



Informe de prácticas profesionales para optar al título de Ingeniería Industrial



2021



**Prácticas profesionales como Ingeniero Industrial en la empresa Claro Colombia,
apoyando las actividades relacionadas con atención y satisfacción del cliente**



Miguel Ángel Ruiz Méndez

Trabajo de prácticas

Asesor(a)

Pompeyo Niño Ontaneda

Corporación Universitaria del Meta - Unimeta

Escuela de ingenierías

Programa de Ingeniería Industrial

Villavicencio

2021



Dedicatoria

Quiero dedicarle lo mejor de mi vida a Dios por la oportunidad de poder elegir y realizar mi carrera, por su guía en mi camino y darme toda la fortaleza para culminar mis propósitos.

A todas las personas que estuvieron presentes en mi caminar, sobre todo a mi madre por siempre acompañarme y a mi hijo por ser esa motivación de superarme día a día en mi vida y en mi carrera.





Agradecimientos

Agradezco a Dios y a mi madre por todo el apoyo incondicional, su motivación para salir adelante y por el impulso para lograr mis propósitos.

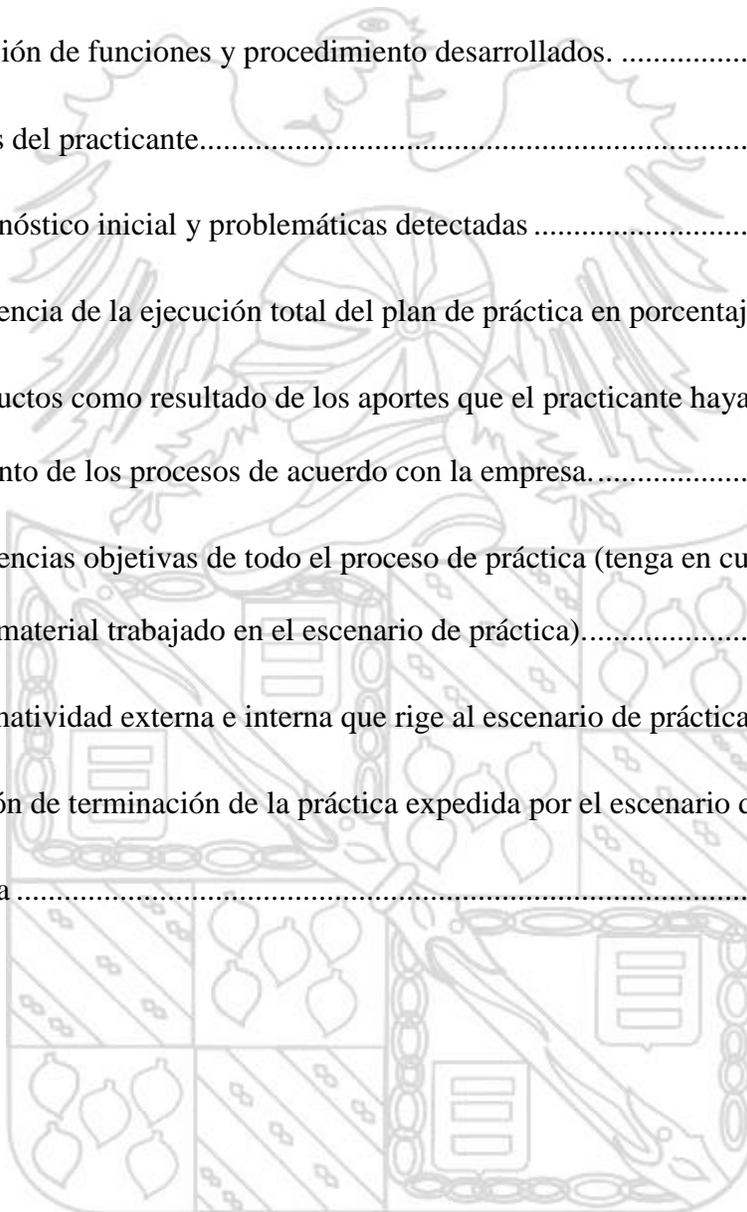
A mis compañeros de Ingeniería y todas las personas que compartí mi vida académica, porque de ellos aprendí lecciones de vida para mi futuro.





Tabla de contenido

1	Introducción.....	6
1.	Plan estratégico de la empresa	8
2.	Descripción de funciones y procedimiento desarrollados.	9
3.	Objetivos del practicante.....	12
5.	Diagnóstico inicial y problemáticas detectadas	13
6.	Evidencia de la ejecución total del plan de práctica en porcentaje.....	15
7.	Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el plan de mejoramiento de los procesos de acuerdo con la empresa.....	18
8.	Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica (tenga en cuenta imágenes, formatos y demás material trabajado en el escenario de práctica).....	20
9.	Normatividad externa e interna que rige al escenario de práctica.....	25
	Certificación de terminación de la práctica expedida por el escenario de práctica	26
	Bibliografía.....	28



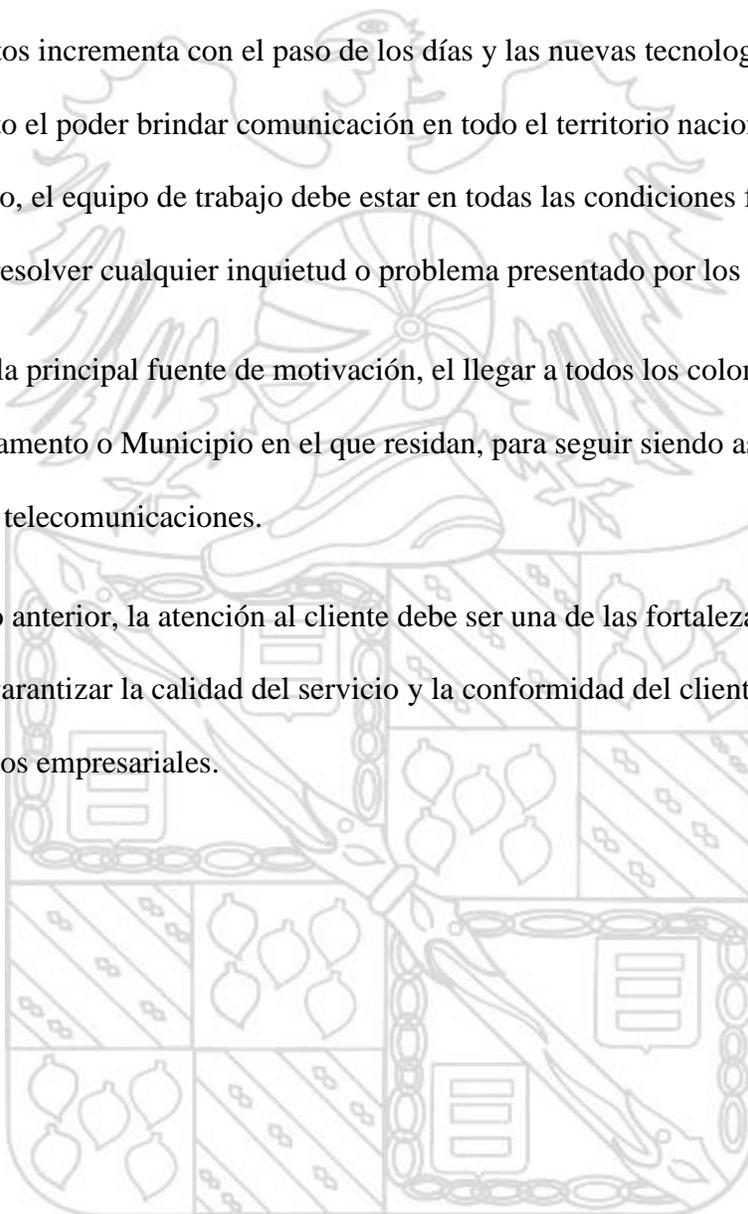


1 Introducción

El mundo de las telecomunicaciones va creciendo drásticamente y la demanda por servicios y productos incrementa con el paso de los días y las nuevas tecnologías; para Claro Colombia es un reto el poder brindar comunicación en todo el territorio nacional de la mejor calidad; por lo tanto, el equipo de trabajo debe estar en todas las condiciones física, mentales e intelectuales para resolver cualquier inquietud o problema presentado por los clientes.

Siendo así la principal fuente de motivación, el llegar a todos los colombianos sin importar el Departamento o Municipio en el que residan, para seguir siendo así la empresa número uno (1) en telecomunicaciones.

Debido a lo anterior, la atención al cliente debe ser una de las fortalezas para la empresa; esto con el fin de garantizar la calidad del servicio y la conformidad del cliente, aumentando los ingresos y beneficios empresariales.





Reseña histórica de Claro Colombia

Es importante destacar que Claro Colombia es una compañía que distribuye servicios de telefonía celular, telefonía fija, televisión e Internet. La cual nació como resultado de la integración de Comunicación Celular S.A. y Telmex Colombia S.A.

Al cierre de 2014 Claro ya contaba con 2 millones de suscriptores a sus servicios de televisión; 1,6 de usuarios de internet banda ancha y 1,4 millones de telefonía fija. Sin embargo, estos no son los únicos servicios que presta Claro Colombia. Servicios como Claro Video y Claro Cloud son un nuevo segmento con el que la compañía está atendiendo las nuevas necesidades de los usuarios.

Claro Cloud lidera en el país el segmento corporativo, llegando a compañías de todos los tamaños del país soluciones de almacenamiento en la nube y Data Center. Claro Colombia es actualmente el operador de servicios de telecomunicaciones móviles, internet, televisión, telefonía fija y soluciones corporativas con mayor cobertura en Colombia.

Inició sus operaciones en 1994 bajo la marca Comcel y desde 2012, tras la unión con Telmex Colombia, opera bajo la marca Claro. Claro Colombia es subsidiaria de América Móvil, S.A.B. de C.V. BMV: AMX, perteneciente al Grupo Carso, cuyo principal accionista es el ingeniero mexicano Carlos Slim.



De la misma manera, América Móvil es un proveedor de servicios de telecomunicaciones en América Latina el cual tiene presencia en 18 países del continente americano, los cuales son: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico y Uruguay.

Claro Colombia lleva su señal 2 G, 3 G y 4 G a 1.113 municipios de Colombia con una red de más de 5.620 radio bases y cuenta con más de 29 millones de usuarios que lo han preferida como su operador de servicios móviles de voz y datos. Ofrece también servicios de telefonía fija, internet de banda ancha y televisión cerrada. (Claro institucional, 2020)

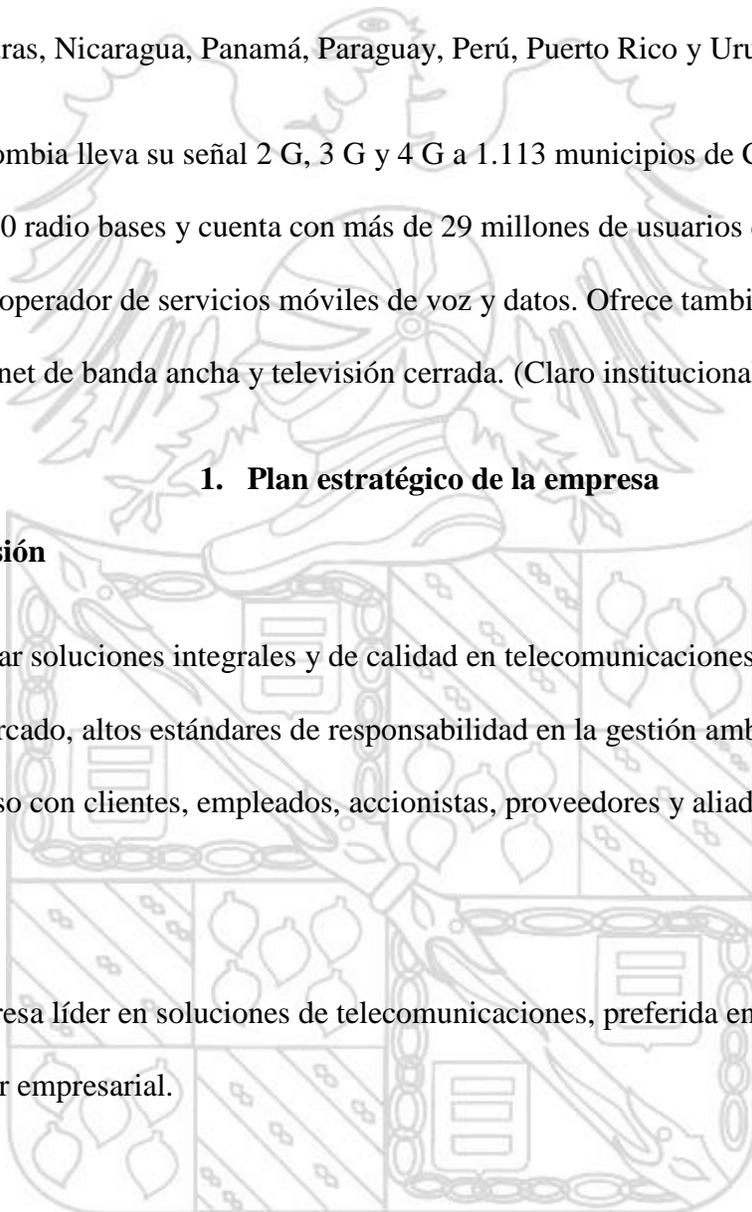
1. Plan estratégico de la empresa

1.2 Misión

Proporcionar soluciones integrales y de calidad en telecomunicaciones, manteniendo el liderazgo en el mercado, altos estándares de responsabilidad en la gestión ambiental y social; y, nuestro compromiso con clientes, empleados, accionistas, proveedores y aliados.

1.3 Visión

Ser la empresa líder en soluciones de telecomunicaciones, preferida en el mercado y modelo en el sector empresarial.





1.3 Objetivos

- ✓ Estamos comprometidos con la transformación de Colombia
- ✓ Desarrollamos soluciones de base tecnológica a problemáticas sociales recurrentes
- ✓ Acercar a comunidades vulnerables o en riesgo a la tecnología y la conectividad; promoviendo alianzas para generar mayor impacto y transformación social.
- ✓ Aseguramos a través de la tecnología, que todos los colombianos puedan acceder a contenidos de calidad.
- ✓ Proporcionar soluciones integrales y de calidad en telecomunicaciones, manteniendo el liderazgo en el mercado.
- ✓ Comprometidos en mantener y seguir mejorando los estándares de responsabilidad en la gestión ambiental y social; y, nuestro compromiso con clientes, empleados, accionistas, proveedores y aliados. (Claro Colombia, 2017)

2. Descripción de funciones y procedimiento desarrollados.

2.1 Especificaciones del cargo

- ✓ Atención directa al cliente de una manera ágil y eficaz, logrando un manejo efectivo en cada interacción, manejando con calidad, amabilidad y credibilidad la información que se



le brinda al cliente bajo unos terminaos claros y precios sin dejar a un lado la gentileza y cortesía.

- ✓ Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos con el cliente y de esta manera aumentar la satisfacción de estos, superando expectativas
- ✓ Realizar los escalamientos necesarios de acuerdo con la solicitud de los clientes hasta la solución.
- ✓ Cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la compañía en cuanto a: productividad, retención de clientes, tiempos de atención, nivel de satisfacción de servicio, cumplimiento de la cuita de ventas, logrando de esta manera aumentar los ingresos de la compañía.
- ✓ Garantizar la legalización de todos los documentos y su correspondiente envío al archivo central, además de una adecuada gestión de las PQRS.
- ✓ Hacer seguimiento a órdenes de trabajo y llamadas de servicios.
- ✓ Ofrecer a los clientes actuales o nuevos los servicios y productos de la compañía, conociendo a profundidad el portafolio de servicios, de tal forma que pueda atenderlos con los estándares de calidad establecidos por la compañía, apoyado en la materia de ventas, capacitaciones e instrucciones brindadas por la empresa.



- ✓ Asesorar y apoyar al distribuidor en la labor de retenciones de clientes asignados para tal fin.
- ✓ Apoyar a los distribuidores en los procesos de cambios de servicio solicitados por los clientes en los CPS.

1. Tabla 1. Descripción de actividades.

En la siguiente tabla se evidenciará todas las actividades que se realizan en la compañía Claro Colombia y también la forma que se evalúan para conocer el porcentaje de efectividad de la misma.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	EVIDENCIA
Atención al cliente	Atender al cliente de manera ágil y eficaz, dando solución oportuna a sus requerimientos y lograr la satisfacción de este	Porcentaje de satisfacción del cliente
Gestión de PQRS	Realizar la correcta ejecución, respuesta y archivo de los PQRS solicitados por los clientes	Porcentaje de respuestas de PQRS



Retención de clientes	Garantizar la retención y fidelidad del cliente, mejorando sus productos o servicios.	N/A
Ventas	Ofrecer productos y/o servicios a clientes nuevos y antiguos, con el fin de aumentar el porcentaje de ventas.	Porcentaje de ventas de productos y/o servicios.

Elaboración propia 1

3.Objetivos del practicante

3.1 Objetivo general

Apoyar como Ingeniero Industrial las actividades de servicio al cliente garantizando la calidad del servicio e incrementar su satisfacción y cumplimiento del plan estratégico de la organización.

3.2 Objetivos específicos

- ✓ Llevar el control de las solicitudes y PQRS radicadas y respuestas a los clientes, teniendo en cuenta los tiempos estipulados por la CRC.
- ✓ Apoyar en la atención y venta de productos y/o servicios ofrecidos por la empresa, garantizando calidad, economía a los clientes y metas propuestas por la empresa.



4. Metas propuestas

- ✓ Recibir capacitación con el fin de ampliar mis conocimientos respecto al tema de atención al cliente

Método de revisión: Certificado de experiencia expedida por la empresa.

- ✓ Realizar con eficiencia el desarrollo de las actividades planteadas en el cronograma de actividades.

Método de revisión: Obtener la validación del jefe inmediato y el representante legal.

- ✓ Cumplir con las metas establecidas por la empresa en servicio al cliente y ventas de productos y/o servicios.

Método de revisión: Visto bueno de la empresa, acreditando el cumplimiento de metas y graficas que muestren el porcentaje alcanzado mensualmente por el practicante.

5. Diagnóstico inicial y problemáticas detectadas

En la siguiente DOFA se evidencia el análisis de los puntos clave a los cuales se ve enfrentada la empresa en cuanto a servicio al cliente se refiere; buscando así fortalecer los aspectos positivos para la misma y lograr la mejora continua para reducir o disminuir los ítems negativos.



2. Tabla 2. DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Problemas de conexión en partes del país ✓ Problemas constantes con la plataforma ✓ Demanda de servicios en aumento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de tarifas ✓ Variedad en portafolio ✓ Conectividad en aumento ✓ Nuevos clientes
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Amplio portafolio de servicios ✓ Cobertura nacional ✓ Diversidad de puntos de venta ✓ Compromiso con el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencia en crecimiento ✓ Oferta amplia y cobertura nacional ✓ Mejores precios y servicios en la competencia

Elaboración propia 2

Claro Colombia es una empresa líder en telecomunicaciones, con numerosas sucursales o puntos de atención a nivel nacional e internacional; esto con el propósito de acercarse a cada cliente y que estos tengan la facilidad y cercanía de adquirir un producto y/o servicio, o dar solución a cualquier inquietud o problema que detecte con el servicio adquirido.

De acuerdo con la información obtenida y planteada en la DOFA, evidenciamos que el mundo de las telecomunicaciones va en aumento, cada vez más personas se comunican por estos medios; por ende, las empresas o la competencia aumenta cada vez más.

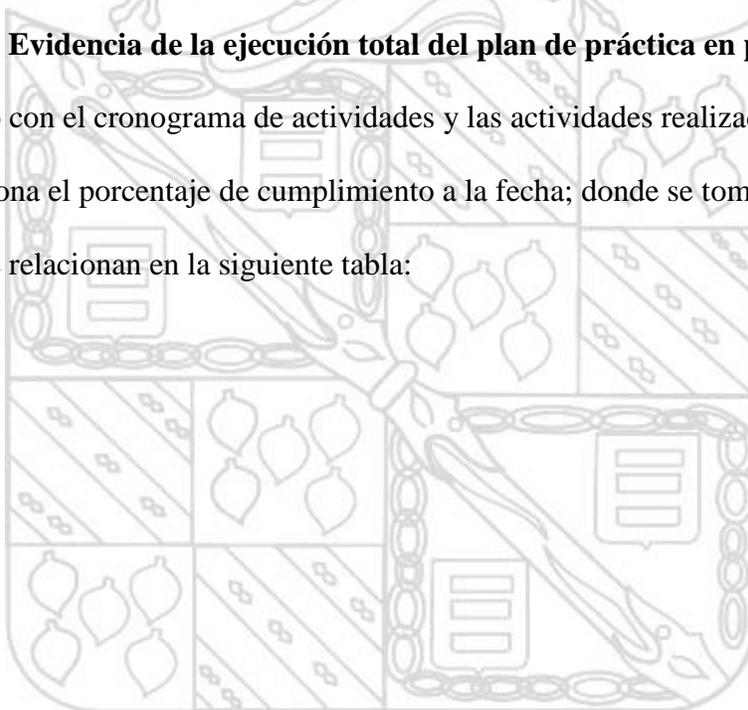


Debido a esto la sucursal ubicada en la Carrera 22 #5B-114 Parque Comercial La Primavera, Av. Puerto López, Villavicencio, Meta, es uno de los puntos principales y con más flujo de clientes, los cuales buscan solución para cualquiera de sus necesidades; debido a esto es de suma importancia que todo el personal de trabajadores cuente con la capacitación y el carisma necesario para brindar de forma eficaz y respetuosa el servicio.

Por esto es necesario mejorar continuamente todos los servicios ofrecidos, desde la atención al cliente hasta la mejora en la conectividad y asequibilidad de productos y/o servicios, para lograr llevar el servicio hasta los lugares más remotos del país y así brindar una conectividad de todas las familias.

6. Evidencia de la ejecución total del plan de práctica en porcentaje

De acuerdo con el cronograma de actividades y las actividades realizadas durante las prácticas, se relaciona el porcentaje de cumplimiento a la fecha; donde se toma como un 100% cada actividad y se relacionan en la siguiente tabla:





3. Tabla 3. Tabla porcentaje de implementación.

FORMATO: PORCENTAJE DE IMPLEMENTACION DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								
PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN								
TEM	ACTIVIDAD	MES					PRODUCTO	% CUMPLIMIENTO
	Apoyo en la atención al cliente dando solución a las necesidades						Calificación de atención por parte de los clientes	100%
	validación de satisfacción del cliente						Calificación de atención por parte de los clientes	100%
	Realizar ventas de productos y/o servicios						Formato de cumplimiento de metas	100%



Recopilar y analizar PQR para dar solución efectiva							clasificación de PQR	100%
Revisar inventario de disponibilidad de equipos							Evidencias fotográficas y formato de clasificación.	100%
PROMEDIO GENERAL DE LA PRACTICA								100%

Elaboración propia 3

Plan de mejoramiento

Teniendo en cuenta las exigencias que requiere el servicio al cliente; la empresa implementa capacitación mensual del personal y la divulgación de toda información nueva referente a productos y/o servicios ofrecidos, esto con el fin de que tengan conocimiento de lo ofrecido por la empresa y de contar con la mejor capacitación para atender de forma eficiente y eficaz al cliente.

Al realizar la capacitación constante al personal y la correcta divulgación de información, se avanza con el cumplimiento de metas empresariales y objetivos del practicante; la cual se mide y se demuestra mediante indicadores de seguimiento semanales y mensuales de todo el personal, donde podemos evidenciar el aumento en ventas y conformidad de los clientes.

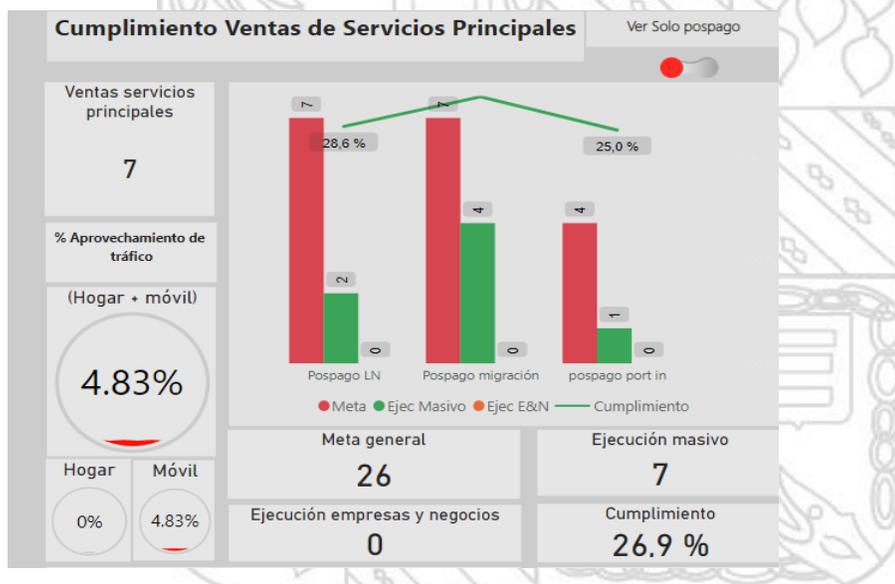


De acuerdo con lo anterior, todos los meses, los jefes de zona y de personal encargados, se encargan de revisar, recopilar, y tabular toda la información y todos los resultados obtenidos por su personal a cargo, tras realizar las actividades establecidas en todos los procesos de atención al cliente que requiere la empresa.

7. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el plan de mejoramiento de los procesos de acuerdo con la empresa.

A continuación, encontramos los porcentajes de cumplimiento mensuales por parte del practicante; el cual se mide el trabajo individual del mismo:

Figura 1. Porcentaje de ventas. En el cual la columna roja es la meta, y la verde es el progreso a la fecha ya indicada.



Fuente Claro Villavicencio 1



Figura 2. Respuesta a PQRS. Muestra la cantidad de PQRS respuestas.



Fuente Claro Villavicencio 2

Figura 3. Satisfacción del cliente: La cual muestra la satisfacción del cliente color rojo indica los clientes descontentos con la atención



Fuente Claro Villavicencio 3

8. Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica (tenga en cuenta imágenes, formatos y demás material trabajado en el escenario de práctica).

A continuación, se muestra la evidencia fotográfica relacionada con el tiempo y las actividades planteadas para el periodo de prácticas.

Atención al cliente (ventas de productos y/o servicios): evidencia de la venta de productos y servicios.



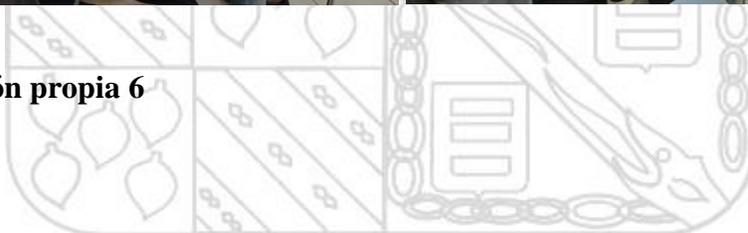
Elaboración propia 4



Atención al cliente (respuesta a PQRS): evidencia de radicación y respuesta de PQRS.



Elaboración propia 6



Revisión de inventarios y equipos disponibles: evidencia del seguimiento al inventario de productos disponibles.



Elaboración propia 7





Formatos

- Radicación de petición para cambio de SIM-CARD solicitado por el cliente, el cual se soluciona de manera inmediata en compañía del supervisor y/o coordinador.

SOLICITUD CORRECCION DE ICCID	
Titular:	ANDRES MESIAS LEON ARIZA
Min:	3204265022
Numero de Cedula:	1121914087
Imei:	3.59771E+14
ICCID anterior:	4016057941274
ICCID Nueva	5.02004E+11
Motivo del cambio:	no me permite en poliedro

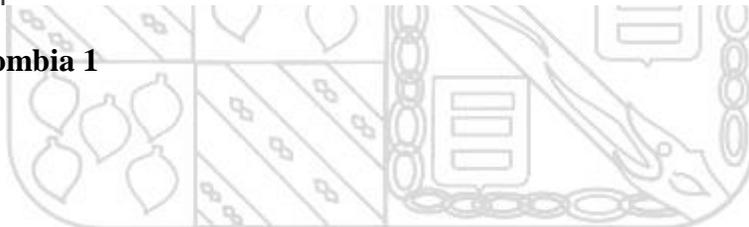
SOLICITUD CAMBIO DE IMEI	
Titular:	OSCAR FABIAN MORA MORENO
Min:	3207566541
Numero de Cedula:	2995554
Modelo Equipo Anterior:	NOKIA 1 PLUS NEGRO
IMEI anterior:	352893100449984
Modelo Equipo Nuevo:	NOKIA 1 PLUS NEGRO
IMEI nuevo:	352893101761049
Iccid:	89571015022022200000
Numero del soporte:	28684308
Motivo del cambio:	SEED STOCK

- Formato de radicación de PQRS o inconformidades por parte del cliente, el cual se enlista y se redirige al área encargada; la cual valida la información suministrada para su respuesta.



	FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQRs COMCEL S.A. NIT 800.153.993 - 7			
Seleccione su opción: <table border="0"> <tr> <td>Petición <input type="checkbox"/></td> <td>Queja / Reclamo <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Recurso de Reposición <input type="checkbox"/></td> <td>Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Petición <input type="checkbox"/>	Queja / Reclamo <input type="checkbox"/>	Recurso de Reposición <input type="checkbox"/>	Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación <input type="checkbox"/>
Petición <input type="checkbox"/>	Queja / Reclamo <input type="checkbox"/>			
Recurso de Reposición <input type="checkbox"/>	Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación <input type="checkbox"/>			
DATOS DEL PETICIONARIO Y CONTACTO Nombre o Razón Social de la Empresa: _____ Apellidos: _____ Documento de identidad: C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> NI. <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> Número de documento de identidad o el de la Empresa: _____ Número celular: _____ Teléfono de contacto: _____ Ciudad: _____ Departamento: _____				
DATOS DE RADICACIÓN No. Cuenta o Cust Code: _____ Fecha de presentación de la PQR: DDMM/AAAA NR: _____ CUN: _____				
OBJETO DE LA PETICIÓN, QUEJA / RECLAMO O RECURSO: _____ _____ _____				
HECHOS EN QUE SE FUNDAMENTA LA PETICIÓN, QUEJA / RECLAMO O RECURSO: _____ _____ _____				
DOCUMENTOS ANEXOS (Pruebas que desee aportar el peticionario o recurrente) Indique el número de anexos soporte que adjunta _____. _____ _____				
NOTIFICACIONES Autorizo de manera libre, voluntaria y expresa a Comcel S.A. para que a partir de la fecha envíe respuesta a mis peticiones, quejas / reclamos o recursos al correo electrónico _____. Si no cuenta con correo electrónico, a la siguiente dirección (ciudad y departamento) _____				
FIRMA DEL PETICIONARIO _____ Documento de Identidad				

Claro Colombia 1





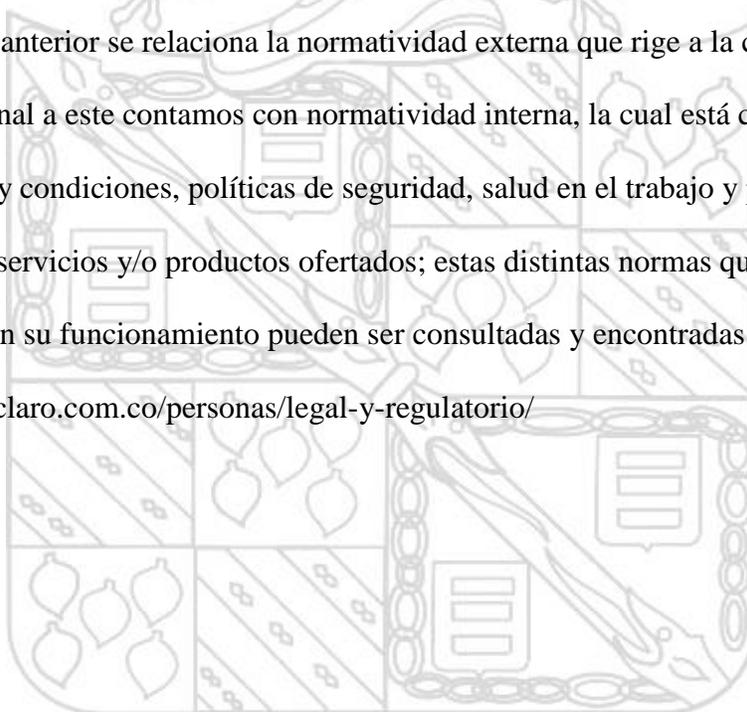
9. Normatividad externa e interna que rige al escenario de práctica.

4. Tabla 4. Base legal

TIPO DE NORMA	QUE DICTA	FECHA
LEY 1480 DE 2011	Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.	12 de octubre de 2011
Resolución 5111	Régimen de Protección de Usuarios	24 de febrero de 2017

Fuente: Claro Colombia

En la tabla anterior se relaciona la normatividad externa que rige a la compañía Claro Colombia y adicional a este contamos con normatividad interna, la cual está compuesta por los distintos términos y condiciones, políticas de seguridad, salud en el trabajo y políticas de los distintos trámites, servicios y/o productos ofertados; estas distintas normas que se han de cumplir para dar el 100% en su funcionamiento pueden ser consultadas y encontradas en el siguiente link: <https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/>





Certificación de terminación de la práctica expedida por el escenario de práctica



COMUNICACION CELULAR COMCEL SA
800153993-7

C E R T I F I C A:

Que MIGUEL ANGEL RUIZ MENDEZ, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 1.069.900.534, labora en la compañía desde el día 02 de Marzo del año 2020, desempeñándose en la actualidad en el cargo de Consultor Integral Servicio A Clientes, con un contrato de trabajo a término indefinido, con una asignación mensual discriminada así:

- Asignación sueldo básico: \$1.294.000.
- Promedio mensual variable de: \$1.517.687.

Se expide esta certificación a solicitud del interesado(a) en la ciudad de Bogotá, D.C. a los 08 días del mes de noviembre del año 2021 con destino a A QUIEN INTERESE.

Para verificación de datos del presente documento comunicarse con gestión humana al Teléfono 7500310 opción 3, en la ciudad de Bogotá en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

Cordialmente,



JUAN JOSE NOEL BARBOSA
Gerente de Administración Recursos Humanos

Copie: Hoja de Vida

CARRERA 66A NO. 249-10
7420797 - 7900289
BOGOTÁ, D.C. - COLOMBIA
WWW.CLARO.COM.CO
80001012 - 08.11.2021





Aportes y sugerencias

- ✓ Dar mejoría a los tiempos de respuesta esto con el fin de dar pronta solución (no mayor a 8 días hábiles); esto garantiza el incremento en la satisfacción del cliente.
- ✓ Los PQRS tienen colapso en el momento de re direccionar al área encargada, puesto que se envía al área que NO corresponde; esto se debe mejorar debió a que esto afecta el tiempo de respuesta.
- ✓ Tener mayor disponibilidad y variedad de equipos, esto con el fin de que el cliente cuente con una amplia gama de elección.
- ✓ Agregar valor añadido (hidratación) a los tiempos de espera en la sala.

Conclusiones

La compañía de telecomunicaciones Claro Colombia, a raíz de ser una de las más importantes a nivel nacional requiere que su fuerza de trabajo sea de las más competentes para sus distintos sectores.

De acuerdo con lo anterior el practicante como Ingeniero Industrial cumplido con sus actividades establecidas, además de brindar los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica para garantizar la mejora continua en los déficits hallados y para lograr una atención al cliente de alta calidad de parte de todo el equipo de trabajo.



Bibliografía

Blanco Cordero, M. (2004). *Gestion Ambiental*. Obtenido de es.m.wikipedia.org

Claro Colombia. (2017). Claro por Colombia. *Sostenibilidad claro*, 2.

Claro institucional. (2020). *Importancia de la telefonía*. Bogota.

hidalgo, u. a. (1978). *Hidrocarburos*. barrancabermeja.

manuel, G. P. (02 de 01 de 2014). *mejora continua de la calidad en procesos*. Obtenido de nueva-iso-9001-2015.com

nacional, M. d. (s.f.). *Informe ejecutivo*. Ministerio de educación nacional, Casanare.

Sostenible, M. d. (17 de 03 de 2015). *DISPOSICIONES APLICABLES A LOS VERTIMIENTOS PUNTUALES DE AGUAS RESIDUALES*. Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co>

