

Informe final de Pasantías Protegemos
(GCU)

Estudiante

Angie Vanessa Hoyos Gómez

Asesor

Dora Silvana Velasco Hurtado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios
Programa Administración de Empresas
2024

Resumen

El presente proyecto tiene como fin dar a conocer el proceso de aprendizaje dentro empresa protegemos GCU de la ciudad de Popayán, siendo esta una compañía dedicada al beneficio y cuidado de la salud e integridad de sus afiliados. Dentro de las responsabilidades y tareas asignadas como practicante de la UNAD, se realizó la recepción, almacenamiento, actualización y sellado de información de clientes y suscriptores en el sistema SICOP, que es la herramienta utilizada por la empresa para facilitar la búsqueda y servicios de cada uno de sus clientes. Se apoyo además en la carnetización de los afiliados y su núcleo familiar, participación en el desarrollo de eventos corporativos, revisión y clasificación de archivos y atención al cliente. Estas actividades permitieron desarrollar habilidades profesionales y personales, que aportan significativamente al pasante. La experiencia no solo brindó un profundo conocimiento de los procesos administrativos, sino que también a su vez contribuyó al logro de los objetivos planteados para la empresa reflejando el impacto positivo dentro de las prácticas administrativas.

Palabras claves: Aprendizaje, apoyo, desarrollo.

Abstract

This project aims to present the learning process within the company Protegemos GCU in the city of Popayan, a company dedicated to the benefit and care of the health and well-being of its members. As a UNAD intern, the assigned responsibilities and tasks included the reception, storage, updating, and stamping of client and subscriber information in the SICOP system, the tool used by the company to facilitate the search and services for each of its clients. Additional support was provided in issuing ID cards to members and their families, participating in the development of corporate events, reviewing and organizing files, and customer service. These activities allowed for the development of both professional and personal skills, significantly benefiting the intern. The experience not only provided a deep understanding of administrative processes but also contributed to achieving the company's goals, reflecting a positive impact on administrative practices.

Keywords: Learning, support, development.

Indice

Introducción	9
Objetivos.....	10
General	10
Específicos	10
Contexto de la práctica	11
Razón social	11
Razón económica	11
Reseña histórica	11
Misión	11
Visión	12
Valores.....	12
Responsabilidad	12
Compromiso.....	12
Descripción del área en la cual se desarrolla la práctica profesional (Organigrama de la empresa)	13
Desarrollo de las actividades realizadas en la práctica	15
Organización y almacenamiento de la información.....	15
Apoyar en la revisión de documentación asignada al personal responsable de realizar suscripciones a la Revista Protegemos.	17

	5
Participar en el proceso de revisión de los datos contenidos en las suscripciones, a la Revista Protegemos presentadas semanalmente, por asesores comerciales de la empresa.	20
Contribuir al proceso de sellado de todos los documentos que hacen parte de las suscripciones a la Revista Protegemos.	21
Facilitar el servicio y atención a clientes externos e internos.	22
Apoyar en la clasificación y organización de los archivos del área Administrativa.	25
Descripción de la problemática manejada en el desarrollo de la práctica y asesoría empresarial	26
Problemática.....	26
Referentes técnicos	28
Tecnología utilizada	29
Referentes legales	30
Aportes técnicos, tecnológicos o científicos de los estudiantes durante el desarrollo de la práctica	31
Soluciones propuestas a la problemática planteada	31
Niveles de logros alcanzados	31
Conclusiones.....	32
Recomendaciones	33
Glosario.....	34
Bibliografía	35

Índice de figuras

Figura 1 <i>Organigrama de la empresa protegemos G.C.U.....</i>	13
--	-----------

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Tabla de gestión administrativa</i>	14
Tabla 2 <i>Total de atención a personas en el mes de marzo</i>	15
Tabla 3. <i>Total de atención a personas en el mes de abril</i>	16
Tabla 4 <i>Total de atención a personas en el mes de mayo</i>	16
Tabla 5 <i>Total de atención a personas en el mes de junio</i>	17
Tabla 6 <i>Total de atención a personas en el mes de julio</i>	17
Tabla 7 <i>Reporte total de documentación por cada finanza en el mes marzo</i>	18
Tabla 8 <i>Reporte total de documentación por cada finanza en el mes abril</i>	18
Tabla 9. <i>Reporte total de documentación por cada finanza en el mes mayo</i>	19
Tabla 10 <i>Reporte total de documentación por cada finanza en el mes junio</i>	19
Tabla 11 <i>Reporte total de documentación por cada finanza en el mes julio</i>	19
Tabla 12 <i>Reporte total de documentación a las suscripciones a la Revista Protegemos</i>	20
Tabla 13 <i>Reporte total de documentación a la las suscripciones a la Revista Protegemos</i>	21
Tabla 14 <i>Numero de sellos puestos en la documentación</i>	22
Tabla 15 <i>Numero de sellos puestos en la documentación</i>	22
Tabla 16 <i>Atención de clientes mes de marzo</i>	23
Tabla 17 <i>Atención de clientes mes de abril</i>	23
Tabla 18 <i>Atención de clientes mes de mayo</i>	23
Tabla 19 <i>Atención de clientes mes de junio</i>	23

Tabla 20 <i>Atención de clientes mes de julio</i>	8 23
Tabla 21 <i>Indicadores del mes de marzo hasta el mes de julio</i>	24
Tabla 22 <i>Tabla de referentes teóricos plan administrativo</i>	27
Tabla 23 <i>Tabla de técnicas en la parte administrativa</i>	28

Introducción

Este informe tiene como objetivo describir las actividades y logros alcanzados durante el periodo de prácticas en la empresa Crecer Unidos S.A. La pasantía se enfocó en mejorar la eficiencia de los procesos de gestión administrativa, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos empresariales de la organización. Durante este tiempo, se trabajó en una serie de objetivos específicos que guiaron las actividades realizadas y permitieron optimizar los procesos administrativos de manera efectiva.

Para iniciar, se brindó apoyo al área administrativa con el fin de mejorar los procesos existentes, proponiendo soluciones prácticas que incrementaran la eficiencia operativa. Además, se buscó fortalecer el conocimiento en los procesos administrativos de la empresa, proporcionando una experiencia práctica y profunda en las operaciones diarias.

Las principales actividades que se realizaron incluyen la actualización de la base de datos de clientes y suscriptores, la revisión y validación de documentos relacionados con las suscripciones, y la participación en la planificación y ejecución de eventos corporativos. También se colaboró en la atención al cliente, mejorando el servicio ofrecido, así como en la clasificación y organización de los archivos del área administrativa, contribuyendo a un sistema de gestión documental más eficiente.

Estas actividades representaron una valiosa contribución a la mejora continua de los procesos administrativos de la empresa. En este informe se detallan las acciones realizadas, los logros alcanzados y las competencias adquiridas durante el periodo de prácticas.

Objetivos

General

Contribuir en las actividades de los procedimientos que se realizan, en la Gestión administrativa de Grupo Crecer Unidos S.A de una manera eficiente, con el propósito de ayudar al logro de los objetivos de la empresa.

Específicos

Apoyar el área administrativa con el fin de optimizar los procesos.

Afianzar el pasante en los procesos administrativos de la empresa.

Contribuir al mejoramiento continuo de la empresa realizando, actividades con eficiencia y eficacia.

Generar un valor agregado a cada una de las actividades del área administrativa.

Contexto de la práctica

Razón social

Centro de imágenes protegemos IPS S.A.S

Razón económica

Según (Protegemos G.C.U., 2020) su razón económica dice que:

Está apoyada en la generación de ingresos a través de su revista especializada que brinda más de 150 servicios de salud, educación, recreación, exequias, turismo y asesoría jurídica. Su enfoque se basa en el bienestar integral de sus clientes y esto le permite captar ingresos recurrentes y fidelizar a sus suscriptores, diversificando sus fuentes de ingresos y fortaleciendo su estabilidad financiera en el mercado.

Reseña histórica

La empresa Protegemos G.C.U, fue construida el año 2010 en la ciudad de Popayán, Cauca, con una razón social de centro de imágenes protegemos S.A.S. y a lo largo del tiempo se ha expandido en ciudades como Cali, Medellín y Bucaramanga. Desde su fundación hasta la actualidad la empresa protegemos G.C.U ha evolucionado significativamente, trabajando en pro al bienestar de sus afiliados, diversificándose y ofertando cada vez mas servicios. (Protegemos G.C.U., 2010)

Misión

“nuestra filosofía de trabajo se fundamenta con la plena convicción de comercializar un servicio excelente, ágil, y completo; por eso contamos con el mejor equipo humano, comprometido a realizar objetivos precisos, buscando el porvenir e integridad de todos nuestros suscriptores”. (Protegemos G.C.U., s.f.)

Visión

Según (Protegemos G.C.U., s.f.) su visión es

Proyectamos para el 2027 como una empresa líder a nivel nacional en la promoción, y distribución de productos y servicios a través de la revista protegemos GCU, Colombia facilitando con la suscripción el acceso a los descuentos y tarifas preferenciales, en los sectores de la salud ,educación recreación ,turismo ,prevención exequias ,asesoría y representación jurídica entre otras, brindando así una segunda opinión profesional a todos nuestros suscriptores ,promoviendo la prevención el autocuidado y a su vez diseñando la toma de conciencia, con la conservación del medio ambiente para lograr ofrecer así un servicio excelente, ágil y completo.

Valores

Promocionar buena atención a los clientes, apoyar la salud de sus afiliados y brindar buena calidad en las atenciones respecto al precio.

Responsabilidad

Con los clientes en las afiliaciones manteniendo el orden, y compromiso la empresa Protegemos de igual manera con sus empleados.

Compromiso

Una buena manera y capacidad de liderazgo con los objetivos, que tiene la empresa.

Descripción del área en la cual se desarrolla la práctica profesional (Organigrama de la empresa)

Las practicas se realizan en el área administrativa y apoyo en el área de carnetización donde las labores principales es ordenar, enviar y hacer una relación semanal de los carnets enviados a los suscriptores de la revista Protegemos.

Figura 1

Organigrama de la empresa protegemos G.C.U

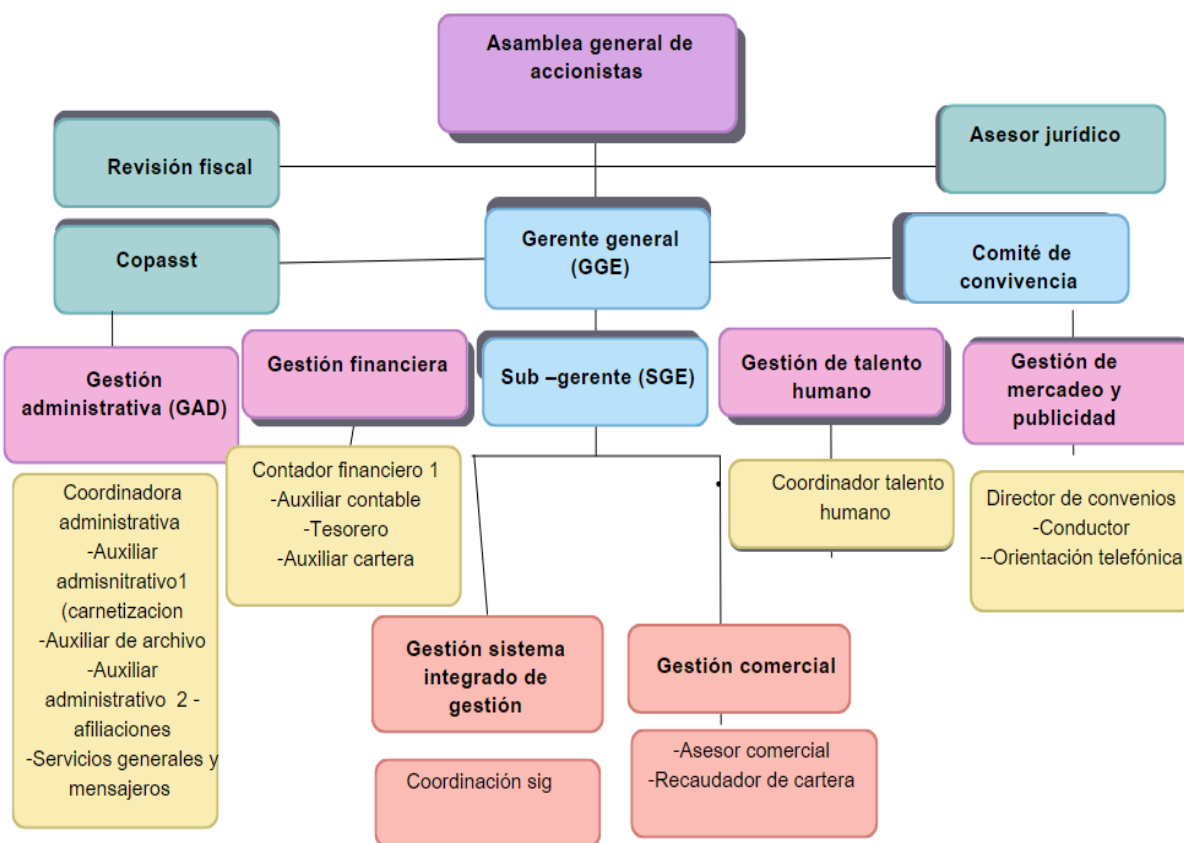


Tabla 1*Tabla de gestión administrativa*

Gestión administrativa (GAD)	Se encarga de toda la parte administrativa las funciones, de la empresa que fusiones de la mejor manera.
Coordinadora administrativa (carnetización) (GAD1)	Se encarga de la parte de la realización de carnets, que salgan de cada producción de la semana, si es necesario está disponible en arreglar o agregar nuevas personas al carnet.
Auxiliar de archivo (GAD2)	Encargado de llevar orden la documentación de la producción, de los afiliados y demás documentos de la empresa.
Auxiliar de distribución y papelería (GAD3)	Es la persona encargada de apoyar en la papelería de la empresa, y de entregar el material de carnes o las herramientas, que se requieren en la empresa de papelería.
Auxiliar administrativa 2	Son las personas encargadas de la parte de afiliaciones de las personas que desean, ser parte de los beneficios que ofrece protegemos
Servicios generales y mensajería	La persona de servicios generales es la encargada de mantener, el orden y la limpieza de la empresa. Los mensajeros son las personas encargas de llevar los carnets, de los afiliados hasta sus residencias, para que puedan hacer uso de los beneficios de protegemos.

Fuente: creación propia

Desarrollo de las actividades realizadas en la práctica

Organización y almacenamiento de la información

En las actividades realizadas se desarrollan habilidades de manejo con las herramientas digitales implementadas por la empresa, como lo es SICOP; Esta plataforma es donde se almacena toda la información relacionada con los clientes y suscriptores de la organización. Además se apoya a la empresa en actividades como fabricación de carnets, apoyo en eventos corporativos y atención al cliente.

En el inicio del proceso se realiza la suscripción de datos en SICOP, llevando un adecuado orden en la documentación de los clientes como se explica en la posterior tabla. Ahí se encuentran los indicadores de ingreso de datos de la empresa en los meses de marzo a julio, en ellas se pueden encontrar el número de atenciones y los horarios de atención. Los afiliados son las personas de nuevo ingreso en los planes que ofrece la empresa y los funcionarios financieros son los encargados de llevar afiliaciones echas con antelación a las casas de los clientes.

Tabla 2

Total de atención a personas en el mes de marzo

		Afiliados (clientes) personas nuevas que ingresan a la empresa, que visitan la sede.	Funcionarios (financieros) Encargados de llevar las afiliaciones desarrolladas por ellos mismos, en las diferentes casas de los clientes.
Cuántas personas se atienden al día	8 a 12	10 personas	8 personas
	2 a 6	10 personas	5 personas
Cuántos se atienden al mes	Total, personas atendidas en el mes 132		

Fuente: creación propia

Tabla 3.*Total de atención a personas en el mes de abril*

Cuántas personas se atienden al día	Horas	Afiliados (clientes) personas nuevas que ingresan a la empresa, que visitan la sede	Funcionarios (financieros) encargados de llevar las afiliaciones desarrolladas por ellos mismos, en las diferentes casas de los clientes
	8 a 12		28 personas
2 a 6		16 personas	32 personas
Cuántos se atienden al mes	Total, personas atendidas en el mes 86		

Fuente: creación propia

Tabla 4*Total de atención a personas en el mes de mayo*

Cuántas personas se atienden al día	Horas	Afiliados (clientes) personas nuevas que ingresan a la empresa, que visitan la sede.	Funcionarios (financieros) Encargados de llevar las afiliaciones desarrolladas por ellos mismos, en las diferentes casas de los clientes.
	8 a 12		22 personas
2 a 6		10 personas	16 personas
Cuántos se atienden al mes	Total, personas atendidas en el mes mayo 67		

Fuente: creación propia

Tabla 5*Total de atención a personas en el mes de junio*

Cuántas personas se atienden al día	Horas	Afiliados (clientes) personas nuevas que ingresan a la empresa, que visitan la sede	Funcionarios (financieros) encargados de llevar las afiliaciones desarrolladas por ellos mismos, en las diferentes casas de los clientes
	8 a 12		13 personas
	2 a 6	8 personas	27 personas
Cuántos se atienden al mes	Total personas atendidas en el mes junio 58		

Fuente: creación propia

Tabla 6*Total de atención a personas en el mes de julio*

Cuántas personas se atienden al día	Horas	Afiliados (clientes) personas nuevas que ingresan a la empresa, que visitan la sede	Funcionarios (financieros) encargados de llevar las afiliaciones desarrolladas por ellos mismos, en las diferentes casas de los clientes
		8 a 12	14 personas
	2 a 6	12 personas	10 personas
Cuántos se atienden al mes	Total personas atendidas en el mes junio 56		

Fuente: creación propia

Apoyar en la revisión de documentación asignada al personal responsable de realizar suscripciones a la Revista Protegemos.

En protegemos G.C U, el área de finanzas desarrolla un trabajo orientado en llevar a cabo los cobros de todos los clientes, asegurarse de que no presenten retrasos en el pago de sus suscripciones. Las tareas que se realizaron en esta área, fueron identificar quienes cuentan con

cobros pendientes, quienes registraron pagos y nuevas cuentas en cero, posterior a la recepción de la información se procede a registrarlas en el sistema SICOP y actualizar cuentas.

La tabla siguiente explica el proceso de recepción de las finanzas en el mes y cuanta documentación se registra de cobro. En esta parte explico que las finanzas son los cobros que se realizaron y en la siguiente casilla los totales de documentación que se ingresa al sistema por mes en total.

Tabla 7

Reporte total de documentación por cada finanza en el mes marzo

Reporte total de documentación por cada finanza en el mes marzo	
Finanza	ingreso total de documentación al sistema de cobro
812	64
814	57
815	68
816	77

Fuente: creación propia

Tabla 8

Reporte total de documentación por cada finanza en el mes abril

Reporte total de documentación por cada finanza en el mes abril	
Finanza	ingreso total de documentación al sistema de cobro
812	78
814	35
815	80
816	112

Fuente: creación propia

Tabla 9.*Reporte total de documentación por cada finanza en el mes mayo*

Reporte total de documentación por cada finanza en el mes mayo	
Finanza	ingreso total de documentación al sistema de cobro
812	80
814	65
815	76
816	56

Fuente: creación propia

Tabla 10*Reporte total de documentación por cada finanza en el mes junio*

Reporte total de documentación por cada finanza en el mes junio	
Finanza	ingreso total de documentación al sistema de cobro
812	78
814	50
815	81
816	101

Fuente: creación propia

Tabla 11*Reporte total de documentación por cada finanza en el mes julio*

Reporte total de documentación por cada finanza en el mes julio	
Finanza	ingreso total de documentación al sistema de cobro
812	95
814	102
815	87
816	60

Fuente: creación propia

Participar en el proceso de revisión de los datos contenidos en las suscripciones, a la Revista Protegemos presentadas semanalmente, por asesores comerciales de la empresa.

En esta parte se desarrollan los ingresos de los suscriptores a la revista protegemos, llevando un orden en el sistema SICOP detallando si el usuario es nuevo, si hay información por modificar en su afiliación, si han que hacer renovación de datos o ingresan algún beneficiario nuevo.

En las tablas posteriores se explica cómo se maneja semanalmente la suscripción de los afiliados en la revista protegemos.

Tabla 12

Reporte total de documentación a las suscripciones a la Revista Protegemos

Reporte total de documentación a las suscripciones a la Revista Protegemos	
Asesores comerciales	Datos semanalmente que se entregan a la empresa por parte de los asesores comerciales
702	120
704	100
706	130
711	112
716	200
719	100
721	130
722	220
725	221

Fuente: creación propia

Tabla 13*Reporte total de documentación a la las suscripciones a la Revista Protegemos*

Reporte total de documentación a la las suscripciones a la Revista Protegemos	
Asesores comerciales	Datos semanalmente que se entregan a la empresa por parte de los asesores comerciales
702	125
704	100
706	160
711	100
716	230
719	115
721	160
722	315
725	309

Fuente: creación propia

Contribuir al proceso de sellado de todos los documentos que hacen parte de las suscripciones a la Revista Protegemos.

En esta área, el trabajo se basa en realizar un sellado de la información, primero se ordenan las fechas por ese motivo es importante marcar cada carpeta con la fecha en la que se realiza la revisión de la documentación por parte de la provisional, es importante que este cello este en un lugar de fácil acceso y observación, en el proceso de sellado es importante identificar el número de cellos que cada paquete de documentos lleva. Es decir, si un documento tiene 2 cellos o menos, quiere decir que hay un proceso faltante, su por el contrario cuenta con 3 cellos, quiere decir que el usuario cuenta con toda la documentación y pagos actualizados y al día. Posterior a ello, se hace entrega a la persona encargada de cartera para que realice una segunda revisión a los paquetes y dé el visto bueno.

En las tablas posteriores se explica semanalmente cuantos sellos se colocaron en la documentación.

Tabla 14

Numero de sellos puestos en la documentación

En el mes de marzo he colocado aproximadamente	125 ya que esto solo se realiza los días miércoles de cada semana, en total por todas las finanzas.
En el mes de abril he colocado aproximadamente	240 se realiza los días miércoles de cada semana en total por todas las finanzas

Tabla 15

Numero de sellos puestos en la documentación

En el mes de mayo he colocado aproximadamente	140 ya que esto solo se realiza los días miércoles de cada semana, en total por todas las finanzas.
En el mes de junio he colocado aproximadamente	240 se realiza los días miércoles de cada semana en total por todas las finanzas
En el mes de julio he colocado aproximadamente	160 ya que esto solo se realiza los días miércoles de cada semana, en total por todas las finanzas.

Fuente: creación propia

Facilitar el servicio y atención a clientes externos e internos.

En el trabajo realizado en atención al cliente se brinda apoyo a los usuarios, generalmente los servicios más solicitados son: cambio de carnet, agregar un beneficiario nuevo al carnet o asesoría de los planes y servicios que brinda la empresa

En las tablas posteriores se explica cuántas atenciones se registran al mes.

Tabla 16*Atención de clientes mes de marzo*

Atención de servicio al mes de marzo	Interno	Externo
Carnets y atención a clientes	80	45

Fuente: creación propia

Tabla 17*Atención de clientes mes de abril*

Atención de servicio al mes de abril	Interno	Externo
Carnets y atención a clientes	110	80

Fuente: creación propia

Tabla 18*Atención de clientes mes de mayo*

Atención de servicio al mes de mayo	Interno	Externo
Carnets y atención a clientes	89	56

Tabla 19*Atención de clientes mes de junio*

Atención de servicio al mes de junio	Interno	Externo
Carnets y atención a clientes	130	65

Fuente: creación propia

Tabla 20*Atención de clientes mes de julio*

Atención de servicio al mes de julio	Interno	Externo
Carnets y atención a clientes	70	72

Tabla 21*Indicadores del mes de marzo hasta el mes de julio*

Actividad	Resultado esperado	Indicador (formula)	Resultado
Apoyar en el proceso de ingreso de información de suscriptores, a la base de datos de la empresa	Información de suscriptores ingresada correctamente, y de manera oportuna	Numero de datos ingresados correctamente /número total de datos x 100	$(700/800)*100=8$
Apoyar en la revisión de documentación asignada al personal, responsable de realizar suscripciones a la revista protegemos.	Documentación revisada y corregida, según los estándares de calidad.	Numero de documentos revisados y corregidos /número total de documentos x100	$(309/315)*100=98\%$
Participar en el proceso de revisión de los datos contenidos, en las suscripciones a la revista protegemos presentadas semanalmente por asesores comerciales de la empresa.	Datos verificados y validados correctamente.	Numero de suscripciones revisadas sin errores/número de suscripciones revisadas x100	$(300/300)*100=100\%$
Contribuir al proceso de sellado de todos los documentos, que hacen parte de las suscripciones a la revista protegemos.	Documentos sellados correctamente, según los procedimientos establecidos.	Numero de documentos sellados /número de documentos x100	$(500/510)*100=98\%$
Facilitar el servicio y atención a clientes externos e internos.	Clientes atendidos de manera eficaz y con satisfacción.	Número de clientes satisfechos /número total de clientes encuestados x 100	$(170/200)*100=85\%$
Colaborar en el desarrollo de eventos que promuevan, las relaciones empresariales.	Eventos organizados y ejecutados con éxito.	Número de eventos realizados con éxito /número total de eventos planificados x100	$(100/120)*100=83\%$
Apoyar en la clasificación y organización de los archivos administrativos.	Archivos organizados y clasificados, adecuadamente según el sistema establecido	Número de archivos clasificados y organizados correctamente /número total de archivo x100	$(100/109)*100=91\%$

Fuente: creación propia

Apoyar en la clasificación y organización de los archivos del área Administrativa.

En esta área se brindó apoyo realizando manejo de los documentos en la base de archivo, se clasifican a los usuarios respecto al método de pago, sea de contado o a crédito. Se apoyan además diferentes procesos administrativos y de igual manera se acompañan procesos de clasificación de carpetas colocando la documentación en su respectivo portafolio.

Descripción de la problemática manejada en el desarrollo de la práctica y asesoría empresarial

Problemática

Dentro del trabajo realizado en las prácticas se han identificado diferentes dificultades las cuales evitan una buena productividad y genera retrasos en los procesos. La principal dificultad es la digitalización de los nombres de los nuevos suscriptores, ya que en la recepción inicial de información esto se realiza manualmente por parte de los contratistas quienes llevan los documentos, la dificultad está en que en repetidas ocasiones es difícil entender su caligrafía. Implementar herramientas digitales para los contratistas podría ayudar a evitar reprocesos y facilitar el almacenamiento y la revisión de la información.

Otro aspecto a tener en cuenta es la sobrecarga laboral y el estrés que esto genera, ya que los tiempos frente a sus lugares de trabajo son muy extensos. por eso se ve importante implementar actividades didácticas cortas para las pausas activas y de esta manera mejorar el rendimiento de los colaboradores.

Para finalizar, se ha evidenciado que la falta de supervisión en la creación de carnets conlleva a tener un producto final con errores en la redacción de nombre o apellidos y errores en la digitación de números de documento, retardando el proceso de entrega de carnets a los usuarios.

Tabla 22*Tabla de referentes teóricos plan administrativo*

Actuar	En esta parte basa en la trayectoria como profesional, y en conjunto con la práctica el proponerse unas pautas, unos objetivos y ejecuciones de los procesos administrativos.
Planear	Un referente es el liderazgo se maneja en todas las funciones administrativas detallando, el grupo que cumpla con cada rol de la mejor manera.
Hacer	La referencia se caracteriza por la función de organizar se maneja como función administrativa, y como pate de hacer en la empresa y en base a lo profesional, el realizar cada proceso en el planear, organizar correctamente las actividades.
Verificar	En la parte administrativa es la función con referentes se determina el cumplimiento de las normas vigentes. Que corresponde la empresa mantener la establecidas, de la mejor manera.

Fuente: creación propia

Referentes técnicos

Tabla 23

Tabla de técnicas en la parte administrativa

Subir datos a la base de SICOP	Es la herramienta digital que utiliza la empresa, protegemos en la cual esta todos los datos de sus afiliados.
Llevar orden de los afiliados	Es mantener un orden en la documentación de todos, los afiliados inscritos
Apoyar en la parte administrativa	En este caso se destaca como un apoyo en la parte administrativa, ayudando en lo que es la carnetización. En la documentación y en subir datos en SICOP.
Apoyar con usuarios tanto externos como internos	Se representa con el apoyo a las personas que requieren información de los beneficios, que tiene protegemos apoyar a las personas, que trabajan con protegemos.
Realizar los sellados	En este caso es colocar los sellos con la fecha que se afilia la persona. Esto se hace con cada producción de los días lunes
Obtener los carnets de cartera de cada semana	En este proceso es sacar todos los carnets de los nuevos afiliados, que se obtuvieron los días lunes sacar para que las finanzas, o el mensajero puedan entregar a cada persona y poder hacer uso de los beneficios.

Fuente: creación propia

Tecnología utilizada

La tecnología que se utilizó en el tiempo de pasantías por parte de la empresa protegemos, como herramientas de ayuda y de apoyo, para la realización de las actividades de plan de estudio son:

Computador

Impresora de papelería

Impresora de carnets

Teléfono

Celular

Páginas web y correos de la empresa

Scanner

Base de red de internet

Referentes legales

Norma Icontec se representan con la Ley 5613 representada con las leyes y decretos o resoluciones, se representa como función de normas y reglas de entregar proyectos, trabajos, se representa por la norma. Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (Universidad Distrital Francisco José de Caldas, 2019)

De igual manera también está el referente de la Dian su Ley 2277 de 2022 reforma tributaria, para la igualdad y la justicia social. Está determinada como base de control de la seguridad y la protección del orden público económico nacional, llevando en orden con las normas y reglas que rige la ley frente a las empresas. (Congreso de Colombia, 2022)

Posterior a ello se maneja la ley 828 de 2003 la de cámara y comercio, representada por las modificaciones actualización de registros únicos de obligaciones de la empresa, esta ley se basa en detallar los beneficios que contiene la empresa hacia las personas que garantice de la mejor manera los beneficios, a un mejoramiento en el comercio. (Ley 828, 2003)

Rut se representa con la Ley 1523 de 2012 conocimiento de los riesgos se representa como medio de impuesto. Que la empresa debe de dar reconocimiento hacia le estado por su trabajo en la economía y su calidad, por tener su empresa en el mercado. (Congreso de Colombia, 2012)

Ministerio de trabajo de desarrolla con Ley 1610 de 2013 acuerdos laborales. Cuenta con la seguridad de todos los empleados, que hacen parte de la empresa que esté escritos a la seguridad de trabajo, con derechos que corresponde la ley como lo es seguridad y control. (Congreso de Colombia, 2013)

Aportes técnicos, tecnológicos o científicos de los estudiantes durante el desarrollo de la práctica

Soluciones propuestas a la problemática planteada

Mientras se desarrollaron las actividades de apoyo al sistema SICOP, se expusieron las dificultades en cuanto a la caligrafía y lo difícil que era en ocasiones poder entender los nombres de los clientes, se dieron diferentes alternativas para la solución de ese problema y aunque digitalizar el trabajo no fue una opción viable por falta de recursos principalmente, se le educó a los colaboradores frente a la importancia de ser claros en la escritura y el diligenciamiento de los formatos, de esa manera se pudo agilizar el tiempo de almacenamiento de la información que suministraban al área de sistemas, para de esa manera aumentar la productividad en esa área.

El siguiente punto a tratar dentro del proceso de mejora de las dinámicas laborales dentro de la organización fue visibilizar el estrés laboral que los colaboradores estaban presentando debido a las extensas jornadas en su puesto de trabajo, se propuso implementar pausas activas y supervisión en las actividades lúdicas cortas, estiramiento y tiempo de descanso entre jornada.

Respecto a los errores en la fabricación de carnets, se implementó un tiempo de verificación por parte de la persona encargada de la entrega, para asegurarse que el producto final llegara a las manos del cliente con todos los datos correctos, de esa manera, se evitaron reprocesos y tiempo extra de espera para el nuevo suscriptor.

Niveles de logros alcanzados

Se logró evidenciar un mejor manejo de las herramientas digitales, también disminución del estrés laboral, gracias a la implementación de dinámicas de salud en el trabajo, como clases de yoga, baile deportivo y estiramientos, además de capacitaciones y cursos cortos para los colaboradores.

Conclusiones

El desarrollo de las actividades dentro de la empresa Protegemos G.C.U me brindo un amplio aprendizaje en la parte administrativa y de apoyo en general. Es importante resaltar que el aprendizaje obtenido desde las áreas de carnetización, archivo, sistemas y atención al cliente, me permitieron conocer las dinámicas que se dan dentro de la empresa, la importancia de identificar los parámetros mínimos que deben tener la creación de carnets, el funcionamiento de la plataforma SICOP, tener mejor manejo de los clientes y expresarme de una mejor manera, herramientas que van a potencializar mis habilidades y cualidades en el ámbito laboral y fortalecer mi perfil profesional.

Partiendo de lo anterior, es importante mencionar que se pudieron evidenciar los cambios positivos que se dieron dentro del lugar de trabajo, ya que posterior a que se hicieron las recomendaciones que desde mi punto de vista debían modificarse, las dinámicas laborales y la producción de esa área mejoraron notoriamente.

Recomendaciones

Como bien la empresa protegemos es una compañía que se dedica a brindar servicios de salud de las personas, es importante mantener un orden en la base de datos (SICOP), como recomendación a la empresa sugiero que en el momento de la afiliación, se pueda obtener fotocopia de la cedula de los deficitarios, para así llegar a manejar mejor los datos ya que algunas veces los datos no suelen ser tan claros, y resultan inconvenientes en este caso sería para las tarjetas master y gold, que son las que requieren de datos más importantes.

Mantener las jornadas de ejercicio e implementar más tiempo de ejercicios contra el estrés laboral como lúdicas, o pausas activas para continuar con las jornadas laborales.

Glosario

Carnetización: Se representa como procesos por el cual la producción de la semana, de las personas afiliadas se debe de realizar, los respectivos carnets para ser entregados a las finanzas quienes son los encargados de entregar a los clientes.

Sellado: El sellado se lo coloca con la fecha en la cual se subió, los datos al sistema SICOP

SICOP: Es la herramienta con la cual la empresa utiliza, para tener todo el orden de la empresa manteniendo un control de todos sus afiliados, que cuentan con los servicios de protegemos.

Producción: Es la cual se entrega cada lunes para poder ser digitado, y que todo quede listo guardado en la página SICOP.

Bibliografía

Antonio, G. O. (2022, 13 de diciembre). *Función pública*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=199883>

Congreso de Colombia. (2003). *Ley 828 de 2003. Por la cual se dictan normas para el control de las actividades de las entidades vigiladas*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=199883>

Congreso de Colombia. (2022). *Ley 2277 de 2022. Por la cual se adopta una reforma tributaria para la igualdad y la justicia social, y se dictan otras disposiciones*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=199883>

Protegemos G.C.U. (2020). <https://protegemosgcu.com/nosotros/>

Protegemos G.C.U. (2010, 13 de julio). <https://protegemosgcu.com/nosotros/>

Protegemos G.C.U. (s.f.-a). *Nuestra misión*. En Protegemos GCU Colombia.

<https://protegemosgcu.com/nosotros/>

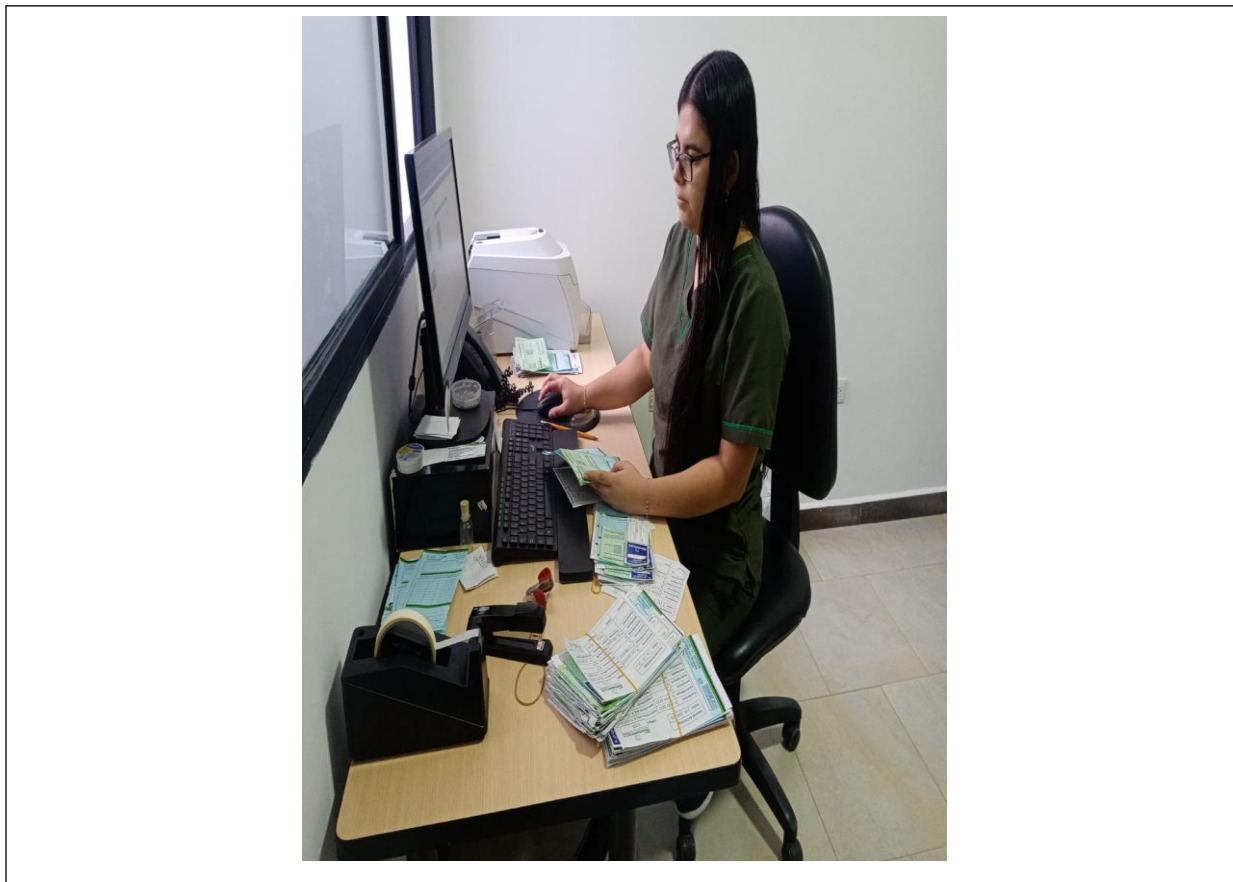
Protegemos G.C.U. (s.f.-b). *Nuestra visión*. En Protegemos GCU Colombia.

<https://protegemosgcu.com/nosotros/>

Universidad Distrital Francisco José de Caldas. (2019, 26 de febrero). *¿Qué son las normas ICONTEC? Comunidad UDistrital*.

<https://comunidad.udistrital.edu.co/normasapa/2019/02/26/que-son-las-normas-icontec/>

Apéndices



Se agrega información al sistema SICOP, de los afiliados a protegemos GCU y a su vez el manejo de impresión de carnets, con el manejo del orden de los documentos y su respectivo sellado