nivel adecuado que está demandando las organizaciones actualmente ya que es bajo y esto puede dificultar a los futuros practicantes en el desarrollo de sus trabajos.

#### Bibliografía

emtelco. (s.f.). *emtelco CX & BPO*. Obtenido de <https://www.emtelco.com.co>

SGI. (s.f.). *emtelco CX & BPO*. Obtenido de <https://www.emtelco.com.co/ZonaE/aplicaciones>

# UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

## ANEXOS

### Anexo 1 - Aplicativo SEUS

**Panel principal**

**Tickets Recordatorio**

Mis tickets bloqueados (0) | Tickets en mis colas (0) | Tickets en Mis Servicios (0) | Todos los tickets (0)

ninguno	TICKET#	ANTIGÜEDAD	TÍTULO

**Tickets Escalados**

Mis tickets bloqueados (0) | Tickets en mis colas (0) | Tickets en Mis Servicios (0) | Todos los tickets (143)

TICKET#	ANTIGÜEDAD	TÍTULO
102727460	5 d 3 h	Juicio ID-2306
102729145	4 d 5 h	La batería no funciona
102727318	5 d 4 h	FV: Empleados_a_Conectar_PruebaPiloto.xlsx
102728911	5 d 6 h	Problema de inicio de equipo
102725428	6 d 3 h	Cambio de diadema
102728735	5 d 7 h	FV: Empleados_a_Conectar_PruebaPiloto.xlsx
102728533	5 d 19 h	problemas con la diadema
102730500	5 d 20 h	Devolución cable de poder entrega de equipo
102732558	5 h 21 m	CAMBIO DE DIADEMA
102732421	6 h 8 m	Fallas en la diadema

**Nuevos Tickets**

Mis tickets bloqueados (0) | Tickets en mis colas (0) | Tickets en Mis Servicios (0) | Todos los tickets (218)

TICKET#	ANTIGÜEDAD	TÍTULO
102733281	6 m	INCAPACIDAD IVONNE ANDREA MUELLE
102733277	9 m	Permitir sacar diadema de la seda
102733228	32 m	Pérdida de tarjeta
102733210	38 m	Apertura de Locker 4001
102733189	47 m	Devolución equipo - Karen Herazo
102733178	52 m	perdida de la diadema.
102733119	1 h 19 m	Reasignar Diadema
102733109	1 h 22 m	Radcar formulario de afiliación CC. 1062406682 MICHAEL DUVAN DIAZ ARIAS
102733106	1 h 24 m	Hora de ingreso a los Tomiques
102733099	1 h 26 m	Radcar formulario de afiliación CC. 1062390598 OMAR JESUS TARAZONA JIMENEZ

**Estadísticas semanales**

Gráfico de líneas que muestra estadísticas semanales de tickets.

**Próximos eventos**

- 102737077 fallas con el aveya (Escalado en 1 m)
- 102721984 Fallos audio (Escalado en 16 m)
- 102590710 Seguimiento de las actividades de la selectiva... (Escalado en 50 m)
- 102720348 Devolución vaso (Escalado en 50 m)
- 102727649 entrega equipos tele trabajo (Escalado en 1 h 10 m)
- 102698954 Paralelismo Nuevo de Moto (Escalado en 2 h 15 m)

### Anexo 2 - Formato base de datos de líneas corporativas

Formato\_Base\_de\_datos\_lineas.xlsx - Excel

Inicio | Insertar | Disposición de página | Fórmulas | Datos | Revisar | Vista | Ayuda | ¿Qué desea hacer?

Calibri | Fuente | Alineación | Número | Estilos | Celdas | Edición

	A	B	C	D	E	F	G	H
	PLAN	COSTO DEL PLAN	LÍNEA	CENCO	GERENCIA	CC	NOMBRES	
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								

Hoja1 | Hoja2 | Hoja3

# UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

## Anexo 3 - Formato de inventario mensual

Medellín, 12 de febrero de 2020

### ACTA DE INICIO DE TOMA DE INVENTARIO

En las instalaciones de Emtelco (almacén), ubicada en la Calle 14 # 52ª 174, de la ciudad de Medellín, departamento de Antioquia, siendo las 4:42 pm del día 12 de febrero de 2020, se reunieron los integrantes de telefonía y almacén, en virtud de las funciones y atribuciones asignadas, para dar inicio a las actividades del proceso de inventarios conforme al cronograma establecido.

#### Integrantes

~~ARYERY~~ Cristina Giraldo Gomez – Asistente  
Esteban Echeverri Angarita – Auxiliar  
Eliana Quintero García – Practicante

#### Toma física

Equipos	Funciones	Cantidad física	Cantidad asignada	Hurtos	Bajas	Compra nuevos	No registrados (base de datos)
Celulares	Conteo del inventario físico de celulares en el almacén	118	2039	131	22	20	7
<del>Tablets</del>	Conteo del inventario físico de <del>tablets</del> en el almacén	152	56	0	0	0	0
<del>Mifi</del>	Conteo del inventario físico de <del>Mifi</del> en el almacén	26	12	0	0	0	3

Agradeciendo su atención,

~~ARYERY~~ Cristina Giraldo Gomez  
Asistente

Esteban Echeverri Angarita  
Auxiliar

Elaboro: ELIANA MARCELA QUINTERO GARCIA  
Revisó: ARYERY CRISTINA GOMEZ  
Aprobó: YONIS PITALUA

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

Anexo 4 - Formato de cesión de línea

Medellin, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019

Señores  
**TIGO UNE**  
Ciudad

*Asunto: Aceptación de Cesión de línea N° \_\_\_\_\_*

Por medio de la presente, yo \_\_\_\_\_ con cédula de ciudadanía N° \_\_\_\_\_, acepto ceder la línea antes mencionada. Esta línea quedará a nombre de EMTELCO con NIT. 800237456.

La línea objeto de la cesión debe quedar en el plan \_\_\_\_\_

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
C.C N°  
Tel. 3897000

FECHA:

Anexo 5 - Acta de entrega de bienes



**ACTA DE ENTREGA DE BIENES**

Información del empleado que recibe:						
Nombre:			CC:		# CECO:	
Sede:		Celular:		Centro de costos:		
Correo electrónico:			N° SAP:		N° ticket:	
Nombre de jefe:			Celular jefe:			
Correo jefe:			Ciudad: Medellín			
Información del empleado que entrega:						
Nombre: Yoná Pitaua			Cargo: COORDINADOR LOGÍSTICA			
Relación de bienes que se entregan:						
Descripción	Marca	Modelo	N° de líneas	IMEI	CHIP	Serie
					N/A	N/A
TIEMPO ASIGNACION DEL EQUIPO:		INDEFINIDO			FECHA DEVOLUCION:	
Accesorios y aclaraciones:						

**Manifiesto del empleado:** Yo, \_\_\_\_\_, identificado con cédula \_\_\_\_\_, con la firma del presente documento declaro los siguientes: 1. Recibo a conformidad los bienes que se me entregan por medio de la presente acta. Acepto, que los servicios prestados a través de los bienes, herramientas, o líneas que se me entregan por su naturaleza, de ninguna manera constituyen salario, ni prestación salarial, puesto que no remunera la prestación del servicio. 2. Los medios informáticos, incluido el correo electrónico, las líneas telefónicas, y los bienes, son herramientas de trabajo propiedad de LA EMPRESA o del cliente según el caso, tanto en relación con el hardware y con el software instalado como en relación con los contenidos, y como tales deberán ser considerados, estando destinados los mismos al uso estrictamente laboral en función de las tareas o labor encomendada. 3. En caso de presentarse alguna novedad en los bienes, o líneas, estoy obligado a informar a través de un requerimiento por el aplicativo de SEUS o a mi jefe, según el caso; para hacer las gestiones necesarias para la restitución del servicio, actualización de información, reposición del bien, o lo que se estime para cada proceso. 4. En caso de retiro de la Empresa, debo hacer la devolución inmediata a mi jefe, de todos los bienes, o cualquier tipo de elemento que se me ha asignado durante la relación laboral; con el fin de que se me sea entregado el paz y salvo, documento sin el cual el área de nómina no podrá hacer el pago de mi liquidación definitiva de prestaciones sociales. 5. Autorizo expresamente a LA EMPRESA, para que compense de mi salario ó mis prestaciones sociales, el valor de los daños que cause por negligencia o intencionalmente a las herramientas, elementos o bienes que LA EMPRESA me asignó para el desarrollo de mis funciones, así como la reposición de los mismos ante algún tipo de omisión a las normas de seguridad para su cuidado y custodia; igualmente, en caso de retiro de LA EMPRESA, si no hiciera el proceso de devolución de los bienes, con lo estipulado para este proceso. 6. Las instrucciones que por esta comunicación se me imparten, hacen parte de mis obligaciones contractuales, por lo cual la empresa ante su incumpliendo podrá emprender las acciones disciplinarias que se consideren.

**Nota:** Por favor diligencie en caso de tener alguna novedad acerca de las condiciones los bienes que se reciben; lo anterior, debido a que posterior a su entrega no se reciben ninguna observación o novedad sobre el funcionamiento y las condiciones de los bienes.

Observaciones: \_\_\_\_\_

Firma del empleado que recibe: \_\_\_\_\_ Firma del que entrega: \_\_\_\_\_