

**REVISIÓN DE COSTOS EN LOS PLANES DEL SERVICIO DE
TELECOMUNICACIONES DE UNIDROGAS S.A.S QUE PERMITA UNA
RENEGOCIACIÓN DE LOS CONTRATOS.
INFORME FINAL DE PRÁCTICA**

**ANDRES FELIPE HIGUERA BLANCO
CÓDIGO 1005062524**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA
2022**

**REVISIÓN DE COSTOS EN LOS PLANES DEL SERVICIO DE
TELECOMUNICACIONES DE UNIDROGAS S.A.S QUE PERMITA UNA
RENEGOCIACIÓN DE LOS CONTRATOS.
INFORME FINAL DE PRÁCTICA**

**ANDRES FELIPE HIGUERA BLANCO
CÓDIGO 1005062524**

**Informe presentado como requisito final para optar el título de
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**ALVARO PARADA CARVAJAL
Supervisor de Práctica**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA
2022**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
JUSTIFICACIÓN.....	9
1 II INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL	10
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.....	10
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS	12
1.2.1 Logotipo.....	12
1.2.2 Misión	13
1.2.3 Visión.....	13
1.2.4 Objetivos.....	13
1.2.5 Valores	14
1.2.6 Lugares donde hace presencia Unidrogas S.A.S	15
1.2.7 Organigrama de la empresa.....	16
1.2.7.1 Estructura organizacional – Área sistemas.....	17
1.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	17
1.4 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA.....	19
1.5 DIAGNÓSTICO	20
1.5.1 Diagnóstico interno.....	20
1.5.2 Diagnóstico externo.....	25
1.5.3 Análisis de los resultados.....	28
1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	28
1.6.1 Título.....	28
1.6.2 Objetivo General	28
1.6.3 Objetivos Específicos	28
1.6.4 Justificación	28
1.6.5 Cronograma.....	29
2. MARCO CONCEPTUAL.....	30
3.1.2 OBJETIVO 1 <i>Analizar en detalle los términos de los contratos vigentes del servicio de telecomunicaciones de UNIDROGAS S.A.S</i>	34
3.1.2.1 Cambio de titularidad común acuerdo.	34
3.1.2.2 Cambio de titular entre empresas	34
3.1.2.3 Cambio de titular modo jurídico.	36
3.1.3 OBJETIVO 2 <i>Ejecutar los requerimientos necesarios para iniciar con el proceso de ajustamiento en los contratos</i>	37
3.1.3.1 Mejoras en los planes	37

3.1.3.2 Contrataciones de servicios de telecomunicaciones.	38
3.1.4 OBJETIVO 3 Comparar costos del servicio en los operadores que permita visualizar medura en el gasto	40
3.1.4.1 Revisión de contratos.....	40
3.1.4.2 Balance de resultados.....	41
3.1.4.3 Categorización de servicios	41
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	45
ALCANCES DE LA PRÁCTICA	46
BIBLIOGRAFIA	47
ANEXOS	48
1. Respuestas del formulario.....	48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Data secundaria.	25
Tabla 2 Data secundaria.	25
Tabla 3 Data secundaria.	25
Tabla 4 Cronograma Gantt en semanas.....	29
Tabla 5 Balance de propuesta aplicado a 80 puntos de venta.	41
Tabla 6 Propuesta de planes masivos por regiones.	43

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Logo de Unión de droguistas S.A.S.....	12
Ilustración 2 Cobertura de Unidrogas S.A.S por el territorio de Colombia.	15
Ilustración 3 Organigrama general de Unidrogas S.A.S.	16
Ilustración 4 Estructura organizacional del área de sistemas de Unidrogas S.A.S.	17
Ilustración 5 Matriz DOFA.	26
Ilustración 6 Estrategias de la DOFA.	27
Ilustración 7 Diagrama de flujo Cambio Titularidad común acuerdo.	37
Ilustración 8 Diagrama de flujo Proceso de contratación de servicios de telecomunicaciones.	39
Ilustración 9 Categorización de puntos de venta Unidrogas S.A.S por regiones.	42
Ilustración 10 Representación de los puntos de venta de Unidrogas S.A.S por regiones en Colombia.	42

ABSTRACT

The nature of the work is focused on informing about the activities that will take place in a period of 6 months of professional practice where each of the concepts and bases acquired at the University of Pamplona will be applied, House of studies of which many people are proud for their recent accreditation, growth and recognition at the National level.

The revision of costs in the plans of the telecommunications service of Unidrogas S.A.S., which allows a renegotiation of contracts; is extremely important because it is one of the requirements requested by the company's management and one of the main objectives of the systems department at national level which affects the entire organization.

This management of improvements in plans contracted with telecommunications providers seeks to improve the quality, coverage, capacity, and better experience of the managers of each point of sale when using these services and also generate a positive impact on the organization, equally to customers and consumers saving them time, and facilitating the marketing processes of the product lines currently managed by Unidrogas S.A.S

RESUMEN

La naturaleza del trabajo está enfocada en informar acerca de las actividades que se desarrollaran en un periodo de seis meses de práctica profesional donde se aplicara cada uno de los conceptos y bases adquiridas en la Universidad de Pamplona, casa de estudios de la cual muchas personas se sienten orgullosas por su reciente acreditación, crecimiento y reconocimiento a nivel Nacional.

La revisión de costos en los planes del servicio de telecomunicaciones de Unidrogas S.A.S que permita una renegociación de los contratos; es de suma importancia ya que es uno de los requerimientos solicitados por las directivas de la empresa y uno de los grandes objetivos del departamento de sistemas a nivel nacional lo cual afecta a toda la organización.

Esta gestión de mejoras en los planes contratados con proveedores de telecomunicaciones busca mejorar la calidad, cobertura, capacidad, y mejor experiencia de los administradores de cada punto de venta al momento de utilizar estos servicios y así mismo generar un impacto positivo en la organización, de igual forma a los clientes y consumidores ahorrándoles tiempo, energía y facilitando los procesos de comercialización de las líneas de productos que maneja Unidrogas S.A.S actualmente.

INTRODUCCIÓN

Un servicio de telecomunicación es una prestación o utilidad que un proveedor de servicios establece a través de un sistema de telecomunicación para satisfacer una necesidad específica del cliente.

Así, para hacer efectiva la comunicación, el cliente hace uso de los medios que el proveedor de servicios pone a su disposición, ya sean físicos, como los medios de transmisión de los que se compone la red, o lógicos como el lenguaje utilizado o los programas que lo manejan. (WIKIMEDIA, 2014)

De acuerdo a lo anterior los servicios de telecomunicación se han convertido en una herramienta esencial para la humanidad, no solo para las organizaciones, sino también para el uso común de la mayoría de población a nivel mundial, estos funcionan como medio para que las personas y organizaciones puedan emitir, almacenar y transmitir, información entre dos o más partes, estos servicios son esenciales en todas las organizaciones sin importar su tamaño ya que si no se cuenta con estos servicios de comunicación fundamentados en calidad y eficiencia las organizaciones se verán enfrentadas a muchas dificultades en el camino.

En este caso la empresa UNION DE DROGUISTAS S.A.S sigla UNIDROGAS S.A.S utiliza servicios de telecomunicaciones bajo contrato con los proveedores nacionales más reconocidos de Colombia dentro de los cuales se encuentra: Movistar, Claro Tigo y proveedores locales en algunas zonas del país donde los anteriores proveedores no hacen presencia.

Una de las dificultades que existe entre el proveedor y Unidrogas S.A.S es la intermitencia y desequilibrio constante de la calidad de la señal del internet y en algunos casos del servicio de telefonía, lo que genera unas brechas en procesos donde se requiere de dichos servicios. Muchas veces se presentan estos problemas debido a que muchos servicios están contratados con terceros ajenos a Unidrogas S.A.S y se dificulta el pago, retrasando la autogestión en los pagos y generando intereses por mora.

Al pasar el tiempo es evidente que las organizaciones han creado cierta dependencia con el uso de servicios de telecomunicaciones, Unidrogas S.A.S no se ha quedado atrás y no es una desventaja, todo lo contrario es lo que las grandes organizaciones hacen hoy en día, para entrar en contexto; Unidrogas S.A.S tiene 5 depósitos regionales y aproximadamente 658 puntos de venta registrados en MAIA a nivel nacional, no se puede decir con número exacto debido a que la cifra es fluctuante, así como realizan apertura de nuevos puntos, también se da el cierre de otros.

A fin de cuentas, requieren de servicios de telecomunicación para cumplir con sus requerimientos como lo son compras, ventas, distribuciones, facturaciones, atención al cliente importante para el cumplimiento de su misión y objetivos organizacionales.

JUSTIFICACIÓN

Las empresas son el motor de la economía en muchas regiones del territorio colombiano, estas organizaciones son fuente de ingresos y medio para la adquisición de conocimientos, desarrollo de aptitudes y generación de oportunidades para jóvenes que desean adquirir experiencia y dar un primer paso en el mundo laboral.

Unidrogas S.A.S no es la excepción, esta empresa esta fortalecida por una fuerza laboral joven, recargada de energía, con empleados caracterizados por tener las ganas de salir adelante; quienes cumplen con sus misiones y demuestran productividad mediante la obtención de resultados positivos a la organización.

En los últimos años la empresa ha abierto las puertas a diferentes organizaciones académicas vinculando estudiantes en fases de prácticas o pasantías atendiendo y cumpliendo al pie de la letra lo que dice el artículo 32 de la ley 789 del 2002 que la legislación colombiana establece.

El centro de prácticas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona fue el enlace directo con UNIDROGAS S.AS para poder iniciar el proceso de prácticas, lo cual fue establecido mediante la celebración de un contrato de aprendizaje con durabilidad de 6 meses, tiempo en el que el pasante estará vinculado con la organización potencializando sus conocimientos y ejecutando actividades de responsabilidad con el mayor profesionalismo posible.

1 II INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

Unión de Droguistas S.A.S sigla Unidrogas S.A.S es una empresa privada con fecha de creación el día 16 de abril de 1982 en la ciudad de Bucaramanga Santander, registrada en la cámara de comercio de la ciudad de Bucaramanga más exactamente como Unidrogas S.A en la notaría 4 por el señor Juan Francisco Suarez, actualmente dueño de la organización. En septiembre del 2020 la empresa transformo su sociedad anónima (S.A) a sociedad por acciones simplificada (S.A.S) según la cámara de comercio bajo el folio No. 181391.

Actualmente la sede principal de la empresa se encuentra ubicada en Km 3 - 981 MT vía rio frio Zona Franca Santander Manzana F Bodega 6 en el municipio de Floridablanca Santander.

El objeto social de Unidrogas S.A.S es la adquisición distribución, comercialización y dispensación de toda clase productos principalmente de los farmacéuticos para consumo humano o animal, cosméticos, medicamentos, perfumería en general licores y productos populares como alimentos, bebidas y tabaco, de consumo masivo. Y demás productos al mayor y al detal.

De igual forma la empresa tiene el derecho legal para realizar la creación, organización, establecimientos, administración y explotación de droguerías y farmacias, las cuales se denominan puntos de venta; que se encuentran categorizados por regiones y zonas las cuales son supervisadas por un equipo de personas a nivel nacional. Entre las droguerías más reconocidas a nivel nacional se encuentran nombres como: Droguería Alemana, Andina, Botica, Inglesa, Medicatel entre otros. Además, Unidrogas S.A.S tiene el mismo derecho para realizar la actividad comercial en depósitos los cuales se encuentran ubicados en Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Valledupar, incluyendo bodegas y demás establecimientos mercantiles en donde se puedan distribuir alimentos, bebidas y tabaco.

Sin salir de la línea comercial que maneja esta organización es de resaltar que Unidrogas S.A.S tiene derecho a dar en arrendamiento y otra modalidad los espacios o puestos de venta o de comercio dentro de sus establecimientos mercantiles. También puede adquirir bienes raíces con destino a establecimientos de almacenes, centros comerciales y otros sitios así mismo invertir en muebles e inmuebles y proyectos inmobiliarios de manera directa o indirecta, realizar apertura y adquisición de establecimientos de comercio.

Uno de los retos fue realizar la implementación de un sistema de calidad efectivo, cumplir los requisitos y obtener la certificación NTC-ISO 9001:2008 la cual fue exitosa.

Unidrogas se caracteriza por la optimización de procesos y la búsqueda interminable de estar mejorando de forma continua y un logro fue poder obtener la certificación realizada por ICONTEC en el proceso de comercialización y distribución de medicamentos para el consumo humano a través de licitaciones y ventas directas.

De los episodios más oscuros que vivió la empresa fue el día 13 de Abril del 2014 cuando a eso de las 4:00 AM se genera un incendio causado por varias explosiones de algunos productos químicos que habían en el lugar, la bodega donde funcionaba estaba ubicada en una edificación de tres pisos más exactamente en la carrera 20 con calle 24, del barrio Alarcón, en la ciudad de Bucaramanga, se estimaron pérdidas superiores a los 16.000.000.000 (dieciseismillones de pesos), a causa del incendio ocurrido en donde funcionaba la empresa llamada en ese tiempo Unidrogas S.A.

En el año 2016 fue certificada con la norma ISO 9001:2015 para la comercialización y distribución de medicamentos para el consumo humano con vigencia hasta el 5 de mayo 2022.

A pesar de las dificultades presentadas en el camino la empresa logra resurgir al pasar de los años, logrando reinventarse y posicionarse a nivel nacional en su sector comercial, actualmente la empresa tiene cumplidos 40 años de estar activa en el país, generando empleo y ampliando su cobertura a nivel nacional impactando cada día de forma directa e indirecta a más personas promoviendo a sus empleados el sentido de pertenencia.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

Estos aspectos marcan e identifican la naturaleza de la organización, sus factores diferenciadores de la competencia, su razón de ser y se visiona el rumbo y la dirección a la cual va orientada la empresa, determina exactamente sus alcances y metas establecidas, en este caso Unidrogas S.A.S lo enfoca hacia la planeación estratégica, hacia ese lugar donde quiere llegar y posicionarse cobijándose de las normas y políticas nacionales.

Unidrogas S.A.S busca mejorar su direccionamiento y adaptarlo a la planeación estratégica definiendo el lugar y la posición que quiere lograr. Esta organización busca constancia en mantener sistema de gestión de calidad eficiente que pueda cumplir con todos los requerimientos y apoye los siguientes puntos: Direccionamiento organizacional, gestión del talento humano, revisión por la dirección, gestión de comercialización, mercadeo y ventas, todos los procesos y el mejoramiento continuo.

1.2.1 Logotipo

Ilustración 1 Logo de Unión de droguistas S.A.S.



1.2.2 Misión

Proveer medicamentos para el consumo humano a través de un excelente servicio a los mejores precios del mercado, con los mejores estándares de adquisición y garantizando las buenas prácticas de almacenamiento, además de la eficacia de nuestros productos, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad en general y al desarrollo de la región; logrando un crecimiento permanente de nuestros colaboradores y un rendimiento justo a sus accionistas.

1.2.3 Visión

En 2025 Unidrogas S.A.S será líder a nivel nacional por el excelente servicio de distribución y comercialización de medicamentos para el consumo humano, expandiendo su campo de acción en la región andina y supliendo las necesidades de los clientes con procesos y servicios de calidad cumpliendo con el compromiso de mejora continua contribuyendo a la salud y bienestar de los clientes.

1.2.4 Objetivos

Dentro de los objetivos claves que tiene Unidrogas S.A.S para el cumplimiento y logro de metas establecidas son los siguientes:

- Disponer de un amplio surtido de productos que nos presente siempre como la primera opción de compra y conduzca a la fidelización de nuestros clientes.
- Establecer una cultura de servicio al interior de la organización, representada por el desarrollo humano y el trabajo en equipo.
- Suministrar a nuestros clientes productos farmacéuticos en condiciones de oportunidad, flexibilidad y buen manejo, brindando el respaldo que requieren.
- Satisfacer las necesidades de nuestro mercado objetivo por medio del desarrollo del plan de mercadeo, alcanzando así cada una de las metas propuestas por la compañía.
- Enfocar a toda la organización hacia los clientes, buscando siempre satisfacer sus necesidades y expectativas, aprovechando la experiencia y conocimiento del negocio.
- Hacer seguimiento periódico al desempeño de los procesos utilizando métodos adecuados que permitan orientar sus acciones hacia el cumplimiento de sus objetivos y metas.

- Establecer y mantener la infraestructura necesaria para garantizar el soporte a las operaciones de la empresa, generando oportunidades para la concentración de esfuerzos en la razón de ser del negocio.

1.2.5 Valores

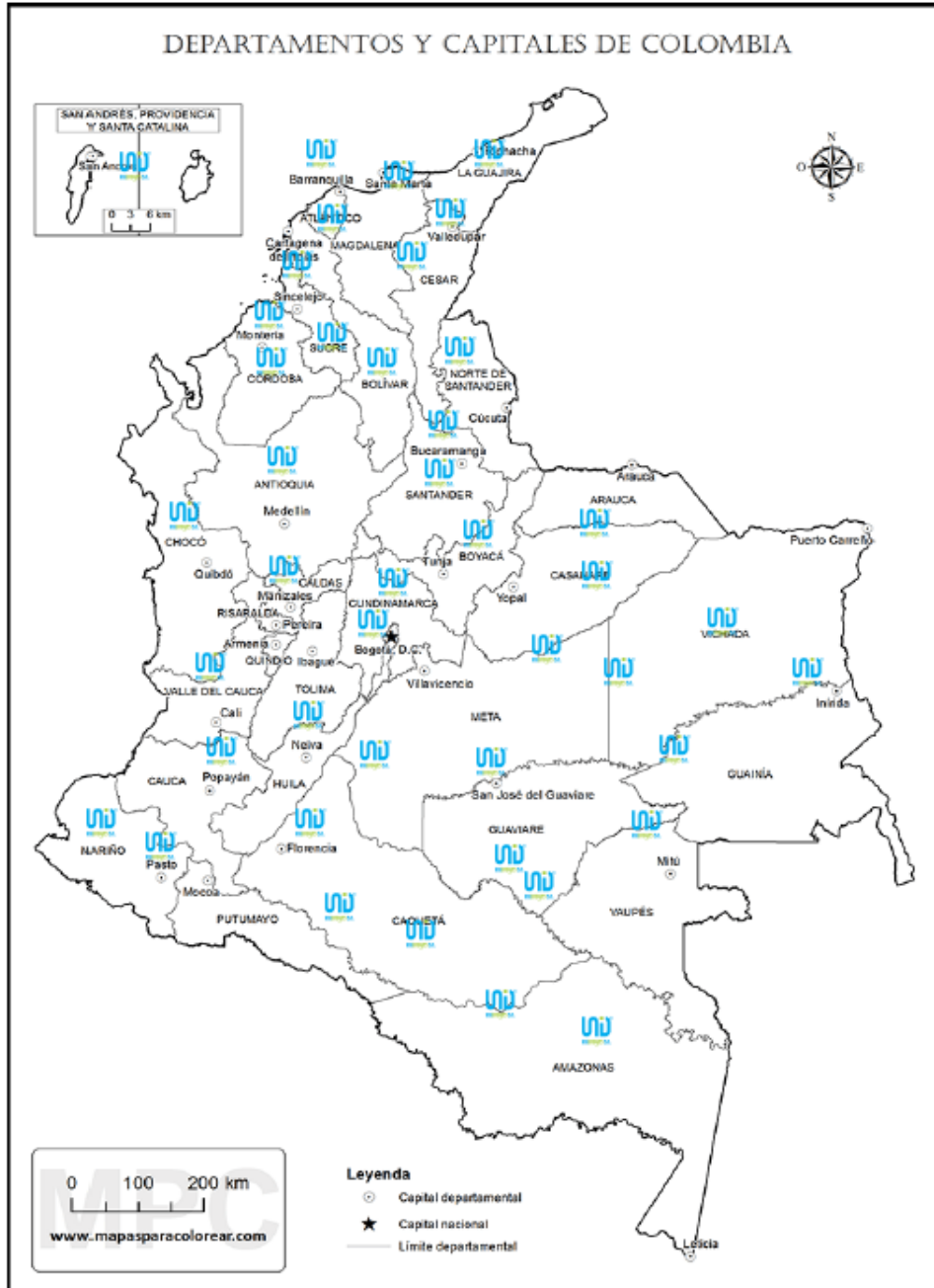
Unidrogas S.A.S. pretende identificarse con el resto de organizaciones con unos valores solidos que cubren no solo a su personal y clientes sino también a cada uno de los procesos internos que se realizan en esta empresa, dando como resultado ventajas competitivas a la organización y generando una propia identidad.

Los valores corporativos de Unidrogas S.A.S son los siguientes:

- *Enfoque al Cliente:* Concentración de esfuerzos y recursos de la empresa para comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfaciendo sus requisitos y esforzándose en exceder las expectativas de los mismos.
- *Aliados Estratégicos:* Generación de valor y crecimiento, en forma mancomunada, con sus proveedores.
- *Desarrollo Integral:* Bienestar integral proporcionado al talento humano con que se cuenta, mediante la proyección e impulso de sus habilidades, capacidades y recursos.
- *Gestión Responsable:* Preocupación continua por el entorno, materialización del compromiso que tiene la organización con el desarrollo de la sociedad circundante, cuidado e impulso de la población y del medio ambiente.
- *Orientación al Logro:* Generación de valor económico para proyectarse al futuro y brindar bienestar a inversionistas, asegurando el cumplimiento de las metas trazadas y la operación en procura del alcance de los objetivos propuestos.

1.2.6 Lugares donde hace presencia Unidrogas S.A.S

Ilustración 2 Cobertura de Unidrogas S.A.S por el territorio de Colombia.



BUCARAMANGA:
ZONA FRANCA SANTANDER MANZANA F
BODEGA 6
PBX ADMINISTRATIVO: 6424252

BARRANQUILLA:
ZONA FRANCA ZOFIA
LOTE 13 MZ 4 – VIA GALAPA
PBX ADMINISTRATIVO: 3160660

BOGOTÁ DC:
CALLE 18 # 69B-75
ZONA INDUSTRIAL MONTEVIDEO
PBX: 7450612

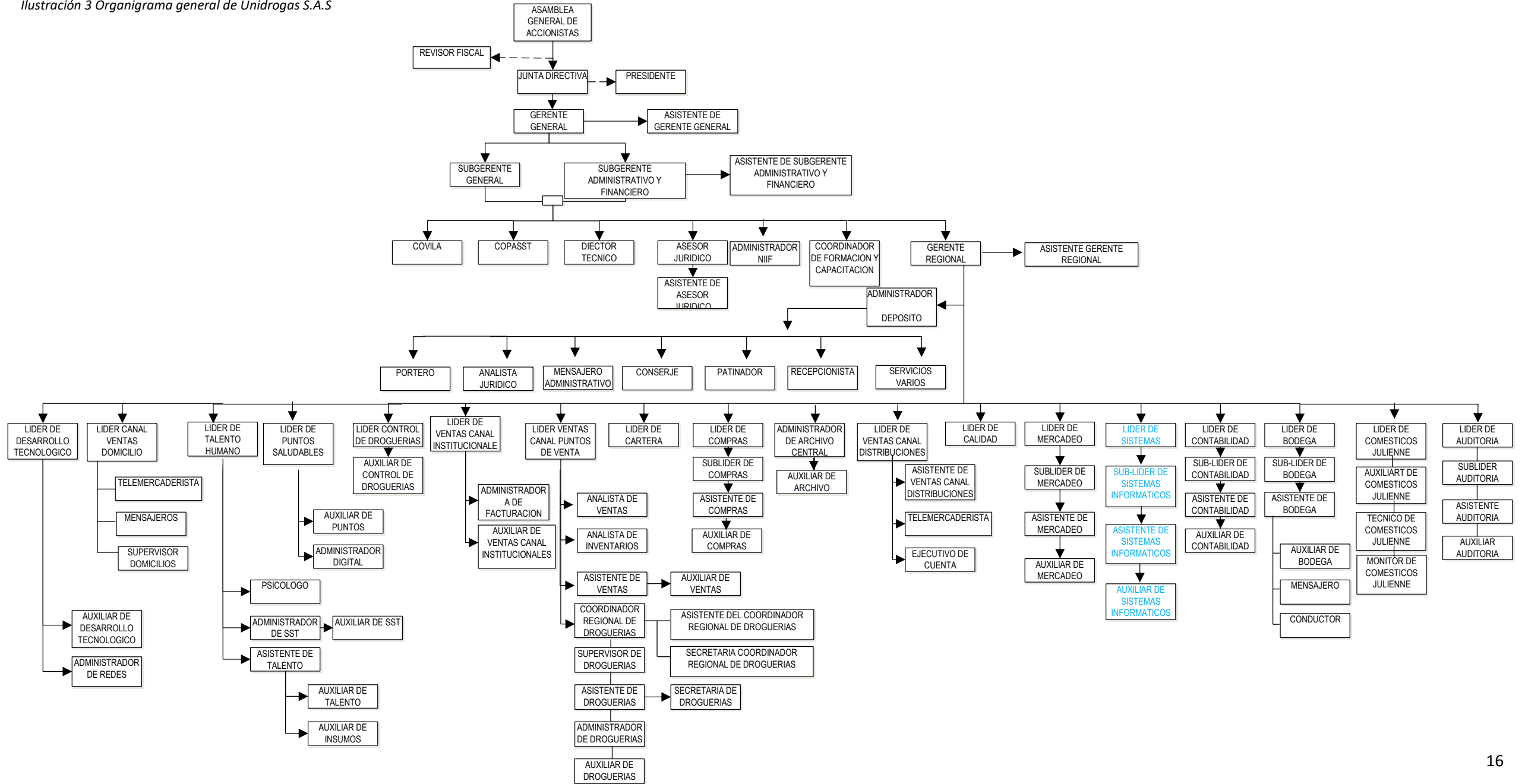
MEDELLIN:
CRA 43F # 19ª-40
PBX: 3202720

VALLEDUPAR:
CRA 18D # 65-206 MZ C
LOTE 5 PARQUE INDUSTRIAL
PBX: 5732959



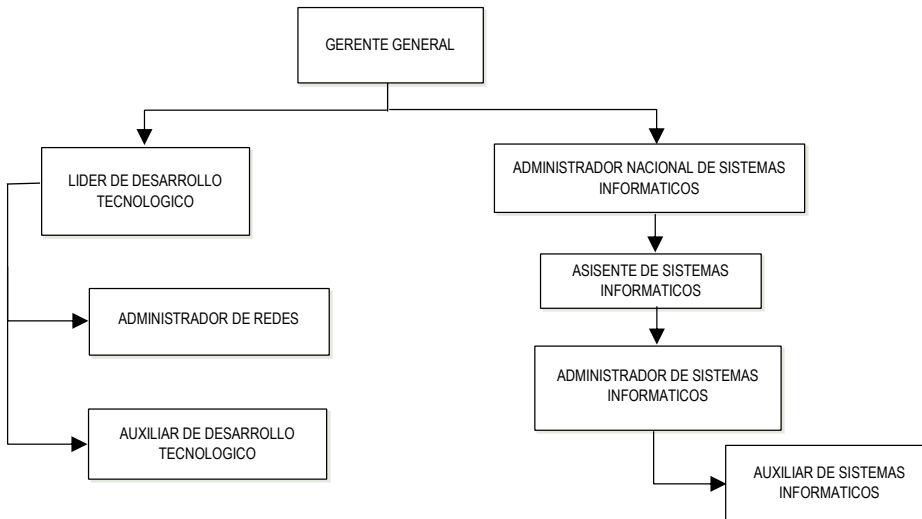
1.2.7 Organigrama de la empresa

Ilustración 3 Organigrama general de Unidrogas S.A.S



1.2.7.1 Estructura organizacional – Área sistemas

Ilustración 4 Estructura organizacional del área de sistemas de Unidrogas S.A.S



1.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

El departamento de sistemas es el área de una empresa o institución encargada de proveer información, así como de proporcionar las herramientas necesarias para manipularla. El área de sistemas auxiliado con el equipo de cómputo, tiene la capacidad de convertir simples datos en información, es el responsable de satisfacer las necesidades y preparación computacional a todos los integrantes de una empresa, es el responsable de ofrecer soluciones informáticas y el equipo necesario para su implementación.

Es conocido como el Área de Sistemas porque utiliza precisamente Sistemas de Información, que ofrecen la mayoría de las soluciones tecnológicas. También puede ser llamado como Departamento de Informática por ser el proveedor de información.

La mayor parte de la actividad que se desarrolla en el área de sistemas forma parte de la administración de los sistemas operativos y dar soporte a los usuarios de las computadoras e infraestructura informática de la empresa, con el objetivo de garantizar el buen funcionamiento de los equipos y tener el software al máximo

rendimiento para facilitar la utilización a todos los sectores de la empresa. (logis, 2021)

El departamento de sistemas es el área donde se realizará la práctica, este departamento está ubicado en el depósito principal de la ciudad de Bucaramanga exactamente en la tercera planta del sitio. Es allí donde se ejecutarán cada una de las actividades propuestas por parte de los líderes y coordinadores del área encargada.

Las labores que serán realizadas van a estar centradas en el ámbito administrativo donde se llevaran a cabo procesos de soporte en servicios, gestión de información e intercambio de la misma con diferentes operadores de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.

El área de sistemas Bucaramanga cuenta con excelente infraestructura y equipos tecnológicos capaces de brindar ayuda y soluciones a requerimientos internos como lo son los demás departamentos y también a requerimientos externos como lo son los puntos de venta, la DIAN, el portal de tú droguería virtual entre otros.

El clima laboral es muy agradable, en la oficina se encuentra el líder del departamento de sistemas, el coordinador nacional de software, el coordinador nacional de hardware, el coordinador nacional de implementaciones, asistentes de sistemas informáticos y auxiliares de sistemas informáticos.

Las actividades que se realizan en este departamento son enfocadas a la sistematización de la información y procesos tales como facturación electrónica, desarrollo de base de datos, mejoras en sistemas ERP, soporte técnico, mesas de ayuda, aprovisionamiento y demás.

En esta área sea realizan las siguientes labores:

- Administrar de forma compartida en algunos servicios de red (Proxy, VPN)
- Apoyar al Sub-líder de sistemas informáticos en la función de testeado a nuevos desarrollos tecnológicos, cuando este así lo requiera.

- Atender a los asesores comerciales relacionados con el área, cuando líder del área lo requiera.
- Atender las solicitudes de configuración y direccionamiento para instalación de cámara de video vigilancia.
- Brindar soporte técnico a través de las solicitudes recibidas por el correo electrónico de la compañía, designado para ello.
- Configurar las diferentes aplicaciones móviles internas de la compañía a todos los dispositivos móviles propios de la compañía o de personal externo, previamente autorizados por el líder de área.
- Entrenar y asignar actividades al personal practicante.
- Gestionar las compras relacionadas con el área, bajo autorización de líder de área.
- Gestionar los requerimientos solicitados por el parque industrial Zona Franca Santander, en temas relacionados con el área.
- Inspeccionar los procesos internos de la compañía relacionado con el área.
- Atender a cualquier incidencia relacionada con sistemas informáticos.

1.4 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA

Según el contrato de aprendizaje las actividades a realizar en el departamento de sistemas en Unidrogas S.A.S bajo el cargo de Auxiliar de sistemas informáticos son las siguientes:

Gestión y administración de una base de datos: Esta actividad tiene como objetivo primordial organizar y recolectar en algunos casos información asociada a los servicios de comunicación que Unidrogas S.A.S tiene contratado con diferentes operadores en todos los puntos de venta que la empresa Maneja a nivel nacional.

Administración de servicios telefónicos y de internet: Se realiza gestión de soporte técnico, cancelaciones y atención a cualquier requerimiento solicitado por los administradores, vendedores y supervisores de zona.

Gestión de factibilidades con diferentes operadores: Esta actividad se ejecuta cada vez que un punto de venta solicita un traslado del servicio o cada vez que se realiza

la apertura de un punto de venta nuevo, se deben generar coordenadas a partir de la dirección y seguidamente serán enviadas a los asesores de los proveedores de servicios de telecomunicaciones teniendo como resultado la información necesaria para tomar decisiones y culminar el proceso.

Migración de titulares de un servicio que no esté a nombre de Unidrogas S.A.S: Se realiza el enlace de comunicación con los supervisores de zona para enviar la documentación que exige el operador, existen dos formas de realizar el trámite correspondiente:

Modo común acuerdo: Se envía carta del titular del servicio al supervisor correspondiente para que él se entienda con el tercero y pueda devolverla debidamente firmada junto con la fotocopia de la cedula, seguido a eso se debe redactar una carta de solicitud la cual debe ir firmada por el representante legal junto con la fotocopia de la cedula, anexar cámara de comercio y enviar la solicitud la cual demora 48 a 72 horas en ser atendida.

Modo jurídico: Este modo es cuando el titular tercero no aparece, no lo conocen, no quiere colaborar o en el peor de los casos ya ha fallecido; entonces el proceso a seguir es solicitar cuatro facturas donde se vea reflejado el pago de los servicios, redactar una carta donde se asume la responsabilidad jurídica de ese servicio, igualmente tiene que ser firmada por el representante legal junto con la fotocopia de la cedula, anexar cámara de comercio y enviar la solicitud la cual demora 48 a 72 horas en ser atendida.

1.5 DIAGNÓSTICO

1.5.1 Diagnóstico interno (Data primaria)

El diagnóstico empresarial es una herramienta que te permite conocer el estado de las empresas en diferentes áreas de gestión.

A partir de los resultados obtenidos, se puede identificar qué áreas de la empresa necesitan fortalecerse y para ello, se recibe información especializada que te será

de gran utilidad en el proceso de mejoramiento. (Medellin & CamaraComercio, 2021).

Un diagnóstico es un proceso donde se logran detectar virtudes o incidencias las cuales afectan directamente el orden y correcto funcionamiento de las cosas, un ejemplo básico es que una persona vaya al médico y este le realice un diagnóstico, lo mismo pasa con las empresas y Unidrogas S.A.S no es la excepción.

Todas las organizaciones necesitan estar en constante crecimiento y en búsqueda de soluciones, atendiendo problemas, minimizando riesgos creando ventajas competitivas y potencializando cada una de sus fortalezas.

En Unidrogas más que un diagnóstico se inicia con actividades que buscan atender a una problemática que ya se estaba presentando y que nadie tenía a cargo atender esa necesidad.

Teniendo en cuenta que Unidrogas S.A.S en conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del decreto 1074 de 2015 y la resolución 2225 de 2019 del DANE, indica que el tamaño de la empresa es: *Gran empresa*, por tanto el resultado de esta categorización es utilizado por el gobierno como herramienta para medir el tamaño de las empresas; Por lo anterior el diagnóstico será desarrollado únicamente en el área o departamento de sistemas.

La herramienta utilizada para la obtención de información es un formulario el cual debe estar estructurado y consolidado con una lista de preguntas concretas y solidas a partir de las cuales se busca recaudar información importante acerca del estado actual de los servicios de telecomunicaciones que actualmente le ofrecen diferentes operadores aproximadamente a 658 puntos de venta registrados en MAIA a nivel nacional.

El formulario fue elaborado y diligenciado en forma digital y debidamente compartido al coordinador nacional de hardware (supervisor de práctica) por medio de correo electrónico.

Las preguntas fueron basadas en conocer a detalle la situación actual y experiencia que tiene Unidrogas S.A.S respecto al uso de los servicios de telecomunicaciones (telefonía – internet), con el fin de analizar la información y generar propuesta de mejoramiento en aras de mejorar, estabilizar y relacionar variables como precio – calidad.

1. ¿Cuáles son los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones que maneja actualmente la empresa Unidrogas S.A.S?

Respuesta: Movistar, Claro, Tigo, Proveedores locales.

Análisis: La empresa Unidrogas S.A.S mantiene contrato con los proveedores más reconocidos del país, lo que quiere decir que si la empresa quiere extenderse en territorio colombiano debe buscar de la misma manera proveedores que cuenten con mayor cobertura.

2. ¿Cuál es el proceso que se debe hacer al momento de realizar los pagos de estos servicios?

Respuesta: Es realizado por el departamento de contabilidad, a ellos llegan las facturas electrónicas, validando que sea el correcto.

Análisis: La empresa proveedora de servicios envía al portal de pagos las respectivas facturas de cada servicio al área de contabilidad, para ser más exactos el auxiliar de gastos del depósito es la persona encargada de cancelar estos servicios mes a mes de acuerdo al ciclo de facturación.

3. ¿Considera justos los precios en relación con la calidad de los servicios que ofrecen actualmente los operadores?

Respuesta: No, Porque en algunas ocasiones no ofrecen lo que es, y muchas veces se debe solicitar soporte por el servicio recibido.

Análisis: Según lo que se puede observar existen servicios demasiado antiguos que no cumplen con los requisitos mínimos para satisfacer las necesidades requeridas, además que muchos servicios tienen muy elevado su costo.

4. ¿Cada cuánto se realizan mejoras a los planes de servicios de telefonía e internet?

Respuesta: Solo cuando es requerido.

Análisis: Actualmente el formato que se maneja es únicamente cuando el

administrador o supervisor del PDV envía solicitud a la mesa de ayuda donde se atiende a la solicitud, pero es de relevancia llevar un control frecuente del estado de los servicios sin esperar a que sucedan fallos e irregularidades.

5. ¿Qué actividades de las que se realizan en los puntos de venta dependen de los servicios de internet y telefonía?

Respuesta: Facturación electrónica, Pagos electrónicos, Atención al cliente, Transferencias.

Análisis: Esto quiere decir que la mayoría de procesos y actividades dependen de forma notoria a los servicios de telecomunicaciones y por ende es importante que la empresa cuente con proveedores que garanticen la calidad, cobertura y correcto funcionamiento.

6. ¿Qué relación tienen los *call center* de UNIDROGAS S.A.S con los operadores de servicios de telecomunicaciones?

Respuesta: Primordialmente la troncal SIP, que es la comunicación base de su servicio, y la conectividad a la hora de atender o realizar procesos de cotización.

Análisis: Es de vital importancia que la empresa cuente con una troncal de excelente calidad para atender a los clientes y consumidores finales, brindando una experiencia de compra agradable, evitando al máximo los retrasos en el proceso de venta y problemas de comunicación.

7. ¿Qué significa tener servicios de telecomunicaciones en algunos puntos de venta a nombre de terceros y no a nombre de Unidrogas S.A.S?

Respuesta: Que no se atiende de manera urgente, y además no se puede llevar un control correcto de los servicios.

Análisis: Lo anterior se resume en que la empresa no tiene autogestión de sus servicios; lo que hace que procesos como mejoras en los planes, soporte, pago y adquisición de ofertas sean actividades tediosas y casi nulas por parte de Unidrogas S.A.S, aun siendo responsable de esos servicios.

8. ¿Cuál es el valor agregado que Unidrogas S.A.S adquiere cada vez que contrata servicios de telecomunicaciones?

Respuesta: El valor agregado es que su servicio será más eficiente y con diversos servicios.

Análisis: Por esto es que se debe realizar una cotización correcta, fundamentada en relacionar precio – cobertura – calidad.

9. ¿Cuál es el estado de los servidores de Unidrogas S.A.S? ¿Que se le mejoraría?

Respuesta: Bueno, actualización de servicio, en forma de nube o con Hardware más actualizado.

Análisis: Aunque es bueno es de vital importancia que la empresa amplíe su capacidad en la nube para almacenar el 100% de su información teniendo en cuenta que uno de los activos más importantes de las empresas es la información.

10. Califique de 1 a 10 la experiencia que ha tenido de los servicios de internet y telefonía en las instalaciones del departamento de sistemas. Justifique su respuesta.

Respuesta: 8, Pues que actualmente se cumplen los requisitos exigidos del cliente y además el tiempo de respuesta es mejor y con mejor logística a la hora de las instalaciones.

Análisis: Gracias a los servicios de telecomunicaciones se ha logrado atender a las solicitudes de los puntos de venta, por ende es de vital importancia actualizarlos y mejorarlos para validar y asegurar su correcto funcionamiento.

El modelo de planeación estratégica muestra la forma en que funciona el proceso. Identifica los elementos cruciales del proceso y señala cómo se relacionan entre sí. La matriz DOFA es una herramienta moderna para analizar las amenazas y oportunidades del ambiente externo y sus relaciones con las fortalezas y debilidades de la organización. Se han desarrollado tres matrices DOFA para las fusiones, las adquisiciones, las empresas conjuntas y las alianzas. (H, 2013)

Teniendo en cuenta las respuestas obtenidas gracias a la información proporcionada por el coordinador nacional de hardware, y sus más de 10 años de experiencia en Unidrogas S.A.S se procede a la construcción de una matriz DOFA la cual contendrá parte del estado actual de los servicios de telecomunicaciones y su incidencia en la organización.

1.5.2 Diagnóstico externo

Tabla 1 Data secundaria

VARIABLE: ECONOMICA
SUBVARIABLE: INFLACION. En el mes de agosto de 2022, el IPC registró una variación de 1,02% en comparación con julio de 2022, cuatro divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (1,02%): Alimentos y bebidas no alcohólicas (1,85%), Bienes y servicios diversos (1,54%), Restaurantes y hoteles (1,45%) y por último, Muebles (1,33%). Por debajo se ubicaron: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,76%), Salud (0,74%), Transporte (0,68%), Recreación y cultura (0,60%), Prendas de vestir y calzado (0,45%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,27%), Educación (0,17%) y por último, Información y comunicación (0,08%). (DANE, Boletín técnico IPC, 2022)
ANÁLISIS: La sub variable INFLACION, se constituye en una AMENAZA para el sector de información y comunicación debido a las alzas de los precios en el territorio nacional, lo que afecta directamente el bolsillo de Unidrogas S.A.S.

Tabla 2 Data secundaria.

VARIABLE: TECNOLÓGICA.
SUBVARIABLE: PROYECTOS DE TELECOMUNICACION. En materia de conectividad, el Min TIC tuvo este 2021 cuatro principales proyectos para incrementar el acceso a Internet en las poblaciones rezagadas y rurales de Colombia; Como parte de las condiciones de la subasta de espectro de 2019, las empresas Claro, Tigo y WOM adquirieron obligaciones de cobertura móvil en localidades desconectadas. (MinTIC, 2021)
ANALISIS: La sub variable PROYECTOS DE TELECOMUNICACIÓN, se constituye en una OPORTUNIDAD ya que estas empresas por lo general ofrecen servicios modernos y ampliación de cobertura, lo que afecta directamente a Unidrogas S.A.S en las actividades dependientes que se realizan con ese servicio

Tabla 3 Data secundaria.

VARIABLE: TECNOLÓGICA.
SUBVARIABLE: CONECTIVIDAD En Colombia, cerca de 21,7 millones de personas tienen el privilegio de contar con acceso a esta tecnología. Llegar a conectar a los 23,8 millones de colombianos que no cuentan con ese beneficio, es uno de los retos más grandes que tiene el país. La meta del Gobierno, fijada en el Plan Nacional de Desarrollo (PND), es que a 2022, al menos el 70 % de la población (31,8 millones) tenga acceso a banda ancha de calidad. (DANE, MinTIC en los medios, 2019)
ANALISIS: La sub variable CONECTIVIDAD, se constituye en una AMENAZA para el sector de telecomunicaciones debido a la falta de cobertura en el territorio nacional, lo que afecta directamente a Unidrogas S.A.S debido a la dificultad de conectividad en lugares apartados.

DEBILIDADES

- **D1** Demasiado tiempo de espera por parte de los consumidores en el proceso de venta.
- **D2** Retrasos en soluciones de tickets (Requerimientos que llegan de todas las áreas a nivel nacional).
- **D3** Falta de innovación y ampliación del almacenamiento en la nube.
- **D4** Dificultad en facturación y transferencias.
- **D5** Desactualización de la troncal SIP del *call center*.
- **D6** Retraso en los pagos.

OPORTUNIDADES

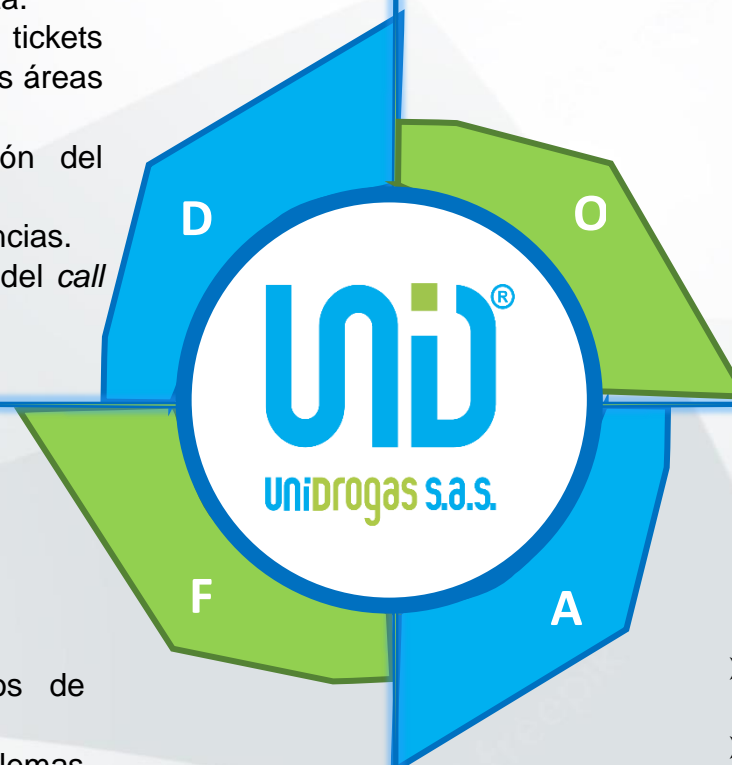
- **O1** Autogestión en los pagos de los servicios.
- **O2** Adquisición de ofertas accesibles y coherentes en el mercado de servicios de telecomunicaciones.
- **O3** Reducción de problemas de conectividad de los equipos al servidor nacional.
- **O4** Ampliación de cobertura de PDV por el territorio nacional.
- **O5** Alianzas estratégicas con operadores.

FORTALEZAS

- **F1** Conocimiento acerca de procesos de telecomunicaciones.
- **F2** Independencia en soluciones a problemas relacionados con mantenimiento de hardware.
- **F3** Minimización de riesgos en procesos.
- **F4** Cobertura nacional de puntos de venta.
- **F5** Sistematización de datos y facturación electrónica.

AMENAZAS

- **A1** Subida de los precios por parte de los proveedores nacionales.
- **A2** Dependencia en procesos transferenciales por externos.
- **A3** Atraso en actualizaciones de software y soluciones de telecomunicación frente a la competencia.
- **A4** Desventaja competitiva en autogestión de los servicios.



ESTRATEGIAS DO

(De reorientación y refuerzo Mini - Maxi)

Ilustración 6 Estrategias de la DOFA

➤ D1 * O3

Contratación de planes con características suficientes para realizar comercio de manera rápida.

➤ D4 * O1

Obtención de acceso a portales de sucursales con información detallada y organizada de facturación y transferencias de productos.

➤ D5 * O4

Soporte y actualizaciones masivas de la troncal SIP con el fin de mejorar la atención de los call center y ampliar la cobertura.

ESTRATEGIAS FO

(Ofensivas o de crecimiento Maxi - Maxi)

➤ F1 * O3

Atención inmediata a requerimientos relacionados a la conectividad y servicios de telecomunicaciones.

➤ F4 * O4

Garantizar la estabilidad en los servicios de comunicación para facilitar los tiempos de apertura y correcta instalación de nuevos PDV.

➤ F5 * O1

Generación de software en MAIA para gestionar pagos e información de todos los PDV.

ESTRATEGIAS FA

(Defensivas Maxi - Mini)

➤ F5 * A2

Implementación de un servidor nacional independiente para realizar los procesos de forma sistematizada.

➤ F3 * A3

B 2 B con proveedores de servicios de telecomunicaciones óptimos que garanticen excelente rendimiento y funcionalidad.

➤ F2 * A1

Capacitación al personal de sistemas en manejo y restauración de equipos de telecomunicaciones con el objetivo de economizar y evitar gastos innecesarios con proveedores.

ESTRATEGIAS DA

(De supervivencia o retiro Mini - Mini)

➤ D4 * A2

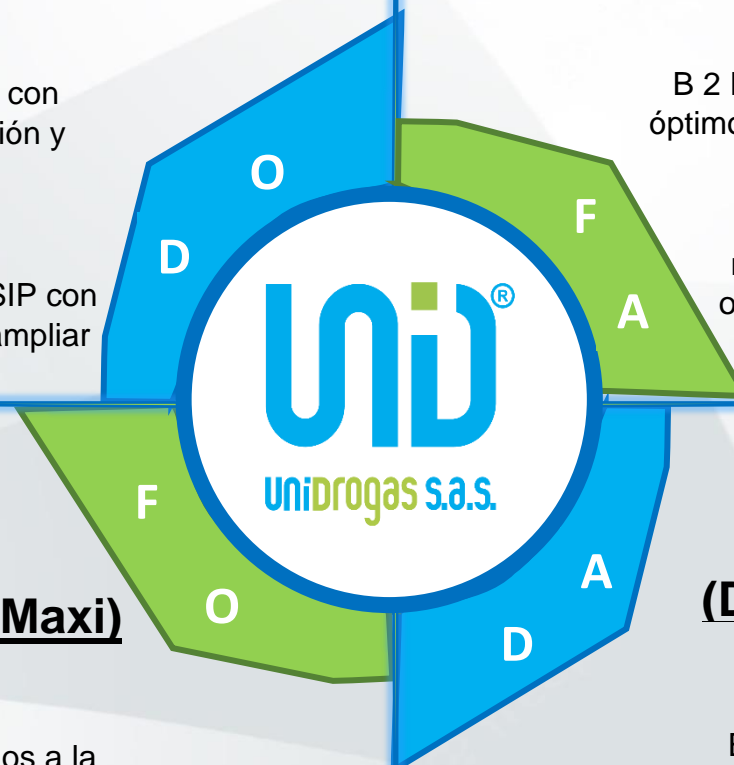
Evitar estancamientos y brechas relacionadas con procesos de pagos y recibimiento de servicios.

➤ D3 * A3

Ampliar la capacidad de la nube y desarrollar una BD consolidada soportada en actualizaciones frecuentes.

➤ D6 * A4

Autogestión de portales de pago evitando facturas en mora o suspensiones parciales de los servicios adquiridos por proveedores de telecomunicaciones.



1.5.3 Análisis de los resultados

De acuerdo a la información recibida por la aplicación del formulario en el área de sistemas, se pudo obtener información importante donde se observa el estado actual del servicio de telecomunicaciones, cuáles son sus falencias, sus características y también aquellas actividades y procesos importantes que dependen de ello.

Un factor crítico es el sobre costo que existe en algunos servicios, en algunos casos los equipos son demasiado antiguos y no prestan el servicio que óptimo que Unidrogas S.A.S como mínimo espera recibir relacionándolo con el costo que la empresa incurre.

Estas afectaciones impiden el correcto desarrollo y funcionamiento de actividades como la comunicación, facturación, transferencias y proceso de ventas. Por lo tanto, lo que se pretende en este trabajo es iniciar un proceso de revisión de costos en los planes del servicio de telecomunicaciones de Unidrogas S.A.S., que permita una renegociación de los contratos.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 Título

Revisión de costos en los planes del servicio de telecomunicaciones de Unidrogas S.A.S que permita una renegociación de los contratos.

1.6.2 Objetivo General

Revisar los costos en los planes del servicio de telecomunicaciones de Unidrogas S.A.S, que permita una renegociación de los contratos.

1.6.3 Objetivos Específicos

- Analizar en detalle los términos de los contratos vigentes del servicio de telecomunicaciones de UNIDROGAS S.A.S.
- Ejecutar los requerimientos necesarios para iniciar con el proceso de ajustamiento en los contratos.
- Comparar costos del servicio en los operadores que permita visualizar medida en el gasto.

1.6.4 Justificación

Los servicios de telecomunicaciones han venido evolucionando a través del tiempo afectando directamente a las organizaciones a nivel mundial, llegando al punto en que estas se convierten dependientes de este servicio para cumplir con todos los objetivos primordiales relacionados a su razón de ser, Unidrogas S.A.S no ha sido la excepción ya que esta gran empresa ha requerido desde sus inicios dichos servicios para poder estar posicionada en la actualidad.

La competencia de la organización ha obligado a establecer canales de comunicación eficientes entre puntos de venta y clientes, lo cual es algo positivo, siempre se ha dicho que la competencia es buena debido a que obliga en cierta forma a mejorar cada vez más los procesos que se realizan dentro de las

organizaciones adaptándose a las nuevas tecnologías y adquiriendo ventajas competitivas.

Atendiendo a lo dicho anteriormente se puede establecer que los servicios de telecomunicaciones se han convertido al pasar del tiempo en soluciones fundamentales para el cumplimiento de misiones y actividades comerciales; Lo que indica que la dirección de la empresa se ha sentido obligada a invertir en estos servicios, buscando siempre adquirir los costos que se ajusten a cada necesidad en los diferentes puntos de venta a nivel nacional sin tener excepciones ni prioridades, viendo este servicio como indispensable e irremplazable.

Por lo anterior, Unidrogas S.A.S se ha visto obligado en atender a la necesidad de llevar a cabo una revisión de costos en los planes del servicio de telecomunicaciones de Unidrogas S.A.S, que permita una renegociación de los contratos el ajuste de tarifas y detalles en planes con operadores de servicios de telecomunicaciones mediante una renegociación en los contratos de Unidrogas S.A.S para eliminar sobrecostos en los servicios adquiridos.

1.6.5 Cronograma

Tabla 4 Cronograma Gantt en semanas

<u>ACTIVIDAD</u>	<u>ESTADO</u>		<u>JUN</u>				<u>JUL</u>				<u>AGO</u>				<u>SEP</u>				<u>OCT</u>				<u>NOV</u>				<u>DIC</u>	
	<u>ON</u>	<u>OFF</u>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Estudio de la empresa.	X		█																									
Búsqueda de información de Unidrogas S.A.S	X		█																									
Gestión y organización de información de PDV.	X		█																									
Redacción de cartas de cambio de titularidad.	X						█																					
Gestión de migraciones de planes.	X						█																					
Desarrollo de informe laboral.	X																											
Contrataciones de servicios.	X										█								█									
Atención a casos especiales.	X						█								█													
Cotización de planes para PDV nuevos.	X														█													
Elaboración primer informe de práctica.	X														█													
Aplicación del formulario al jefe de práctica.	X																		█									
Entrega del primer informe.	X																						█					
Gestión de información de servicios.	X														█													
Elaboración del segundo informe de práctica.	X																		█									
Ejecución actividades del primer objetivo.	X						█																					
Ejecución actividades del segundo objetivo.	X										█																	
Ejecución actividades del tercer objetivo.	X														█													
Entrega del segundo informe.	X																						█					
Desarrollo de la propuesta de mejoramiento.	X																						█					
Recaudación de documentación.	X		█																								█	
Sustentación de la propuesta en la empresa.	X																										█	
Envío del trabajo.	X																										█	
Sustentación de la propuesta.	X																										█	

2. MARCO CONCEPTUAL

¿Quién es un usuario?

Es toda persona natural o jurídica que consume los servicios de comunicaciones. (SIC, 2021)

En este caso el usuario viene siendo la empresa Unidrogas S.A.S quien está en la necesidad de adquirir los servicios de telecomunicaciones para poder tener un correcto funcionamiento en sus actividades operacionales encaminadas al crecimiento y cumplimiento de objetivos.

¿Quién es un proveedor de servicios de comunicaciones?

Un proveedor de servicios de comunicaciones es la persona jurídica pública, privada o mixta, que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación. (SIC, 2021)

Los proveedores principales de Colombia en servicios de telecomunicaciones de acuerdo a revistas y artículos está liderado por empresas como Movistar, Claro y operador Tigo, con las cuales Unidrogas S.A.S tiene contratos celebrados de manera vigente.

¿En qué consiste la favorabilidad de los usuarios?

La favorabilidad de los usuarios consiste en que toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las cláusulas del contrato celebrado entre el proveedor de servicios de comunicaciones y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos, teniendo en cuenta lo contemplado en el artículo segundo de la Resolución CRC 3066 de 2011. (SIC, 2021)

Dicha obligación por parte de los proveedores debe ser acatada y aplicada cada vez que un usuario lo requiera; esto se convierte en un derecho que tiene el usuario y es por ello que se evidencia la importancia de tener información acerca de todo para tener una gestión más eficiente en cada uno de ellos.

¿Qué es la calidad del servicio?

El principio de calidad hace referencia al deber de los proveedores de servicios de comunicaciones de prestar los servicios en forma continua y eficiente, incluyendo la calidad en la atención a los usuarios, y en todo caso atendiendo los principios de trato igual y no discriminatorio en relación con el acceso, calidad y costo de los servicios. (SIC, 2021)

Lo anterior se resume en el cumplimiento que los operadores deben aplicar al momento de ofrecer el servicio, se debe tener claridad en la relación precio – calidad

en el caso Unidrogas S.A.S esta compañía pretende revisar cada servicio y determinar si se está recibiendo el servicio contratado.

¿Qué es el principio de libertad de elección?

El principio de libertad de elección hace parte del artículo cuarto de la Resolución CRC 3066 de 2011. Consiste en que de manera exclusiva recae en el usuario la elección del proveedor de los servicios de comunicaciones, de los equipos o bienes necesarios para su prestación y de los servicios y los planes en que se presten dichos servicios.

Este principio se predica de todas las etapas contractuales, pues aplica tanto al momento de la oferta, como de la celebración y ejecución del contrato. Cualquier condición que limite, suspenda o condicione este derecho se entenderá como no escrita. (SIC, 2021)

¿En qué consiste el principio de información?

El principio de información consiste en la obligación del proveedor de servicios de brindar a los usuarios durante el ofrecimiento de los servicios, la celebración del contrato y su ejecución toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones y las tarifas en que se prestan los servicios.

Esta información se deberá suministrar en forma clara, transparente, veraz, suficiente, cierta, completa, oportuna, y que no induzca en error, para efectos de que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos y/o requeridos. (SIC, 2021)

Actualmente este proceso se realiza en formato digital y se tiene que verificar que la información sea correcta para evitar situaciones indeseadas por parte del empleado así como de los líderes de la organización Unidrogas S.A.S.

¿En qué consiste la protección del medio ambiente?

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán adelantar iniciativas sobre la preservación y protección del medio ambiente derivada del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, especialmente en el lanzamiento y la ejecución de campañas educativas, y el diseño de procedimientos que fomenten la recolección de equipos terminales, dispositivos y todos los equipos y materiales necesarios para la prestación de los servicios que se encuentren en desuso por parte de los usuarios. (SIC, 2021)

La protección del medio ambiente es un deber tanto de los proveedores de servicios como de los usuarios. Una de las iniciativas por parte de los operadores nacionales de servicios de telecomunicaciones es la facturación electrónica de los servicios mes a mes, es de vital importancia y también de resaltar que en este proceso se está ahorrando el uso excesivo del papel, lo mismo para la celebración de contratos o mesas de ayuda.

¿Qué son las cláusulas de permanencia mínima?

Las cláusulas de permanencia mínima son aquellas estipulaciones contractuales que se pactan por una sola vez al inicio del contrato, en las que el usuario se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa su contrato de prestación de servicios de comunicaciones, so pena de que el proveedor haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado. (SIC, 2021)

En Unidrogas S.A.S las cláusulas de permanencia mínima sólo podrán ser pactadas cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos requeridos para la prestación del servicio fijo de telefonía o internet contratado, o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial.

¿Los proveedores pueden modificar unilateralmente las condiciones contractuales?

No. Los proveedores de servicios de comunicaciones no pueden modificar las condiciones contractuales de manera unilateral, ni pueden hacerlas retroactivas, tampoco pueden imponer servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. (SIC, 2021)

Lo anterior indica que para hacer efectivo cualquier reajuste o cualquier modificación esta debe ser gestionada por las dos partes que representan el contrato, proceso que se realiza por escrito donde existe conexión directa entre el operador y el usuario, en este caso Unidrogas S.A.S.

¿Cuánto tiempo deben conservar los proveedores de servicios de comunicaciones los contratos?

Tanto los contratos como toda modificación a las condiciones inicialmente pactadas, deberán ser conservadas por el proveedor de servicios de comunicaciones por un período de diez (10) años contados a partir de la fecha del contrato o de su modificación, pudiendo utilizar para el efecto, su conservación en papel o en cualquier medio técnico, magnético o electrónico que garantice su reproducción exacta. (SIC, 2021)

Actualmente se manejan cláusulas de permanencia mínimo de 24 meses en el caso de servicios de telefonía e internet y para el caso de planes de red móvil o más conocidos como planes de datos para dispositivos móviles el tiempo es de 12 Meses para empresas.

¿Qué tarifas pueden ser aplicadas a los servicios de comunicaciones prestados?

Los proveedores sólo podrán aplicar las tarifas que previamente y en forma expresa informen a los usuarios en el momento de la oferta, de la celebración del contrato o durante su ejecución. En ese sentido, los proveedores no podrán cobrar tarifas

fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio, sin que éstas hayan sido informadas al usuario que celebró el contrato.

De cualquier forma, mediante los mecanismos obligatorios de atención al usuario, esto es, oficinas físicas, oficinas virtuales y líneas gratuitas de atención al usuario el proveedor deberá informar al usuario que celebró el contrato sobre cualquier cambio relacionado con las tarifas y los planes previamente contratados. (SIC, 2021)

Los operadores manejan tarifas nacionales establecidas previamente y no pueden ofertar planes con precios que se salgan de ese rango ya que estarían incurriendo en una falta.

La empresa busca por medio de procesos de cotización la adquisición de servicios capaces de permitir la gestión y el correcto funcionamiento de troncales, transacciones y procesos de intercambio en Puntos de venta por lo largo y ancho del territorio colombiano.

¿Qué información deben suministrar los proveedores a los usuarios respecto de los planes?

Cuando los servicios de comunicaciones sean prestados a través de planes, los proveedores deben informar las condiciones establecidas para el plan ofrecido, entre ellas, el término de permanencia mínima y/o el término mínimo de conservación del plan, y las condiciones que rigen el cambio del plan. (SIC, 2021)

Esta información es recibida antes de iniciar el proceso de contratación y valga la redundancia se repite en el contrato para convalidar que el operador emitió la información y que el usuario Unidrogas S.A.S también está informado lo cual se da por entendido una vez firmado.

¿Qué debe hacer un usuario que desea ceder su contrato?

El usuario que desea ceder su contrato debe informar por escrito al proveedor su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y de los demás requisitos que se hubiesen contemplado en el contrato de prestación del servicio para tal efecto. (SIC, 2021)

Situación presentada en la empresa donde se debe incurrir a este proceso debido a la pérdida de autogestión en los pagos, soporte y demás beneficios que actualmente ofrecen las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones a los usuarios a nivel nacional.

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

3.1 Revisión de costos en los planes del servicio de telecomunicaciones de Unidrogas S.A.S, que permita una renegociación de los contratos

3.1.2 OBJETIVO 1 Analizar en detalle los términos de los contratos vigentes del servicio de telecomunicaciones de UNIDROGAS S.A.S

La mayoría de servicios de Unidrogas S.A.S están contratados con el operador Movistar, empresa líder en el sector de telecomunicaciones en Colombia y operador con el cual se solicitó la prioridad para atender casos especiales como lo son migraciones de planes a nombre de terceros dentro de lo cual se encuentran las diferentes modalidades:

Es de resaltar que esta actividad está ligada al primer objetivo ya que para poder hacer efectiva esta gestión es necesario cumplir a pie de letra lo que este dice.

3.1.2.1 Cambio de titularidad común acuerdo.

- En el primer paso se detecta el listado de los puntos de venta pertenecientes a Unidrogas S.A.S en los que actualmente figuran terceros o personas naturales como titulares oficiales en los servicios de telecomunicaciones, es de suma importancia establecer contacto con el supervisor a cargo del punto de venta o directamente con el administrador de la droguería para informarle de manera detallada acerca del proceso que se va a realizar.
- Se tiene que realizar la redacción y el envío de la carta al supervisor de zona para que él pueda establecer contacto con la persona natural y se logre obtener la firma, este proceso puede durar entre una a tres semanas según lo que se tarde en dar con la ubicación y colaboración por parte de la persona.
- Cuando se recibe la carta del supervisor y diligenciada por parte del tercero se redacta otra carta membretada donde el representante legal de Unidrogas S.A.S solicita el cambio de titularidad; esta carta debe ser firmada por él y devuelta a la persona encargada del proceso de migración y cesión de contratos.
- Una vez el encargado del proceso tenga lista toda la documentación exigida por el operador deberá enviarse al correo corporativo del mismo, el cual tarda un promedio de 48 a 72 horas en dar una respuesta. El proceso toca realizarlo aparte por cada caso que se presente debido a que ellos exigen que los documentos no superen las 5Mb.
- Al momento que el operador da respuesta al caso se espera a que llegue a la fecha de ciclo de facturación y se verifica el cambio gestionado en el portal de pagos que existe entre la empresa proveedora de servicios y Unidrogas S.A.S (B2B).
- Por último se tiene como resultado la factura a nombre de Unidrogas S.A.S y la ventaja de poder auto-gestionar el servicio, tener mayor posibilidad de adquirir ofertas, soporte técnico directo y responsabilidad del servicio sin intermediarios.

3.1.2.2 Cambio de titular entre empresas

Se realiza el análisis de los detalles en los contratos y se detecta una lista de puntos de venta ubicados en las regiones COSTA 1 y COSTA 2, pertenecientes a ciudades importantes como Santa Marta, Barranquilla, Montería entre otras.

Se encuentran servicios que están contratados por otras empresas que en su momento tuvieron su vínculo con Unidrogas S.A.S pero que al día de hoy ya no tienen relación alguna.

- En el primer paso se detecta el listado de los puntos de venta pertenecientes a Unidrogas S.A.S en los que actualmente figuran otras empresas en sus servicios de telecomunicaciones, es de suma importancia establecer contacto con la otra empresa para informarle acerca del proceso que se va a realizar.
- Se debe verificar que los nombres de los dos representantes legales de cada una de las empresas este vigente y aparezca en la cámara de comercio de cada empresa.

Esto se debe hacer porque uno de los requisitos que exige el operador es que la gestión debe ser solicitada únicamente por estas personas, además que en los documentos adjuntos se debe anexar la cámara de comercio no superior a 30 días calendario.

- Se identifica el representante legal de la otra empresa mediante su cámara de comercio con el fin de que esta persona sea quien solicite ceder los servicios en este caso a Unidrogas S.A.S para que el proceso con el operador sea exitoso.
- Se realiza el mismo proceso con Unidrogas S.A.S, es decir que se debe leer la cámara de comercio y verificar el apartado donde aparecen los nombres de las personas que hacen parte de la junta directiva de la organización.
- Se debe redactar una carta donde se solicite el cambio de titularidad, esta carta debe ser firmada por el representante legal y devolverse a la persona encargada del proceso para que se encargue de recaudar los documentos necesarios para enviar al correo corporativo del operador de telecomunicaciones y continuar con la gestión.
- Teniendo establecida la comunicación con la persona encargada de la otra empresa e debe solicitar la redacción de una carta donde ellos soliciten ceder los servicios que actualmente figuran a nombre de ellos a Unidrogas S.A.S, La carta debe ser firmada por su representante legal y seguido a esto devolverlas a la persona encargada de Unidrogas S.A.S para que este pueda continuar con el proceso de cesión de contrato.
- Una vez el encargado del proceso tenga lista toda la documentación exigida por el operador deberá enviarse al correo corporativo del mismo, el cual tarda un promedio de 48 a 72 horas en dar una respuesta. El proceso toca realizarlo aparte por cada caso que se presente debido a que ellos exigen que los documentos no superen las 5Mb.
- Al momento que el operador da respuesta al caso se espera a que llegue a la fecha de ciclo de facturación y se verifica el cambio gestionado en el portal de pagos que existe entre la empresa proveedora de servicios y Unidrogas S.A.S (B2B).

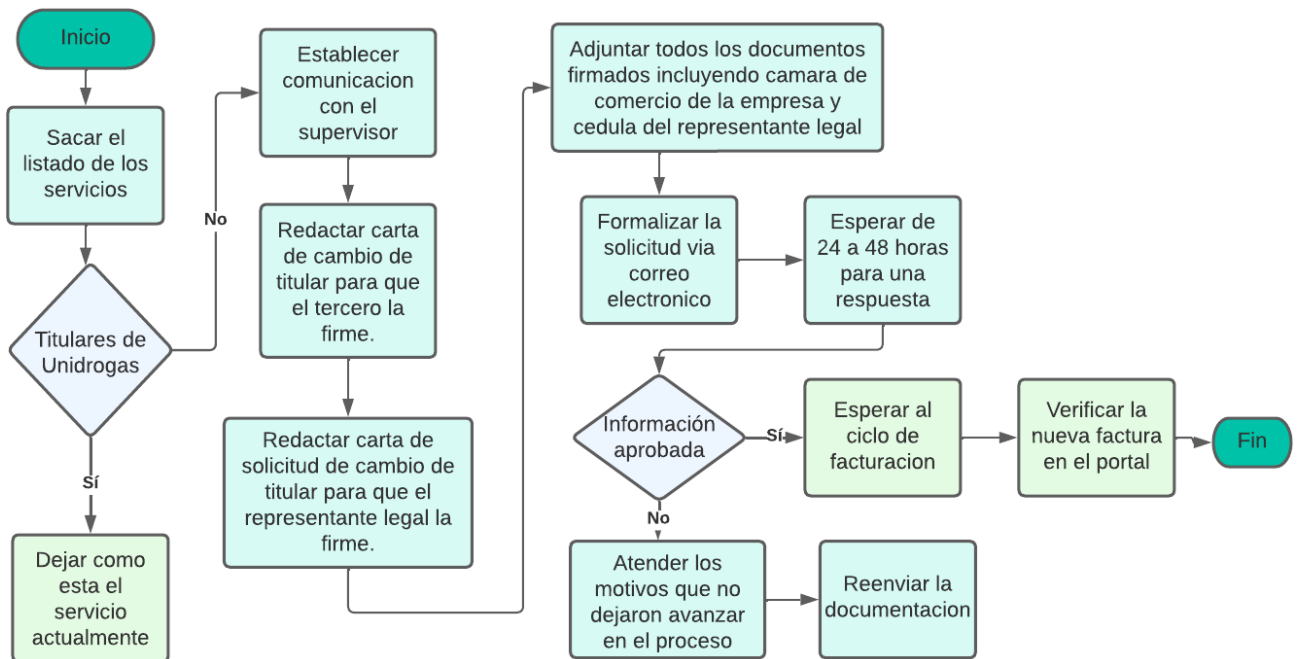
- Por último se tiene como resultado la factura a nombre de Unidrogas S.A.S y la ventaja de poder auto-gestionar el servicio, tener mayor posibilidad de adquirir ofertas, soporte técnico directo y responsabilidad del servicio sin intermediarios.

3.1.2.3 Cambio de titular modo jurídico.

- En el primer paso se debe detectar el listado de los puntos de venta pertenecientes a Unidrogas S.A.S en los que actualmente figuran terceros o personas naturales en sus servicios de telecomunicaciones, se debe establecer contacto con el supervisor a cargo del punto de venta o directamente con el administrador de la droguería para informarle acerca del proceso que se va a realizar. Este proceso se realiza cuando existen estos eventos: La persona no aparece, no quiere colaborar o en última instancia lastimosamente la persona que figura como titular ha fallecido.
- Se debe solicitar al supervisor o al administrador de la droguería el envío de cuatro comprobantes o desprendibles donde se pueda evidenciar el pago de los servicios. Lo mas recomendado es poder anexar los pagos de los últimos meses que van corridos del año, esto para facilitar y agilizar el proceso, la información anterior es lo que el operador exige y de igual forma la que puede hacer que interprete y evidencie que efectivamente Unidrogas S.A.S ha estado a cargo y ha cumplido de forma responsable los pagos mes a mes del servicio contratado aun no estando a nombre de la empresa.
- Se debe redactar una carta donde se solicite el cambio de titularidad, se debe especificar muy bien que se acepta la responsabilidad del servicio por parte de la compañía y cualquier responsabilidad jurídica que este servicio conlleve, esta carta debe ser firmada por el representante legal y devolverse a la persona encargada del proceso para que se encargue de recaudar los documentos necesarios para enviar al correo corporativo del operador de telecomunicaciones y continuar con la gestión.
- Una vez el encargado del proceso tenga lista toda la documentación exigida por el operador deberá enviarse al correo corporativo del mismo, el cual tarda un promedio de 48 a 72 horas en dar una respuesta. El proceso debe realizarse aparte por cada caso que se presente debido a que ellos exigen que los documentos no superen las 5Mb.
- Al momento que el operador da respuesta al caso se espera a que llegue a la fecha de ciclo de facturación y se verifica el cambio gestionado en el portal de pagos que existe entre la empresa proveedora de servicios y Unidrogas S.A.S (B2B).
- Por último se tiene como resultado la factura a nombre de Unidrogas S.A.S y la ventaja de poder auto-gestionar el servicio, tener mayor posibilidad de adquirir ofertas, soporte técnico directo y responsabilidad del servicio sin intermediarios.

En el siguiente diagrama de flujo se ve reflejado el proceso que se debe seguir en el cambio de titularidad por el modo de común acuerdo.

Ilustración 7 Diagrama de flujo Cambio Titularidad común acuerdo



3.1.3 OBJETIVO 2 Ejecutar los requerimientos necesarios para iniciar con el proceso de ajustamiento en los contratos

El cumplimiento de este objetivo comprende ciertas actividades que día a día se deben desarrollar y aplicar en el área de trabajo dentro de las más relevantes se encuentran:

3.1.3.1 Mejoras en los planes

A Zoho Desk software estadístico de control de tareas con el que la empresa tiene licencia activa llegan un sin número de requerimientos de todo el personal activo de Unidrogas S.A.S a nivel nacional. Este software sirve como medio de comunicación y de interacción entre personal administrativo de cada deposito con el único objetivo de atender casos y dar soluciones a problemas presentados día a día.

En este caso un supervisor de zona está solicitando mejora en el plan de internet que maneja actualmente.

- Como primer paso se establece comunicación con el operador para conocer el detalle actual del servicio, lo cual es muy importante conocer ya que el objetivo es mejorarlo.

Existen diferentes medios para establecer comunicación, entre las principales se encuentra la llamada telefónica, vía correo electrónico, o como se puede observar en este caso que se ejecuta de forma escrita vía WhatsApp Business por medio del BOT Liza de Tigo, desde allí se interactúa con el operador.

- Se analiza y se estudia la oferta, se da a conocer al jefe y se hacen las respectivas consultas y si es viable se toma inmediatamente la oferta y se formaliza la solicitud de re ajuste.

- Se formaliza la solicitud de reajuste en el contrato por medio de la redacción de una carta que debe ser entregada al representante legal para que este la lea y la firme dando a conocer el aval y de cierta forma que está de acuerdo con la gestión a realizar.
- Se redacta y envía el correo al ejecutivo comercial del operador encargado de manejar los procesos de contratación y temas relacionados con la empresa; una vez realizado el envío de la solicitud se espera a una respuesta.
- Cuando la persona autorizada por el representante legal de Unidrogas S.A.S firme el contrato de respuesta que determina y detalla el reajuste del plan que envía el operador se da por finalizado el trámite, solo queda esperar un lapso de 24 horas y el servicio tendrá las nuevas características y mejoras en la capacidad.

3.1.3.2 Contrataciones de servicios de telecomunicaciones.

Cada vez que se reciben solicitudes de los supervisores por medio del software Zoho Desk deberán atenderse en el menor tiempo posible, en este caso un supervisor está solicitando la contratación de servicios de telefonía fija e internet para una droguería nueva la cual está a solo unos días de su apertura.

Esta solicitud debe ser enviada por los supervisores 15 días antes de su apertura, todo esto para realizar el trámite correspondiente en los tiempos establecidos y evitar contratiempos.

- En este paso se ingresa la dirección exacta y se extraen las coordenadas del sitio donde se ha solicitado la instalación de los servicios y donde efectivamente va a quedar ubicado el nuevo Punto de venta, en este caso la herramienta que se utilizó para la obtención de coordenadas fue Google maps ya que es la más utilizada en procesos de geolocalización satelital en todo el mundo.
- Como segundo paso se ingresa la información exacta en el formato que bautizado con el nombre de factibilidades el cual sirve para que los operadores puedan revisar si existe cobertura y validar si es posible la contratación e instalación del servicio solicitado.
Este formato debe ser enviado a los asesores de diferentes operadores realizando la cotización correspondiente donde se elige la mejor oferta.
- Una vez se recibe la información de la disponibilidad se informa al jefe directo para estudiar la mejor oferta y tomar la mejor decisión. Para los nuevos puntos de venta se contrata Línea fija + Internet y para un antiguo punto de venta solo servicio de internet.
- Cuando la decisión ha sido tomada se envía la información al asesor del operador sobre el plan que se ajusta a las necesidades que la empresa está buscando, una vez enviado el asesor tiene como función generar un contrato digital el cual debe ser diligenciado por ambas partes. La respuesta a esta

solicitud puede tardar entre 24 y 48 horas dependiendo la insistencia o solicitud de prioridad por parte del cliente.

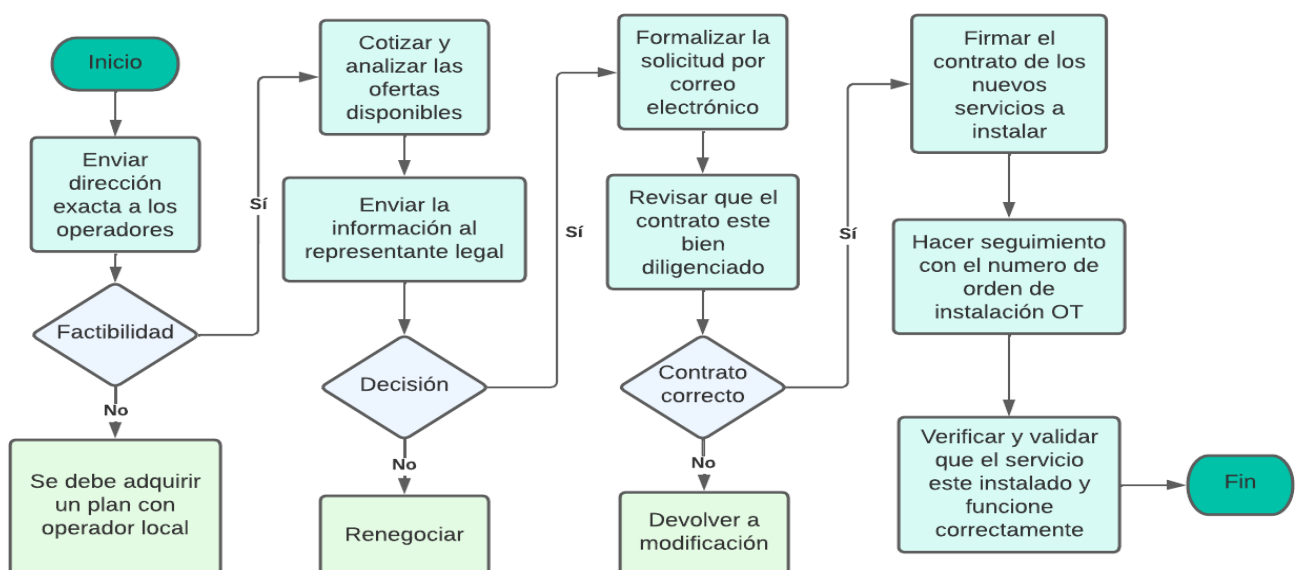
- Cuando el asesor envía el contrato se procede a revisar el documento el cual debe ser firmado por el coordinador nacional de hardware y una vez este lo firme el contrato será redireccionado de forma automática al correo del representante legal; cuando este lo firme el contrato se emite de forma automática al asesor quien deberá notificar mediante otro correo que el documento ha sido completado.
- En el momento en que el asesor envía el documento se debe leer y verificar que en el contrato este bien detallado y tenga coherencia el plan y precio que ha sido solicitado previamente.

Si esta correcto se procede a firmar, pero si tiene alguna inconsistencia se informara al asesor para que lo corrija y envíe nuevamente.

- Cuando el contrato ha sido firmado por todas las partes se genera una constancia detallada acerca de las personas que firmaron donde se indica el lugar por medio de la dirección IP y la hora exacta.
- El asesor notifica por medio de un correo que el contrato fue completado y solamente queda esperar el día y la hora de instalación de los servicios. Esta información debe enviarse al supervisor con antelación para que este enterado y pueda recibir a los técnicos encargados de la instalación.
- Una vez confirmada la instalación por parte del operador y la previa notificación del supervisor se procede a informar sobre lo realizado y se debe cerrar el ticket en Zoho Desk, lo que quiere decir que el requerimiento fue realizado de manera exitosa.

En el siguiente diagrama de flujo se ve reflejado el paso a paso que se debe seguir en el proceso de contratación de servicios de telecomunicaciones para nuevos puntos de venta.

Ilustración 8 Diagrama de flujo Proceso de contratación de servicios de telecomunicaciones



3.1.4 OBJETIVO 3 Comparar costos del servicio en los operadores que permita visualizar medida en el gasto

Para el cumplimiento de este objetivo es de vital importancia conocer los detalles de los planes de cada uno de los servicios que la empresa Unidrogas S.A.S tiene vigentes actualmente.

Es por ello que se debe emprender en una misión investigativa la cual consiste en recolectar información de los detalles de los servicios de telecomunicaciones que están instalados en cada punto de venta tal y como el precio, tipo de red internet y la velocidad que se adquiere actualmente, esto con el fin de realizar un balance de resultados al finalizar la gestión.

3.1.4.1 Revisión de contratos

- Hoy en día Unidrogas S.A.S tiene un saldo en contra con el operador Movistar y dado a esta situación lo que se pretende alcanzar es detectar medida en esos gastos, identificar cuáles son los servicios más costosos y lograr un ajuste en los precios y velocidades logrando la disminución de la deuda y mitigar el impacto que esta genera en la organización.
- La información detallada del plan de internet, el precio, la disponibilidad es obtenida a través de llamada al call center del operador, el área de facturación se encarga de validar esa información, se pueden realizar máximo 5 consultas por llamada, la duración de cada llamada puede demorar entre 30 y 50 minutos mientras se valida la información.
- Una vez recolectada y organizada la información obtenida por parte del operador se procede a redactar las cartas de solicitud las cuales deben incluir a detalle las solicitudes claras de lo que se quiere modificar en los contratos, deberán ser firmadas por el representante legal.

Cuando el encargado del proceso tenga lista toda la documentación exigida por el operador deberá enviarse al correo corporativo del mismo, el cual tarda un promedio de 48 a 72 horas en dar una respuesta. Es recomendable realizar el proceso de forma progresiva para no dejar acumular información, es de recordar que el peso máximo de la documentación es de 5MB.

- En el momento que llega una respuesta al correo electrónico por parte del operador al requerimiento antes solicitado se debe esperar a que ellos realicen los cambios en cada servicio, por lo general se van atendiendo en el mismo orden en que se envió la información.
- Los cambios se van dando de acuerdo al ciclo de facturación que cada servicio tenga, por ejemplo:
Si el servicio tiene ciclo de facturación el día 15 de septiembre y la solicitud de reajuste fue hecha el día 20 septiembre; el cambio se verá reflejado el 15 de octubre.

El caso se cierra el día en que todos los servicios han sido reajustados.

- Como resultado de la gestión en esos puntos de venta se obtienen los siguientes resultados donde se puede evidenciar los logros alcanzados por parte de la compañía Unidrogas S.A.S gracias a la propuesta.

Lo que se paga actualmente cada mes: Se realizó la sumatoria del valor que actualmente se paga por los servicios de telecomunicaciones adquiridos.

Promedio megas: Se realizó la sumatoria de las megas que se reciben actualmente la cual se calculó con la fórmula =PROMEDIO () en Microsoft Excel.

Lo que se espera pagar: Se realizó la sumatoria del valor de las tarifas que actualmente ofrece la compañía en cada uno de los servicios.

Promedio megas: Se realizó la sumatoria de las megas de los servicios que actualmente ofrece la compañía en cada uno de los servicios y se calculó con la fórmula =PROMEDIO () en Microsoft Excel.

Lo que se ahorraría al mes: Lo que se paga actualmente cada mes – (menos) Lo que se va a pagar.

Lo que se ahorraría en un año: Lo que se ahorraría al mes * 12 (Meses).

3.1.4.2 Balance de resultados

Tabla 5 Balance de propuesta aplicado a 80 puntos de venta.

LO QUE SE PAGA ACTUALMENTE CADA MES
9.734.770
PROMEDIO MEGAS
11
CON LA PROPUESTA Y MI GESTION
LO QUE SE ESPERA PAGAR
4.748.497
PROMEDIO MEGAS
16
LO QUE SE AHORRARIA UNIDROGAS AL MES
4.986.273
LO QUE SE AHORRARIA UNIDROGAS EN UN AÑO
59.835.276

El anterior resultado fue obtenido a partir de una muestra de **80** PDV teniendo como ahorro 59.835.276; si se hace la división de **658** PDV entre 80 nos da un resultado de **8,22** que multiplicado por **59.835.276** tendría como resultado **491.845.568** Millones de pesos que la empresa se estaría ahorrando con la gestión de la propuesta.

3.1.4.3 Categorización de servicios

La siguiente categorización fue realizada por regiones de manera jerárquica teniendo como base diferenciadora el impacto que tienen los puntos de venta frente a las ventas y el uso que estas le dan a los servicios de telecomunicaciones como el internet para el proceso de facturación electrónica y la telefonía como medio de comunicación para atender las ventas tipo domicilio.

Ilustración 9 Categorización de puntos de venta Unidrogas S.A.S por regiones

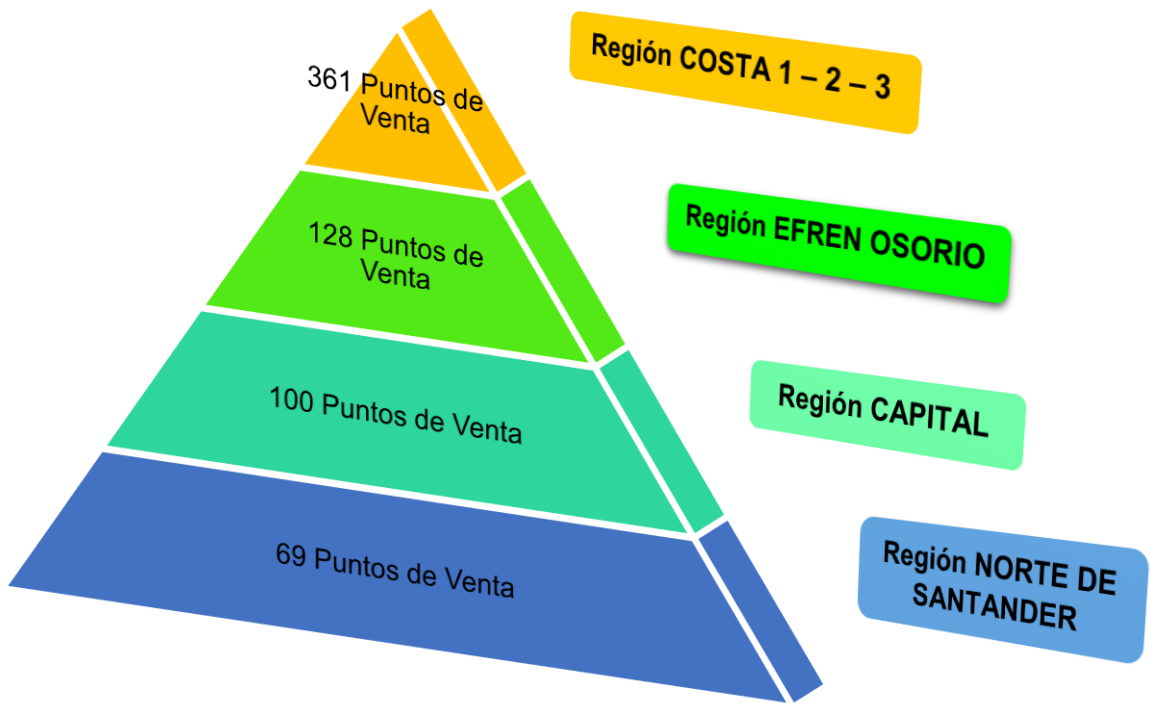
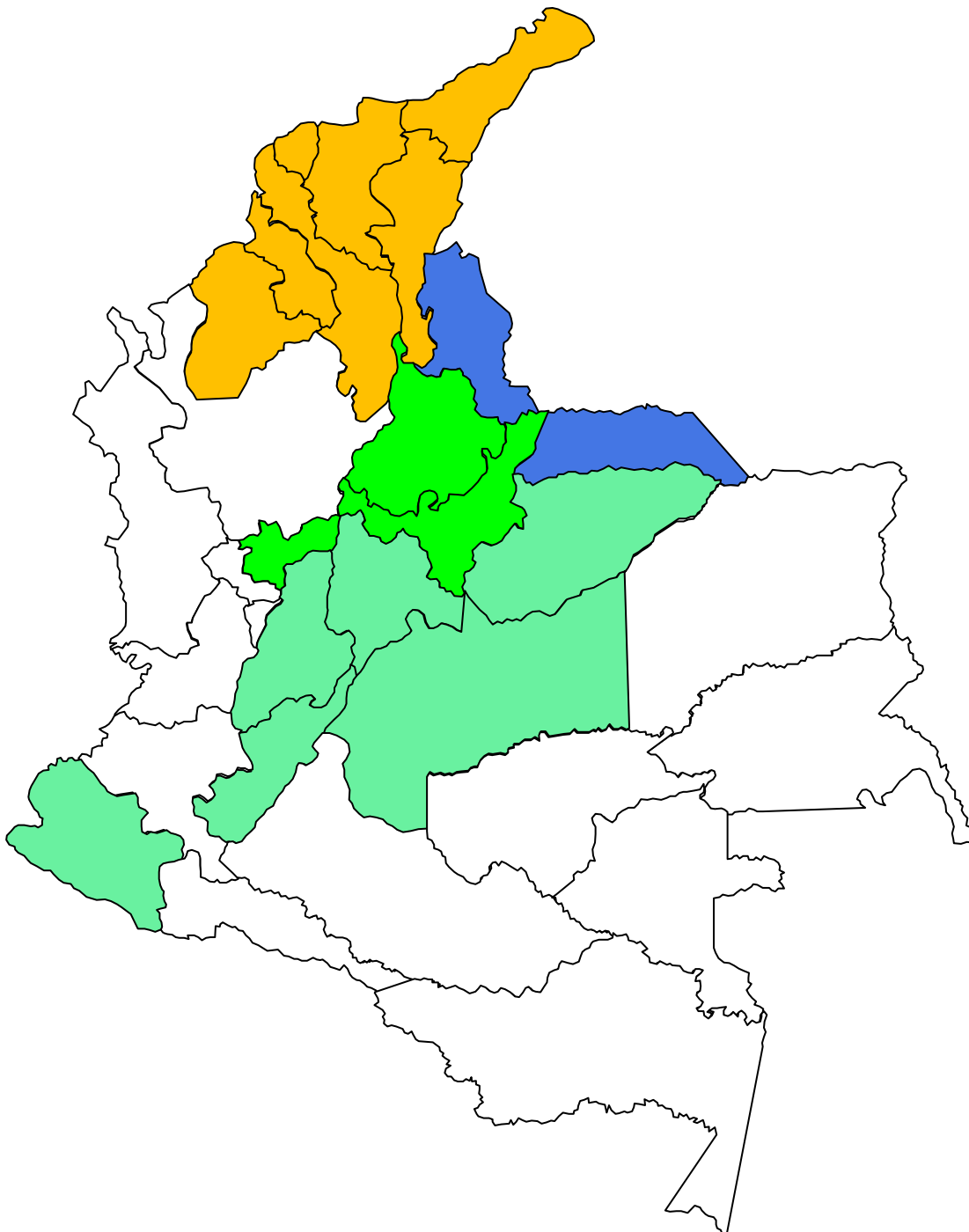














Ilustración 10 Representación de los puntos de venta de Unidrogas S.A.S por regiones en Colombia



La información que contiene la siguiente tabla es el resultado de un proceso de comunicación y recolección de datos donde se realiza un proceso de cotización, lo que se pretende con esto es que la directiva de la empresa pueda tomar la decisión más acertada para la contratación de servicios por regiones de manera masiva en los operadores que brinden cobertura y factibilidad, haciendo que los objetivos de la empresa en este sector y la experiencia de los vendedores, clientes y consumidores se vean afectados de manera positiva.

Tabla 6 Propuesta de planes masivos por regiones

<u>DEPARTAMENTO</u>	<u>OPERADOR</u>	<u>DETALLE DEL PLAN</u>	<u>PRECIO</u>
REGION COSTA 1 – 2 – 3 (361 PUNTOS DE VENTA)			
ATLÁNTICO		Internet 900 Megas FO + Telefonía Nacional Ilimitada.	\$ 234.990
BOLIVAR			
CESAR		Internet Empresarial 50 Megas FO + Telefonía nacional.	\$ 174.700
CORDOBA			
LA GUAJIRA		Internet Empresarial Banda Ancha 120 Megas GPON AVANZADO + Telefonía Sin Fronteras.	\$ 350.000
MAGDALENA			
REGION EFREN OSORIO (128 PUNTOS DE VENTA)			
BOYACÁ		Internet 400 Megas FO + Telefonía Nacional Ilimitada.	\$ 111.990
CALDAS			
SANTANDER		Internet HFC 310 Megas + Telefonía nacional.	\$ 129.900
		Internet Empresarial Banda Ancha 300 Megas GPON BASICO + Telefonía Sin Fronteras.	\$ 96.000
REGION CAPITAL (100 PUNTOS DE VENTA)			
BOGOTÁ D.C		Internet 300 Megas FO+ Telefonía Nacional Ilimitada.	\$ 89.990
CASANARE			
CUNDINAMARCA		Internet HFC 210 Megas + Telefonía Nacional.	\$ 109.900
HUILA			
META		Internet Empresarial Banda Ancha 200 Megas GPON BASICO + Telefonía Sin Fronteras.	\$ 72.000
NARIÑO			
TOLIMA			
REGION NORTE DE SANTANDER (69 PUNTOS DE VENTA)			
ARAUCA		Internet 200 Megas FO NAKET + Telefonía Nacional Ilimitada.	\$ 72.990
NORTE DE SANTANDER		Internet HFC 160 Megas + Telefonía Nacional.	\$ 90.900
		Internet Empresarial Banda Ancha 100 Megas GPON BASICO + Telefonía Sin Fronteras.	\$ 60.000

CONCLUSIONES

- Se pudo conocer información relevante acerca de los detalles y el estado en que se encuentran los servicios de telecomunicaciones de Unidrogas S.A.S actualmente
- Finalmente la empresa puede auto-gestionar sus servicios sin necesidad de acudir a un tercero quien era el encargado de hacer el papel de intermediario al momento de ejecutar actividades como pagos de facturas y soporte.
- En conclusión fue exitosa la experiencia que tuvieron los supervisores frente a los servicios de telecomunicaciones en aquellos puntos de venta donde fue necesario y posible realizar las mejoras en el plan y tarifas de los planes.
- Para finalizar se logró establecer acuerdo con el proveedor principal de la empresa dejando como resultado un impacto positivo en Unidrogas S.A.S a través de la propuesta de renegociación.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa cumplir a cabalidad y en las fechas correspondientes con los pagos de los servicios para evitar intereses en mora o recargos por reconexión de red.
- La Academia de Unidrogas debería capacitar a los supervisores en temas básicos de configuración de IP, configuración de modem para que ellos compartan ese conocimiento a los administradores de punto de venta y ahorrar demasiado tiempo cuando se presentan fallas de ese tipo.
- La empresa debiera estar actualizada con las tarifas que ofrecen los proveedores de telecomunicaciones en el mercado actualmente para evitar pagar servicios con precios sobrevalorados.
- Mantener activo el lema del sentido de pertenencia de cada uno de los colaboradores con la empresa.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

- Fue una experiencia gratificante desde el inicio; logre adaptarme al trabajo los primeros días y despertar habilidades que estaban pasivas desde hace tiempo, así mismo conocer a muchas personas con gran trayectoria en la empresa generar confianza y sentir cosas positivas cada vez que podía aportar resultados y soluciones con la ejecución de actividades.
- Se logró conectar con los compañeros de trabajo y mientras el tiempo que estuve allí se vivió bajo un clima laboral agradable.

BIBLIOGRAFIA

(s.f.).

DANE. (2019). *MinTIC en los medios*. Bogotá: MinTIC.

DANE. (2022). *Boletín técnico IPC*. Bogotá: DANE.

H, K. H. (2013). *Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación*. McGraw-Hill.

logis, G. (14 de Abril de 2021). *Funciones del área de sistemas | Líder del Emprendimiento*. Obtenido de Grupo logis:
<https://www.liderdelemprendimiento.com/areas-funcionales-de-la-empresa/funciones-del-area-de-sistemas/>

Medellin, C. C., & CamaraComercio. (2021). *CamaraMedellin*. Obtenido de <https://www.camaramedellin.com.co/servicios-empresariales/servicios-especializados/consultoria/diagnostico-empresarial-especializado>

MinTIC. (2021). *5 Avances de conectividad en Colombia*. Bogotá.

SIC, I. y. (2021). *Superintendencia de industria y comercio*. Obtenido de SIC Telecomunicaciones: <https://www.sic.gov.co/telecomunicaciones>

WIKIMEDIA, C. D. (24 de Septiembre de 2014). *WIKIPEDIA*. Obtenido de Wikipedia, la enciclopedia libre.:
https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_telecomunicaci%C3%B3n