

Supervisión de provisión y soporte para UNE EPM en la ciudad de Villavicencio

John Edison Sánchez Bravo

Practicante

Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA

Escuela de Ingenierías

Programa de Ingeniería Industrial

Informe final

Villavicencio – Meta

2022-2

Supervisión de provisión y soporte para UNE EPM en la ciudad de Villavicencio

John Edison Sánchez Bravo

Practicante

Angie Dayanna Alfonso Cuervo

Monitor práctica laboral

Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA

Escuela de Ingenierías

Programa de Ingeniería Industrial

Informe final

Villavicencio – Meta

2022-2

Contenido

1. Introducción.....	4
2. Reseña Histórica De Escenario De La Practica	5
3. Plan estratégico del escenario de la practica:.....	6
3.1. Misión.....	6
3.2. Visión	6
3.3. Objetivos.....	6
3.4. Metas.	7
4. Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar	8
4.1. Funciones del practicante	8
4.2. Plan de práctica del practicante.....	9
5. Objetivos del practicante	12
5.1. Objetivo general	12
5.2. Objetivos específicos	12
6. Metas que se propone el practicante.....	13
7. Diagnóstico y problemáticas detectadas al iniciar las prácticas	14
7.1 Estructura del diagnostico.....	15
8. Cronograma de actividades realizadas en todo el proceso de prácticas.....	17
9 Plan de mejoramiento	18
10 Productos	19
10 Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica, que hayan servido para el desarrollo y crecimiento del escenario de práctica para hacerlo más competitivo.....	21
11 Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica.	22
12 Normatividad externa e interna que rige al escenario de práctica	23
13 Conclusiones.....	24
Bibliografía.....	25

1. Introducción

En Energía Integral Andina, desde hace 3 años afronte el desafío en el área de supervisión de los procesos de provisión y soporte en el contrato de UNE EPM en la ciudad de Villavicencio, optimizando y mejorando algunos procesos importantes para que las actividades sean ejecutadas en los tiempos establecidos, con la calidad requerida y buscando siempre la satisfacción del cliente. Estos resultados han llevado a que la regional Villavicencio sea la que al día de hoy tenga la mejor productividad de los frentes de trabajo a nivel nacional.

Para que esto fuera una realidad se mejoró el plan de trabajo donde a través del seguimiento e implementación de algunos procesos se hace posible que se cumpla cada actividad de una manera más eficiente, en menor tiempo, con calidad.

2. Reseña Histórica De Escenario De La Practica

Energía Integral Andina S.A. es una empresa colombiana fundada en 1986. Líder en la integración de sistemas de energía eléctrica y de respaldo, equipos, diseño y construcción de redes de energía, telecomunicaciones, gas y servicios públicos. Actualmente, su amplia experiencia en contratación pública y privada, el conocimiento del mercado, así como la altísima calidad de sus productos, le han llevado a ocupar una destacada posición a nivel nacional e internacional logrando extender sus horizontes en Sur América, Centroamérica, Asia y E.E.U.U. Su infraestructura cuenta con planta de fabricación de baterías, estaciones de cable submarino, bodegas y unidades móviles de servicio, modernos sistemas integrados de gestión y software especializado. (Energía Integral Andina S.A, 2022)

3. Plan estratégico del escenario de la practica:

3.1. Misión

“Generar desarrollo económico y social sostenible mediante la ejecución de proyectos y soluciones de ingeniería e infraestructura en los campos de energía, telecomunicaciones, climatización y saneamiento básico para empresas y gobiernos. Con total respeto del medio ambiente y velando por la seguridad y bienestar de los empleados.” (Energía Integral Andina S.A, 2022)

3.2. Visión

“Consolidar el liderazgo en centro y Suramérica para desarrollar soluciones e infraestructura que permitan satisfacer las necesidades de empresas y poblaciones en los sectores de energía, comunicaciones, agua potable y saneamiento básico, logrando nuevos estándares de eficiencia, confiabilidad y sostenibilidad.” (Energía Integral Andina S.A, 2022)

3.3. Objetivos

- Cumplir los requisitos legales y otros requisitos aplicables al Sistema Integrado de Gestión.
- Establecer propuestas de valor agregado en las ofertas para garantizar la permanencia de nuestros clientes.
- Fortalecer la competencia del personal.
- Promover acciones de mejoramiento para el Sistema Integrado de Gestión, inherente a cada uno de los procesos de la organización.
- Definir estrategias que permitan minimizar los efectos negativos a posibles impactos

ambientales que se generen en el desarrollo de las actividades de la organización.

- Definir estrategias que permitan la prevención a la afectación de salud de los trabajadores conforme a los riesgos críticos presentes en el ambiente laboral. (Energía Integral Andina S.A, 2022)

3.4. Metas.

- Ser Incansables en la búsqueda de soluciones, tendiendo a la acción, generando impacto por medio de cantidades increíbles de energía, esfuerzo y entrega; buscando consistentemente resultados, excelentes resultados.
- Compromiso con la sociedad y el medio ambiente, entendiendo que nuestra razón de ser es generar propuesta de alto valor, calidad y confiabilidad; creando valor perdurable en el tiempo.
- Ser metódicos, pensando estratégicamente, tomando decisiones difíciles y riesgos inteligentes; persiguiendo el conocimiento y el aprendizaje.
- Ser ejemplo de excelencia, tenacidad, pasión y determinación; siempre pensando en grande. (Energía Integral Andina S.A, 2022)

4. Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar

4.1. Funciones del practicante

- Supervisar la adecuada ejecución de las actividades de provisión y soporte a cargo de sus frentes de trabajo acuerdo para dar cumplimiento a las solicitudes en las condiciones de tiempo y calidad requeridas.
- Verificar la recepción vía celular por parte de los técnicos de provisión y soporte de las órdenes de trabajo direccionadas desde la Torre de Control para atención de requerimientos de provisión presentados por los clientes TIGO.
- Verificar el oportuno desplazamiento de los técnicos de provisión a la ubicación registrada en la orden de trabajo y la ejecución de la actividad solicitada dentro de los tiempos y condiciones establecidas.
- Solicitar en caso de requerirse el apoyo técnico a los entes autorizados a fin de evitar errores y garantizar la calidad del servicio de provisión prestado.
- Verificar una vez concluido el servicio de provisión y soporte, que el cliente diligencie en el Formato de instalación o reparación la aceptación del trabajo o en caso de no aceptación las observaciones a que haya lugar.
- Revisar las ordenes de trabajo realizadas el día anterior y hacerlas firmar con los revisores de TIGO en caso que se requiera.
- Verificar el resultado de la actividad de provisión y soporte realizada de acuerdo con el reporte diligenciado por el cliente y en caso de no aceptación del trabajo, solicitar la inmediata solución a fin de evitar una reclamación.

- Realizar la revisión física preventiva de la moto y/o vehículo, estar pendiente de su funcionamiento y reportar oportunamente cualquier falla que se encuentre.
- Mantener al día y disponible la documentación de la moto y/o vehículo.
- Mantener actualizada la pre operacional de la moto y/o vehículo. (Energía Integral Andina S.A, 2022)

4.2. Plan de práctica del practicante

Actividades de supervisión, verificación, consolidación y realización de acuerdo a las funciones donde a través del cumplimiento de los objetivos se obtendrán los resultados esperados.

Tabla 1

Plan de práctica

ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RESULTADOS	CUMPLIMIENTO
Supervisar las ejecuciones de las actividades de los técnicos dentro de los tiempos y condiciones establecidas y cargando actividades complementarias cuando se requieran.	Inspeccionar la productividad de los técnicos garantizando los tiempos y condiciones de las actividades, mediante auditoria web o en terreno.	Cumplimiento de las actividades con calidad y manteniendo siempre una buena productividad con actividades complementarias. Todo es validado vía 100% web y en auditorias aleatorias.	100%

<p>Validar hora de llegada y ejecución del técnico a cada actividad.</p>	<p>Verificar el oportuno desplazamiento de los técnicos para garantizar la ejecución de la orden de trabajo a la hora establecida, mediante llamada o monitoreo web.</p>	<p>La ejecución de las actividades y la satisfacción del cliente, las cuales pueden validarse vía web (fotos) en clicksoftware y en la encuesta de satisfacción (NPS).</p>	<p>100%</p>
<p>Recopilar y organizar la información de las actividades de provisión y soporte.</p>	<p>Consolidar información de actividades y datos de los clientes para base de datos mediante tabla en Excel.</p>	<p>Tener un informe detallado de todas las actividades a ejecutar en el día y subirlo a un drive confidencial de la empresa.</p>	<p>100%</p>
<p>Realización de llamada telefónica para confirmar con el cliente la actividad y la franja horaria de ejecución.</p>	<p>Confirmar información de la agenda para asegurar la atención del cliente, mediante una llamada.</p>	<p>Confirmación con el cliente de la actividad en las franjas horarias establecidas y registro en el drive de confirmación de actividades. https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQL</p>	<p>100%</p>

		Sd - PRsVm9sfeolPHeVjdA1S1d Il6MrWAZbZuohkyFXQ59n ZA/viewform	
--	--	--	--

Fuente: Sanchez, J

5. Objetivos del practicante

5.1. Objetivo general

- Diseñar un plan de trabajo realizando confirmación de las actividades de provisión y soporte con el fin de aumentar la productividad en un menor tiempo, con eficiencia y con calidad.

5.2. Objetivos específicos

- Inspeccionar la productividad de los técnicos garantizando los tiempos y condiciones de las actividades, mediante auditoria web o en terreno.
- Verificar el oportuno desplazamiento de los técnicos para garantizar la ejecución de la orden de trabajo a la hora establecida, mediante llamada o monitoreo web.
- Consolidar información de actividades y datos de los clientes para base de datos mediante tabla en Excel.
- Confirmar información de la agenda para asegurar la atención del cliente, mediante una llamada.

6. Metas que se propone el practicante

- Realizar 2 confirmaciones de la agenda de las actividades a ejecutar.
- Recopilar 1 vez al día, información de actividades futuras que se puedan adelantar.
- Verificar 1 vez al día las actividades ejecutadas el día anterior.
- Realizar 1 verificación diaria del oportuno desplazamiento de los técnicos a la primera instalación del día.

7. Diagnóstico y problemáticas detectadas al iniciar las prácticas

La empresa cuenta con un equipo de trabajo polivalente, capacitado y con experiencia en las diferentes tecnologías, pero con una mala práctica al hacer marcaciones falsas del estado de las actividades sumado a una baja productividad lo que ha llevado a la empresa a tener penalizaciones y una voz a voz negativo por parte de la competencia. Por otra parte, se evidencia que la empresa puede tener acceso a la información de los clientes y cuenta con el apoyo del área comercial con quienes puede interactuar para que las actividades tengan una mayor efectividad.

Este diagnóstico se realiza con el fin que la empresa pueda visualizar su estado actual y así poder tomar las decisiones que permitan mejorar sus procesos.

7.1 Estructura del diagnostico

Análisis a través de una matriz DOFA con respecto a las funciones para establecer el estado.

Figura 1

Matriz DOFA

FACTORES INTERNOS		FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA	
FORTALEZAS (+)		DEBILIDADES (-)	
1	MAT (Modelo de Actuación del Técnico)	1	Actividades del día no se confirman
2	Horarios de atención por franjas (am ó pm)	2	Se carga trabajo adicional a riesgo
3	Técnicos polivalentes	3	Marcación falsa del estado del técnico
4	Experiencia del sup y técnicos en telecomunicaciones	4	Improductividad de los técnicos
5		5	
FACTORES EXTERNOS A LA EMPRESA		FACTORES EXTERNOS A LA EMPRESA	
AMENAZAS (-)		OPORTUNIDADES (+)	
1	Mayor consumo de combustible	1	Recorridos cortos entre actividades
2	Penalización por incumplimiento de KPI'S	2	Acceso a la información de los clientes
3	Voz a voz personal de otras empresas competencia	3	Comunicación directa con el área comercial
4		4	Precios de las actividades
5		5	
ESTRATEGIA FA		ESTRATEGIA FO	
1- Reforzar el MAT para que el tec preste el mejor servicio en cada actividad. 2- Seguimiento para que la información registrada por el tec sera veraz, evitando así una inconformidad del cliente 3-Verificar que las actividades se ejecuten en la franja establecida y confirmada con el cliente.		1-Al ser polivalentes los tec se les pueden cargar para ejecutar actividades de distintas tecnologías. 2-Al tener recorridos cortos se pueden ejecutar simultaneamente actividades optimizando el tiempo. 3-Al tener una buena actuación del tec sumado a un buen precio en la actividad, los clientes nos recomendaran con otros clientes creando una mayor	
ESTRATEGIA DA		ESTRATEGIA DO	
1-Para evitar mayor consumo de combustible e improductividad, se debe confirmar las actividades antes de ejecutar. 2-Para evitar penalizaciones por marcaciones falsas o incumplimiento de agenda, se debe hacer seguimiento via web o en terreno.		1-Solicitar apoyo de comercial para confirmacion de actividades y correccion de ser necesario. 2-Al tener acceso a la inf del cliente, confirmar con el cliente que el tec este en sitio ejecutando la actividad. 3-En conjunto con el area comercial confirmarle trabajo adicional a los tec para subir la productividad.	

Fuente: Auza, O. – Proyectos de Marketing y Comunicación Estratégica. 2015

Al analizar los factores externos e internos de la empresa se puede observar que presenta como mayor **oportunidad** la comunicación directa con el área comercial la cual es un apoyo de información y corrección de novedades a tiempo que pudieran presentarse en las actividades.

La empresa como **fortalezas** principales cuenta con la experiencia y el conocimiento de los técnicos permitiendo la ejecución de actividades de diferentes tecnologías con calidad y prestando un buen servicio a los clientes.

En cuanto a las **debilidades** al no tener una confirmación de las actividades, un seguimiento y control; esto ocasiona improductividad de los técnicos y penalizaciones por incumplimiento (KPI).

Por otra parte, para la empresa sus mayores **amenazas** son la voz a voz negativo de la competencia o clientes y las penalizaciones por parte del operador lo que podría ocasionar en primera instancia una disminución de los ingresos y de no mitigarse podría llegar hasta la terminación del contrato.

8. Cronograma de actividades realizadas en todo el proceso de prácticas

Se presenta el avance a la fecha del cronograma con respecto al plan de practica propuesto.

Tabla 2

Cronograma de actividades realizadas

ACTIVIDADES	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	SEM 7	SEM 8	SEM 9	SEM 10	SEM 11	SEM 12
Supervisar las ejecuciones de las actividades de los técnicos dentro de los tiempos y condiciones establecidas y cargando actividades complementarias cuando se requieran.	OK	OK	OK									
Validar hora de llegada y ejecución del técnico a cada actividad.	OK	OK	OK									
Recopilar y organizar la información de las actividades de provisión y soporte.	OK	OK	OK									
Realización de llamada telefónica para confirmar con el cliente la actividad y la franja horaria de ejecución.	OK	OK	OK									

Fuente: Sanchez, J

9 Plan de mejoramiento

Se mejoró la productividad de los técnicos al eliminar los tiempos de ocio implementando un modelo para consolidar (tabla en excel) y suministrar toda la información de actividades con fecha posterior (complementarias) con el fin de que ellos mismos o en apoyo con el área comercial confirmen y ejecuten. Esto logró una mayor ejecución de actividades desde su implementación. Esta mejora se realizó porque la empresa estaba teniendo un margen de ganancias muy bajo y en algunas ocasiones de perdidas.

Al mismo tiempo se mejoró en la marcación falsa de estados de las actividades al implementar un seguimiento de registro fotográfico que cada técnico carga vía web donde se evidencie que está en el sitio donde se ejecutará la actividad programada, para así garantizar el inicio oportuno de la misma. Esta mejora se realizó porque había inconformidad de los clientes en la llegada de los técnicos y porque la empresa estaba recibiendo penalizaciones por el kpi de incumplimiento.

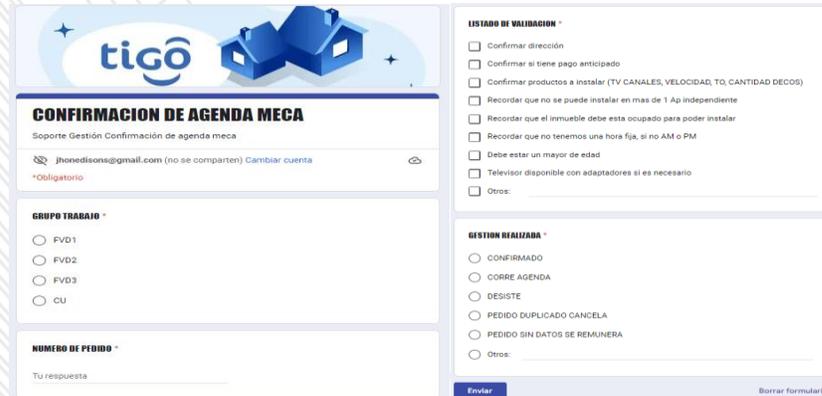
Finalmente se mejoró la efectividad en la ejecución de las actividades del técnico al confirmar con el cliente y realizar el registro en un drive, para que el técnico no pierda tiempo con visitas a riesgo. Esta mejora se realizó porque se presentaban muchas visitas fallidas y porque se requería mejorar los tiempos medios de instalación (TMI).

10 Productos

- Drive de confirmación de actividades. https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd_-PRsVm9sfeolPHeVjdA1S1dII6MrWAZbZuohkyFXQ59nZA/viewform

Figura 2

Formulario de confirmación de actividades.

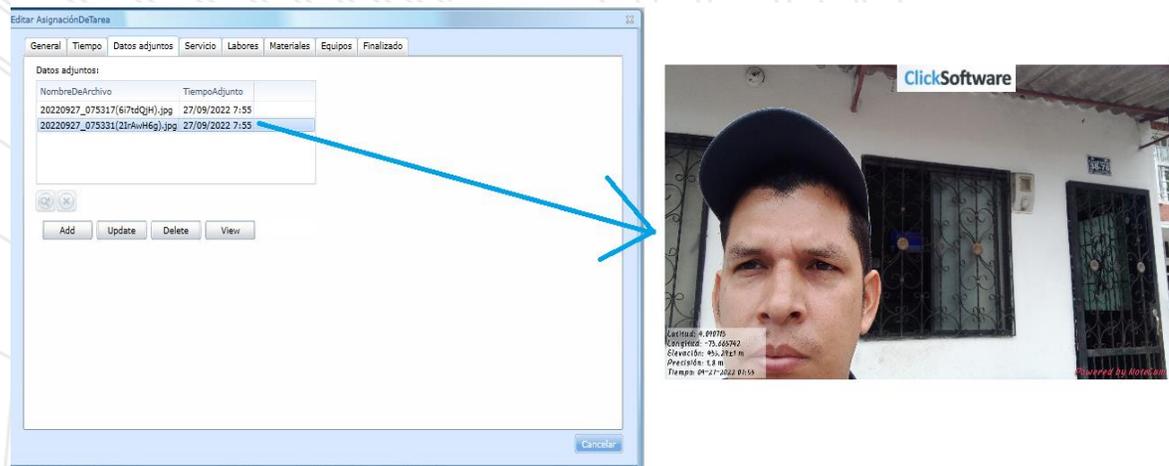


Fuente: Sanchez, J

- Seguimiento web en clicksoftware de foto tipo selfie por parte del técnico en el predio del cliente donde ejecutará la actividad.

Figura 3

Registro fotográfico de en sitio



Fuente: Sanchez, J

- Cuadro con la información de actividades fecha posterior, para que el técnico confirme, adelante como actividades complementarias y así aumente la productividad del día.

Figura 4

Información de actividades complementarias

#	Pedido/Actividad	Tarea	Tipo de productos	Nombre Cliente	CC Cliente	Celular 1	Celular 2	Dirección	Barrio	Productos	Tecnología(s)
1	1-60831868658622	33240933	Nuevo Trio HFC	LUIS MIGUEL DIAZ COBIDES	17322158	3196817688	3196817685	CL 34 # 9 - 43	6 De Abril	Internet-Telefonía-Televisión	HFC-HFC-HFC
2	1-60838821713480	33247742	Nuevo Duo GPON	Rinson Jawer Rivera Gonzalez	1121850314	3115796998	3153372546	KR 42 # 6 - 148 SUR TO 8 AP 101	Amarillos	INTER-TO	GPON-GPON

Fuente: Sanchez, J

10 Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica, que hayan servido para el desarrollo y crecimiento del escenario de práctica para hacerlo más competitivo.

Tabla 3

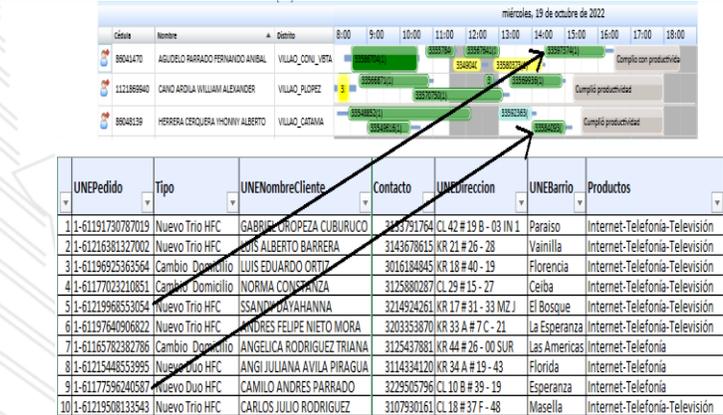
Aportes y sugerencias durante la práctica

Aporte	Sugerencia
Elaboración de un drive de confirmación de agenda.	Verificar que se realicen todos los registros en el drive de la confirmación de agenda, ya que esto ayudara a que las actividades sean más efectivas confirmando con el cliente o realizando las correcciones a tiempo en caso de presentarse.
Implementación de modelo de productividad con actividades complementarias confirmadas.	Siempre que el trabajo agendado para el día no esté completo o no sea efectivo, aplicar el modelo de productividad de actividades complementarias.
Implementación de registro fotográfico tipo selfie en la web como evidencia de que el técnico está en el sitio.	Verificar siempre que el estado del pedido en la web (en sitio) tenga la foto de evidencia que garantice que el técnico si está ejecutando la labor.

Fuente: Sanchez, J

11 Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica.

Tabla 4. *Evidencias del proceso de práctica*

Aporte	Evidencia																																																																													
<p>Drive de confirmación de actividades.</p> <p>https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd-PRsVm9sfeolPHeVjdA1S1dII6MrWAZbZuohkyFXQ59nZA/viewform</p>																																																																														
<p>Implementación de registro fotográfico tipo selfie en la web como evidencia de que el técnico está en el sitio.</p>																																																																														
<p>Implementación de modelo de productividad con actividades complementarias confirmadas.</p>	 <table border="1" data-bbox="787 1501 1455 1759"> <thead> <tr> <th>UNEPedido</th> <th>Tipo</th> <th>UNENombreCliente</th> <th>Contacto</th> <th>UNEDireccion</th> <th>UNEbarrio</th> <th>Productos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-61191730787019</td> <td>Nuevo Trio HFC</td> <td>GABRIEL CROPEZA CUBURUICO</td> <td>3143791764</td> <td>CL 42 # 19 B - 03 IN 1</td> <td>Paraiso</td> <td>Internet-Telefonia-Television</td> </tr> <tr> <td>21-61216281327002</td> <td>Nuevo Trio HFC</td> <td>LEON ALBERTO BARRERA</td> <td>3143678615</td> <td>KR 21 # 26 - 28</td> <td>Vainilla</td> <td>Internet-Telefonia-Television</td> </tr> <tr> <td>31-61196925363564</td> <td>Cambio Domicilio</td> <td>LUIS EDUARDO ORTIZ</td> <td>3016184845</td> <td>KR 18 # 40 - 19</td> <td>Florencia</td> <td>Internet-Telefonia-Television</td> </tr> <tr> <td>41-61177023210851</td> <td>Cambio Domicilio</td> <td>NORMA CONSTANZA</td> <td>3125880287</td> <td>CL 29 # 15 - 27</td> <td>Ceiba</td> <td>Internet-Telefonia-Television</td> </tr> <tr> <td>51-61219968553054</td> <td>Nuevo Trio HFC</td> <td>ISSANDRA JAYAHANNA</td> <td>3214924261</td> <td>KR 17 # 31 - 33 MZ J</td> <td>El Bosque</td> <td>Internet-Telefonia-Television</td> </tr> <tr> <td>61-61197640906822</td> <td>Nuevo Trio HFC</td> <td>ANDRES FELIPE NIETO MORA</td> <td>320353870</td> <td>KR 33 A # 7 C - 21</td> <td>La Esperanza</td> <td>Internet-Telefonia-Television</td> </tr> <tr> <td>71-61165782382786</td> <td>Cambio Domicilio</td> <td>ANGELICA RODRIGUEZ TRIANA</td> <td>3125437881</td> <td>KR 44 # 26 - 00 SUR</td> <td>Las Americas</td> <td>Internet-Telefonia</td> </tr> <tr> <td>81-61215448553995</td> <td>Nuevo Duo HFC</td> <td>ANGI JULIANA AVILA PIRAGUA</td> <td>3114334120</td> <td>KR 34 A # 19 - 43</td> <td>Florida</td> <td>Internet-Telefonia</td> </tr> <tr> <td>91-61177596240387</td> <td>Nuevo Duo HFC</td> <td>CAMILO ANDRES PARRADO</td> <td>3229505796</td> <td>CL 10 B # 29 - 19</td> <td>Esperanza</td> <td>Internet-Telefonia</td> </tr> <tr> <td>101-61219508133543</td> <td>Nuevo Trio HFC</td> <td>CARLOS JULIO RODRIGUEZ</td> <td>3107930161</td> <td>CL 18 # 37 F - 48</td> <td>Masella</td> <td>Internet-Telefonia-Television</td> </tr> </tbody> </table>	UNEPedido	Tipo	UNENombreCliente	Contacto	UNEDireccion	UNEbarrio	Productos	1-61191730787019	Nuevo Trio HFC	GABRIEL CROPEZA CUBURUICO	3143791764	CL 42 # 19 B - 03 IN 1	Paraiso	Internet-Telefonia-Television	21-61216281327002	Nuevo Trio HFC	LEON ALBERTO BARRERA	3143678615	KR 21 # 26 - 28	Vainilla	Internet-Telefonia-Television	31-61196925363564	Cambio Domicilio	LUIS EDUARDO ORTIZ	3016184845	KR 18 # 40 - 19	Florencia	Internet-Telefonia-Television	41-61177023210851	Cambio Domicilio	NORMA CONSTANZA	3125880287	CL 29 # 15 - 27	Ceiba	Internet-Telefonia-Television	51-61219968553054	Nuevo Trio HFC	ISSANDRA JAYAHANNA	3214924261	KR 17 # 31 - 33 MZ J	El Bosque	Internet-Telefonia-Television	61-61197640906822	Nuevo Trio HFC	ANDRES FELIPE NIETO MORA	320353870	KR 33 A # 7 C - 21	La Esperanza	Internet-Telefonia-Television	71-61165782382786	Cambio Domicilio	ANGELICA RODRIGUEZ TRIANA	3125437881	KR 44 # 26 - 00 SUR	Las Americas	Internet-Telefonia	81-61215448553995	Nuevo Duo HFC	ANGI JULIANA AVILA PIRAGUA	3114334120	KR 34 A # 19 - 43	Florida	Internet-Telefonia	91-61177596240387	Nuevo Duo HFC	CAMILO ANDRES PARRADO	3229505796	CL 10 B # 29 - 19	Esperanza	Internet-Telefonia	101-61219508133543	Nuevo Trio HFC	CARLOS JULIO RODRIGUEZ	3107930161	CL 18 # 37 F - 48	Masella	Internet-Telefonia-Television
UNEPedido	Tipo	UNENombreCliente	Contacto	UNEDireccion	UNEbarrio	Productos																																																																								
1-61191730787019	Nuevo Trio HFC	GABRIEL CROPEZA CUBURUICO	3143791764	CL 42 # 19 B - 03 IN 1	Paraiso	Internet-Telefonia-Television																																																																								
21-61216281327002	Nuevo Trio HFC	LEON ALBERTO BARRERA	3143678615	KR 21 # 26 - 28	Vainilla	Internet-Telefonia-Television																																																																								
31-61196925363564	Cambio Domicilio	LUIS EDUARDO ORTIZ	3016184845	KR 18 # 40 - 19	Florencia	Internet-Telefonia-Television																																																																								
41-61177023210851	Cambio Domicilio	NORMA CONSTANZA	3125880287	CL 29 # 15 - 27	Ceiba	Internet-Telefonia-Television																																																																								
51-61219968553054	Nuevo Trio HFC	ISSANDRA JAYAHANNA	3214924261	KR 17 # 31 - 33 MZ J	El Bosque	Internet-Telefonia-Television																																																																								
61-61197640906822	Nuevo Trio HFC	ANDRES FELIPE NIETO MORA	320353870	KR 33 A # 7 C - 21	La Esperanza	Internet-Telefonia-Television																																																																								
71-61165782382786	Cambio Domicilio	ANGELICA RODRIGUEZ TRIANA	3125437881	KR 44 # 26 - 00 SUR	Las Americas	Internet-Telefonia																																																																								
81-61215448553995	Nuevo Duo HFC	ANGI JULIANA AVILA PIRAGUA	3114334120	KR 34 A # 19 - 43	Florida	Internet-Telefonia																																																																								
91-61177596240387	Nuevo Duo HFC	CAMILO ANDRES PARRADO	3229505796	CL 10 B # 29 - 19	Esperanza	Internet-Telefonia																																																																								
101-61219508133543	Nuevo Trio HFC	CARLOS JULIO RODRIGUEZ	3107930161	CL 18 # 37 F - 48	Masella	Internet-Telefonia-Television																																																																								

Fuente: Sanchez, J

12 Normatividad externa e interna que rige al escenario de práctica

Tabla 5

Normas en el escenario de práctica

<p style="text-align: center;">CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO:</p> <p>Autorizado por el Ministerio de Protección Social de Colombia, y adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 como compendio de normas. El cual tiene como finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. (<i>CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf</i>, s. f.)</p>
<p style="text-align: center;">LEY 2043 DE 2020 PRACTICAS LABORALES:</p> <p>Por medio de la cual se reconocen las prácticas laborales como experiencia profesional y/o relacionada y se dictan otras disposiciones. (<i>LEY 2043 DE 2020 PRACTICAS LABORALES Ministerio del Interior</i>, s. f.)</p>
<p style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO:</p> <p>Estipula los parámetros que se deben cumplir como empleado de ENERGIA INTEGRAL ANDINA S.A. (<i>Energía Integral Andina S.A, 2022</i>), s. f.)</p>

Fuente: Sanchez, J

13 Conclusiones

Se logró implementar una optimización en el plan de trabajo establecido al confirmar las actividades agendadas para el día y trabajo futuro complementario, con lo cual se aumentó la productividad en la ejecución de las actividades, se mejoraron los tiempos medios de instalación (TMI), y no se volvió a tener técnicos hasta altas horas de la noche intentando cumplir con las actividades programadas.

Uno de los inconvenientes que se tenían era que los técnicos registraban en el aplicativo que estaban ejecutando una labor cuando apenas iban de camino o están retirando material en bodega. Para esto se implementó un procedimiento para que en el mismo aplicativo subieran foto tipo selfie en sitio con marca de agua donde se especifique día, hora, latitud y longitud, garantizando así que cuando el técnico registra en el aplicativo que está en sitio es porque está en la ejecución de la actividad.

Al no tener una confirmación de las actividades agendadas para cada día, ocasionaba visitas fallidas ya sea porque el cliente no estaba en el predio o porque el ingreso por parte del área comercial no fue el correcto. Para esto fue necesario implementar un procedimiento de confirmación de la agenda e interacción directa con el área comercial logrando así que más actividades se pudieran realizar en la jornada laboral de los técnicos.

Bibliografía

Auza, O. – Proyectos de Marketing y Comunicación Estratégica. 2015. Qué es el Análisis DOFA. <https://oscarauza.com/marketing/analisis-dofa/>

ClickSoftware Technologies Ltd. December 2014-- The software with this guide is furnished under a license agreement and may be used only according to the terms of that agreement. Versión 8.3.0 Patch 010d Copyright © ClickSoftware Technologies Ltd. Todos los derechos reservados.
<http://clickdespacho.epmtelco.com.co/ClickScheduleWebClient/Default.aspx?Culture=es>

Energía Integral Andina S.A. 2022– Comercialización equipos de energía y producción baterías industriales, desarrollo de proyectos de ingeniería enfocados a servicios eléctricos de telecomunicaciones y obras civiles.
<https://www.eiasa.com.co/>

LEY 2043 DE 2020 PRACTICAS LABORALES | Ministerio del Interior. (s. f.). Recuperado 26 de octubre de 2022, de <https://www.mininterior.gov.co/normativas/ley-2043-de-2020-practic-laborales/>

CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf. (s. f.). Recuperado 26 de octubre de 2022, de <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>