

TRABAJO DE GRADO PLAN DE MEJORA EMPRESARIAL EN ALKOSTO SA – CANAL
INSTITUCIONAL



LAURA VALENTINA HERRERA JIMENEZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2023

TRABAJO DE GRADO PLAN DE MEJORA EMPRESARIAL EN ALKOSTO SA – CANAL
INSTITUCIONAL

LAURA VALENTINA HERRERA JIMENEZ

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de Profesional de Negocios
Internacionales

Asesor

Mg. JUAN FELIPE GONZALEZ DIAZ

Magíster en Administración y Dirección de Empresas (MBA)

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2023

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O. P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGUO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O. P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Rodrigo GARCIA JARA, O. P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Agradecimientos

Quiero agradecerle a mi familia por su apoyo inquebrantable, por celebrar cada uno de mis logros, grandes o pequeños que ha sido un impulso invaluable para mi motivación y determinación. Saber que cuento con su respaldo incondicional me ha dado la confianza necesaria para superar obstáculos y alcanzar mis metas.

Este logro académico también hace parte de mis padres, quienes fueron mis mentores, inspiración, mayor apoyo y lo celebramos juntos de todo corazón. Expresar mi profundo agradecimiento a mi papá, Manuel Julián Herrera Clavijo, por todo su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera universitaria y, más allá de eso, en cada paso que he dado en la vida. Su presencia constante han sido un pilar fundamental en mi viaje hacia el logro de mis metas académicas. Su sacrificio y dedicación para asegurar que no me falte nada en este camino, me han dado la tranquilidad y la seguridad para enfocarme en mi desarrollo profesional, quiero agradecerle por inspirarme a soñar en grande y a establecer metas ambiciosas, su ejemplo de perseverancia y determinación ha sido una guía constante en mi vida, recordándome que, con esfuerzo y dedicación, cualquier objetivo es alcanzable. Gracias por estar siempre para mí a pesar de las diferencias que tenemos. Quiero agradecerle de igual forma, a mi mamá Adriana Jimenez Soler, su amor incondicional y apoyo emocional han sido un faro de luz en mi camino hacia el éxito académico y personal, siempre dispuesta a escucharme y apoyarme sin importar las circunstancias, su paciencia infinita y empatía sincera son un regalo invaluable que me ha permitido enfrentar los desafíos de la vida con valentía y determinación, aquella que nunca juzga, siempre comprende y alivia cualquier carga que pueda pesar sobre mis hombros, Gracias por ser mi modelo a seguir y demostrarme día a día que con amor, sacrificio y perseverancia que todo es posible. Igualmente, quiero agradecer a mi tío, Jefferson Jimenez Soler, por su constante presencia y apoyo moral, el cual fue, una fuente de fortaleza para mí y para nuestra familia, brindándome consejos que me impulsaron a seguir adelante y motivarme a poder lograr este objetivo de mi vida. Su paciencia y su sabiduría fueron un faro que me guio a través de los desafíos, gracias por impulsar mi crecimiento profesional y ser un apoyo incondicional para toda la familia. Finalmente, agradecerle a mi abuela, Trinidad Soler, por todo el amor, apoyo y generosidad que me ha brindado a lo largo de mi vida. Siempre me guía y anima en cada paso de mi camino, su alegría genuina por mis logros han sido un testimonio de su amor incondicional. Siempre ha sido feliz de verme alcanzar mis

metas, compartiendo mi felicidad como si fuera la suya propia. Lo que más valoro es su capacidad para aceptarme y apoyarme sin juzgarme, incluso cuando mis decisiones difieren de las expectativas familiares. Su respeto por mis elecciones y disposición para respaldarme en cualquier circunstancia, ya sea buena o mala, han sido un regalo invaluable.

Por otra parte, quiero darle agradecimientos a cuatro personas que llegaron a mi vida en mi carrera profesional, quienes durante 4 años nos apoyamos mutuamente en cada semestre, salimos adelante ante cualquier circunstancia juntos y nunca nos dejamos el uno al otro. Durante la carrera siempre fueron risas y recochas, pero a la vez nos esforzábamos y motivábamos a ser los mejores de la clase. Ellos son, Yeison Alfonso Diaz, Luisa Fernanda Puentes Ochoa, David Ospina Monsalve y Nicolas David Beltran, gracias a ellos la época universitaria fue estupenda, la pandemia tampoco no fue un obstáculo para nosotros y siempre estuvimos unidos y ayudándonos el uno al otro, nos enseñamos valores y aprendimos lo que realmente se puede llamar como amistad, inclusive logrando nuevos objetivos para laborar profesionalmente juntos.

Contenido

	Pág.
Resumen.....	9
Abstract	10
Introducción	11
Capítulo I. Objetivos.....	12
1.1. Objetivos Generales	12
1.2. Objetivos Específicos	12
Capitulo II. Perfil de la empresa: CORBETA SA Y/O ALKOSTO SA.....	13
2.1 Aspectos Generales.....	13
2.1.1 Reseña Histórica	14
2.1.2 Misión.....	14
2.1.3 Visión.....	15
2.1.4 Valores.....	15
2.1.5 Ubicación geográfica.....	15
2.2 Organigrama de Alkosto.....	16
2.2.1 Estructura organizativa aprendiz	17
2.3 Unidad o Departamento Donde Desarrolla la Practica.....	18
Capitulo III. Análisis DOFA.....	19
3.1 Análisis DOFA	19
Capitulo IV. Funciones del Canal Institucional.....	21
4.1 Asesores.....	21
4.2 Analista.....	22
4.3 Auxiliar Comercial	22
4.4 Auxiliar Administrativo.....	23
Capitulo V. Funciones del Practicante.....	24
5.1 Descripción Detallada de la Función del Practicante	24
5.1.1 Radicación	24
5.1.2 Cotizaciones.....	29

5.2 Impactos.....	30
5.3 Limitaciones	30
Capítulo VI: Plan de Mejora	31
6.1 Objetivo	31
6.1.1 Objetivos específicos.....	31
6.2. ¿Qué es la radicación?	32
6.2.1 Cliente institucional	32
6.3 Problemática	32
6.4 Planteamiento de Solución	35
6.4.1 Propuesta plataforma canal institucional	35
6.4.2 Acceso a facturación electrónica	40
6.5 Impacto del Planteamiento de Mejora	42
Aportes Personales y Profesionales	43
Conclusiones	44
Referencias bibliográficas.....	45
Anexos	47

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Ubicación geográfica de la empresa.....	16
Figura 2 Organigrama de la empresa.....	16
Figura 3 Estructura Organizativa aprendiz	17
Figura 4 Pagina PeopleSoft.....	25
Figura 5 PeopleSoft Cartera.....	26
Figura 6 Formato radicado.....	26
Figura 7 Formato radicado final	26
Figura 8 Formato solicitud de facturas	27
Figura 9 Carta radicado.....	28
Figura 10 <i>Radicado correo electrónico</i>	28
Figura 11 Cotización.....	29
Figura 12 Observaciones cotización	30
Figura 13 Formato facturas.....	33
Figura 14 Facturas no encontradas	34
Figura 15 Interfaz plataforma	37
Figura 16 Inicio plataforma	38
Figura 17 Apartado de facturas electrónicas.....	38
Figura 18 Búsqueda por factura.....	39
Figura 19 Facturas masivas.....	39
Figura 20 Plataforma Jaspersoft	41
Figura 21 Plataforma módulo de consultas.....	41

Lista de tablas

Pág.

Resumen

En el presente documento se expone el plan de mejora empresarial para el canal institucional Alkosto – Ktronix en la ciudad de Bogotá. El plan de mejora pertenece al proyecto de opción de grado que se realiza con la experiencia adquirida de 6 meses de prácticas empresariales realizadas en el área administrativo canal institucional, el cual, las funciones que permiten son el apoyo a empresas B2B, esto para dar oportunidad de compras y ventas de todos los productos que ofrece Alkosto con descuentos, ofertas semanales, bonos, entre otros beneficios, partiendo de allí, se implementa el plan de mejora para la facilitación de estos acercamientos comerciales con las empresas públicas y privadas en todo Colombia.

Palabras clave: Institucional, empresas, mejoría, oportunidad

Abstract

This document presents the business improvement plan for the Alkosto – Ktronix institutional channel in the city of Bogotá. The improvement plan belongs to the degree option project that is carried out with the experience acquired from 6 months of business practices carried out in the administrative area, institutional channel, which, the functions that allow are the support to B2B companies, this to provide opportunity of purchases and sales of all the products that Alkosto offers, starting from there, the improvement plan is implemented to facilitate these commercial approaches with public and private companies throughout Colombia.

Keywords: institutional, companies, improvement, opportunity

Introducción

En el presente informe se dará a cabo una investigación general sobre unas de las empresas más conocidas en Colombia, Alkosto S.A cuya función es comercializar diferentes productos como; electrodomésticos, llantas, mercado, tecnología, productos de hogar y motos perteneciente al grupo corbeta. Se mencionarán aspectos generales de la empresa y como está compuesto organizacionalmente de manera general y específicamente el canal institucional Alkosto el cual, brinda apoyo en la función de atender empresas públicas y privadas legalmente constituidas para sus solicitudes de ventas de compras por volumen, así mismo, es necesario comprender los parámetros establecidos en el campo de sus objetivos tanto general como específicos, y lo establecido dentro de su misión y visión.

Aparte, se analizarán las funciones de cada división del canal para percatar en cuales de estas áreas se pueden realizar mejoras para facilitar el manejo de trabajo, actividades y entregar una mejor experiencia en cada una de estas divisiones a la cual se pretende alcanzar un mejor desarrollo.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente plan de mejora se centra en identificar áreas de oportunidad y proponer acciones concretas para elevar el rendimiento y la funcionalidad de la plataforma del canal institucional de Alkosto. A través de un enfoque centrado en el cliente, la innovación tecnológica y la excelencia operativa, buscamos no solo satisfacer, sino superar las expectativas de los clientes institucionales y consolidar la posición como líderes en el sector minorista.

Este documento proporciona una visión general de los objetivos, estrategias y acciones específicas que guiarán el proceso de mejora de la plataforma del canal institucional. Desde la optimización de la experiencia del usuario hasta la implementación de nuevas funcionalidades y la mejora de los procesos internos, cada iniciativa está diseñada para impulsar el crecimiento sostenible y la competitividad de Alkosto en el mercado institucional.

Capítulo I. Objetivos

1.1. Objetivos Generales

Presentar un plan de mejora que permita fortalecer y optimizar el canal institucional de Alkosto mejorando la experiencia del cliente y del empleado de manera que se pueda aumentar la eficiencia operativa e impulsar el crecimiento y desarrollo del área institucional.

1.2. Objetivos Específicos

- ❖ Identificar información general y específica de la empresa Alkosto y del canal institucional
- ❖ Analizar la información recolectada para la creación de estrategias que permita afianzar el canal institucional con el plan de mejora
- ❖ Realizar el plan de mejora con base a las falencias identificadas en un mediano y largo plazo
- ❖ Presentación del plan de mejora al área institucional para su posible aplicación a largo plazo

Capítulo II. Perfil de la empresa: CORBETA SA Y/O ALKOSTO SA

2.1 Aspectos Generales

Corbета SA: Somos el distribuidor y mayorista líder en el país con un amplio portafolio de productos de consumo masivo, electrodomésticos, productos de hogar, informática, ferretería y lubricantes. Contamos con una fuerza de ventas de más de 1.000 representantes atendiendo más de 30.000 clientes de autoservicios, tiendas, minimercados, almacenes, ferreterías, entre otros (Corbета distribuciones, s.f.) Contamos con un amplio portafolio en:

- ✓ Consumo: Con la distribución de grandes marcas como P&G, Kellogg's, Brinsa, Team, Familia, Solla, entre otras. (Corbета distribuciones, s.f.)
- ✓ Electrónica: Aliado en distribución de reconocidas marcas como Samsung, Sony, LG, Panasonic, Kalley y mas. (Corbета distribuciones, s.f.)
- ✓ Hogar: Contamos con artículos domésticos principalmente de plástico, aluminio, cerámica, china y vidrio de diferentes marcas como Vanyplas, Umco, Grope Seb, entre otros. (Corbета distribuciones, s.f.)
- ✓ Electrohogar: Con un amplio portafolio de las mejores marcas como Black & Decker,
- ✓ Whirlpool, Samsung, Haceb, Abba, Electrolux, Samurai, Kalley, y mas." (Corbета distribuciones, s.f.)
- ✓ Ferretería: Tenemos un amplio portafolio en productos de grandes marcas como Grival, Gerfor, 3M, Sumicol, y somos el mejor distribuidor aliado de la marca Corona." (Corbета distribuciones, s.f.)
- ✓ Lubricantes: contamos con una gran marca de lubricantes como lo es Castrol y además de ello contamos con marcas como lo son Febreeze, Nexen, Dunlop, Kenex, Sportiva entre otras." (Corbета distribuciones, s.f.)

Alkosto SA: Somos una cadena de almacenes 100% colombiana, comercializadora de electrodomésticos, llantas, motos, mercado y hogar de propiedad del grupo de Corbета. Trabajamos por cumplir la promesa de ofrecer HIPER AHORRO SIEMPRE (Alkosto SA, s.f.)

2.1.1 Reseña Histórica

En 1938 se funda Corbeta S.A en la ciudad de Medellín con la distribución de telas, para 1958 inicia distribución de productos de consumo (Corbeta distribuciones, s.f.). Alkosto comienza su primer negocio en Colombia en el año 1987 como una nueva respuesta a las necesidades de los grandes consumidores (Alkosto SA, s.f.), para el 2001 se desarrolla la marca propia KALLEY de audio, video, electro hogar e informática, en el año 2004 se desarrolla la marca AKT, para el año 2006 da apertura en Colombia con el sector automotriz al traer la marca FOTON al país (Corbeta distribuciones, s.f.), en el año 2010 Alkosto abre su tienda virtual con una amplia gama de productos y con la posibilidad de comprar de manera online, "Puedes elegir entre más de 1.600 referencias de electrodomésticos, tecnología, accesorios y consumibles, bajo un mismo techo. Algunas de estas referencias ahora las puedes comprar en línea en Ktronix (Alkosto SA, s.f.). Para el año 2013 se desarrolla la marca propia magneta con productos de línea de cuidado personal. en el año 2014 inicia la distribución de motos británicas ROYAL ENFIELD y se da apertura de mercado lubricantes en Colombia con la marca CASTROL, un año despues, en el 2015 se crea la marca propia MIDIA con productos de consumo masivo". (Corbeta distribuciones, s.f.)

Actualmente la compañía N°20 en terminos de ventas en Colombia, con 7.400 empleados directos y contamos con más de 3.000 clientes". "Hoy contamos con tiendas en Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Cali, Villavicencio, Tunja, Manizales, con despacho a nivel Nacional. (Alkosto SA, s.f.)

2.1.2 Misión

En Colombiana de Comercio - Corbeta S.A. nos especializamos en la comercialización de productos, llegando a los principales canales de distribución, presentando excelentes servicios de venta y posventa a nuestros clientes y proporcionando satisfactorios resultados de crecimiento por la distribución de productos a nuestros proveedores. (Corbeta distribuciones, s.f.)

2.1.3 Visión

Continuar siendo empresa líder en distribución, a través de la conformación inteligente del portafolio de líneas y del conocimiento profundo de nuestros clientes para satisfacer de la mejor manera sus necesidades, lo cual nos permitirá proporcionar una adecuada retribución a nuestro equipo humano, proveedores y accionistas. (Corbeta distribuciones, s.f.)

2.1.4 Valores

- Ética Comercial.
- Buena Fe.
- Respeto.
- Solidaridad.
- Honorabilidad.
- Innovación.
- Conciencia verde.
- Compromiso.

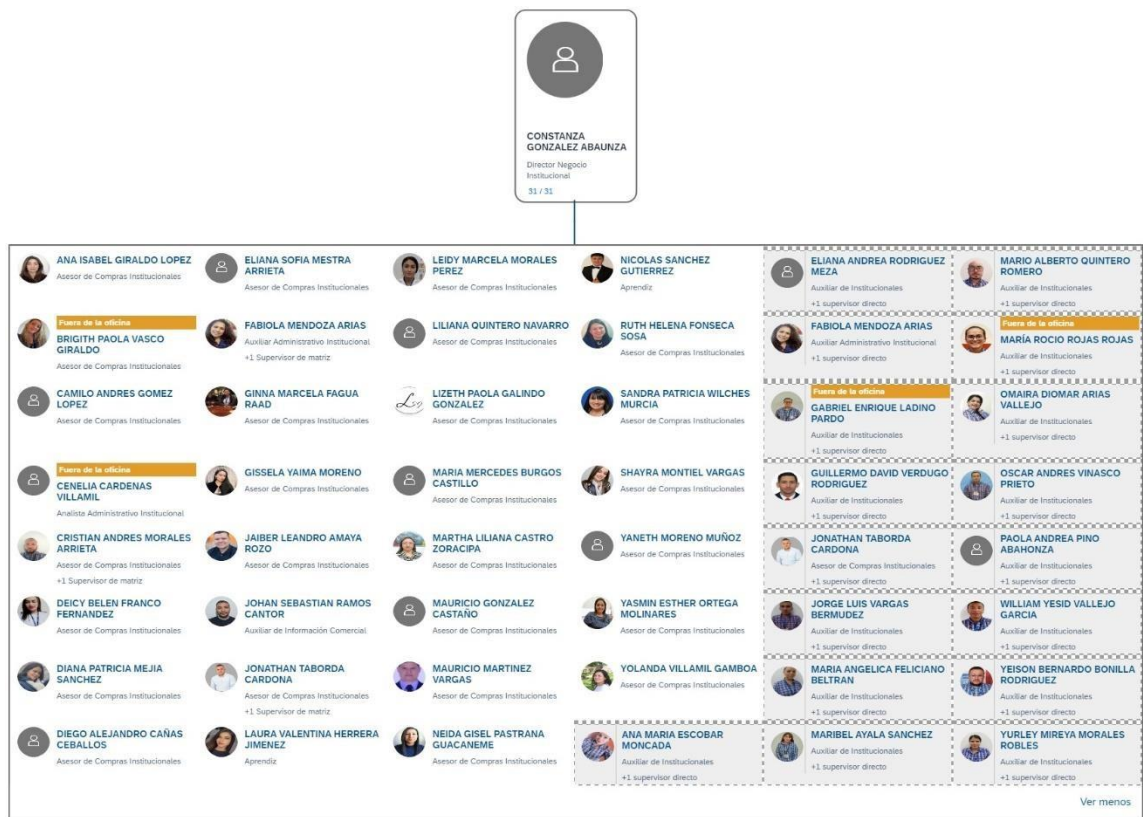
2.1.5 Ubicación geográfica

Alkosto SA cuenta con cinco sedes en Bogotá, uno en Sincelejo, uno en Barranquilla, dos sedes en Cali, uno en Floridablanca, uno en Pereira, uno Villavicencio, uno en Yopal y, por último, uno en Pasto. No obstante, la oficina administrativa de distribuciones corbeta está situada en la ciudad de Bogotá, en la localidad de Puente Aranda y su dirección postal es calle 11 #31^a-42, junto con el Alkosto de la carrera 30.

con su respectivo director y/o jefe hasta poseer un canal de direcciones estratégicas. La segunda; se evidencia la gerencia administrativa y financiera junto con sus respectivas áreas funcionales al mando de coordinadores, jefes y directores.

2.2.1 Estructura organizativa aprendiz

Figura 3 Estructura Organizativa aprendiz



Nota. (Sinergia innovación y protección, 2023). Equipo de trabajo canal institucional

Figura 3. Podemos evidenciar que el área institucional cuenta con su respectivo director de negocio institucional el cual, su equipo de trabajo se compone de veintiséis (26) asesores comerciales institucionales, analista administrativa y sus auxiliares; administrativo, comercial e institucional.

2.3 Unidad o Departamento Donde Desarrolla la Practica

La práctica empresarial fue desarrollada en el Área institucional Alkosto. La función principal del practicante es la radicación de facturas para otorgar apoyo a los asesores comerciales institucionales con sus ventas a nivel nacional. Sin embargo, otras funciones de practicante son brindar apoyo al auxiliar comercial y administrativo con tareas como: llamadas telefónicas para conseguir clientes nuevos a los asesores comerciales institucionales, cotizaciones de productos a grandes cantidades para clientes.

Capítulo III. Análisis DOFA

3.1 Análisis DOFA

Se identificaron las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades del canal institucional de Alkosto con el fin de desarrollar un plan estratégico para mejorar su eficiencia.

Tabla 1 *Matriz DOFA*

Amenazas	Debilidades
• Vulnerabilidad del proceso ante los picos de demanda • Riesgos de retrasos por dependencia de otros departamentos • Posible afectación en la eficiencia del canal institucional	• Demora en el proceso de radicación por solicitud de facturas • Falta de plataforma exclusiva para agilizar los procesos del canal institucional • Dependencia de otros departamentos para la obtención de facturas
Fortalezas	Oportunidades
• La estructura organizativa es clara y jerárquica • Reconocimiento de la importancia de la radicación de facturas electrónicas • Compromiso con la mejora de la eficiencia del proceso • Contribución activa del practicante en la gestión	• Implementación de la plataforma exclusiva para el canal institucional • Optimización del proceso de solicitud y recepción de facturas electrónicas • Mejora en la comunicación y coordinación con otras áreas administrativas o departamentos

Fortalezas:

- La estructura organizativa clara y jerárquica de Alkosto proporciona una base sólida para la gestión eficiente del canal institucional.
- La identificación de la importancia de la radicación de facturas demuestra un entendimiento profundo de los procesos clave dentro del canal institucional.
- El reconocimiento de la necesidad de optimizar el proceso de radicación indica una disposición para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio proporcionado a los clientes

institucionales. La contribución del practicante en la gestión del área institucional demuestra un compromiso con el desarrollo y apoyo de los procesos internos.

Debilidades

- La demora en el proceso de radicación debido a la solicitud y recepción de facturas a través de mesa de servicios representa una debilidad significativa en la eficiencia operativa del canal institucional.
- La falta de una plataforma exclusiva para el canal institucional crea obstáculos en la búsqueda y solicitud de facturas, lo que afecta la eficacia del proceso de radicación.
- La dependencia de otros departamentos para la obtención de facturas y corrección de datos erróneos indica una falta de autonomía y eficiencia en el proceso de radicación.

Oportunidades:

- La implementación de una plataforma exclusiva para el canal institucional presenta una oportunidad para mejorar la eficiencia y la rapidez en el proceso de radicación.
- La optimización del proceso de solicitud y recepción de facturas ofrece la oportunidad de reducir el tiempo de radicación y mejorar la satisfacción del cliente institucional.
- La mejora en la comunicación y coordinación con otros departamentos puede conducir a una mayor eficiencia y colaboración en el proceso de radicación.

Amenazas:

- La vulnerabilidad del proceso de radicación ante picos de demanda como agosto y diciembre representa una amenaza para la capacidad del canal institucional para cumplir con los plazos y expectativas del cliente.
- El riesgo de retrasos en la radicación debido a la dependencia de otros departamentos para la obtención de facturas aumenta la posibilidad de errores y afecta la reputación y la satisfacción del cliente institucional.
- La posibilidad de afectación en la eficiencia del canal institucional debido a los retrasos en el proceso de radicación podría resultar en la pérdida de clientes y oportunidades de negocio.

Capítulo IV. Funciones del Canal Institucional

Para implementar el plan de mejora, es importante definir el rol de cada usuario dentro del área institucional con el fin de analizar el impacto que el practicante tiene en cada posición identificada. Se debe evaluar cómo el practicante influye en dichos roles y cómo se pueden generar nuevas oportunidades para optimizar el funcionamiento del área de trabajo.

4.1 Asesores

- Realizar y revisar los despachos de los envíos de mercancía.
- Realizar seguimiento a la Cartera, saldos, solitud de Notas Créditos y Mantenimientos.
- Realizar cotizaciones que los clientes institucionales soliciten.
- Hacer las radicaciones de las facturas a los clientes para el correspondiente pago.
- Brindar atención en el punto de venta y realizar visitas a los clientes externos y registrar nuevos clientes en la base de datos.
- Administrar, actualizar y hacer seguimiento a la base de datos de clientes asignados.
- Soportar cualquier evento que se presente en la unidad de negocio (ferias, tomas de almacén y publicidad).
- Realizar seguimiento a los pagos ingresar los con recibo de Caja los realizados por los clientes (transferencias y cheques).
- Solicitar la autorización de los descuentos de convenio para solicitar posteriormente los mantenimientos en cartera.
- Participar en las actualizaciones de los procesos de las diferentes áreas que se involucran con la nuestra.
- Asistir a la reunión mensual de ventas y asistir al comité de ventas semanal.
- Programar visitas periódicas con los funcionarios de cartera y auditoria a los clientes con el fin de hacer acercamiento de otras dependencias entre ambas partes.
- Programar visitas a clientes con la directora comercial.

4.2 Analista

Brindar soporte administrativo y operativo a los procesos de cartera y comerciales en cuanto al manejo de la información, control de recursos, atención y servicio a clientes internos y/o externos, con el fin de optimizar la gestión comercial institucional con base a los procedimientos y estándares de la unidad de negocio.

4.3 Auxiliar Comercial

- Construcción de bases de datos de clientes, claramente segmentados en función de sus características específicas y la etapa de ventas en que se encuentra.
- Gestionar, decepcionar y registrar nuevos clientes en las bases de datos de las diferentes zonas de la unidad de negocio de DIALK.
- Investigar en diferentes medios como revistas empresariales, directorios, páginas de internet y documentos oficiales. Extrayendo las empresas con mayor utilidad para ser asignadas a las diferentes zonas.
- Registrar y comprobar el cumplimiento de la programación semanal de visitas que envía cada asesor, mediante la aplicación CORBEMOVIL.
- Generar y analizar reportes de los resultados de marketing y ventas.
- Soportar los eventos de marketing internos y externos que se presenten en la unidad de negocio (ferias empresariales y tomas de almacén), cuando sea necesario.
- Generar el primer contacto telefónico con los clientes a fin de obtener un acercamiento futuro.
- Elaborar cotizaciones para los diferentes clientes institucionales.
- Asistir a las capacitaciones de producto por parte de los proveedores.
- Realizar investigación de mercado en las tendencias de la industria relacionadas con las actividades comerciales de la empresa.

4.4 Auxiliar Administrativo

- Tramitar las solicitudes de consumo interno autorizados por los directores de la unidad de negocio,
- Administrar el correo: clienteinstitucional@alkosto.com.co.
- Gestionar la cotización, facturación y despacho de solicitudes de cliente institucional que se generan a través de correo institucional o mediante llamada telefónica.
- Realizar el diligenciamiento de formatos solicitados por los clientes institucionales.
- Enviar a los asesores de compras la documentación legal autorizada por la compañía para el envío de esta al cliente institucional.
- Gestionar las radicaciones de las facturas a los clientes de la zona genérica a cargo para el correspondiente pago.
- Recepcionar y separar las facturas por zonas para entregar a los asesores de compras canal institucional de Bogotá y las diferentes regionales.
- Hacer seguimiento a la cartera, saldos, solicitudes de notas crédito y mantenimiento de los clientes trabajados en conjunto con la directora del canal.
- Apoyar la gestión comercial en momentos de licencia, incapacidad y/o vacaciones del asesor de comparas del canal institucional.
- Coordinar el envío y entrega del material promocional, suministros y documentación a los asesores de compras a nivel nacional.
- Recibir, revisar y validar los documentos de clientes de crédito enviados y/o entregados por los asesores de compras o en su defecto los enviados directamente por los clientes.
- Llevar planilla de control de entrega de documentos al área de crédito y cartera.
- Realizar seguimiento y control de los créditos aprobados con cupos superiores a \$ 25 millones para organizar y programar las visitas empresariales.
- Manejar la consulta de la plataforma B2B con el fin de validar lo estados actuales de clientes.
- Entregar los bonos a los clientes de la zona genérica.

Capítulo V. Funciones del Practicante

- Brindar apoyo a la gestión del área
- Consecución de clientes por segmento y ciudad
- Apoyo área de mercadeo (cronogramas por cliente y segmento)
- Análisis de bases de datos por cliente (ventas por categoría mes a mes e históricos)
- Archivo de facturas
- Radicación institucional

5.1 Descripción Detallada de la Función del Practicante

Durante el periodo de prácticas, se llevaron a cabo diversas funciones, entre las cuales se destacaron principalmente las actividades de radicación y cotización. A continuación, se detallarán de forma específica cada una de estas funciones para su comprensión detallada.

5.1.1 Radicación

La radicación en Alkosto es fundamental para el canal institucional ya que es la fuente principal para procesar los pagos de fondos, cooperativas, colegios, universidades, entre otros, por las compras realizadas por los asociados. Este proceso se basa en gran medida en el modelo B2B (Business-to-Business), donde los clientes institucionales establecen acuerdos con Alkosto mediante líneas de crédito. A medida que los asociados de las empresas realizan compras, se generan órdenes de compra que permiten liberar más crédito para que el cliente continúe adquiriendo productos.

Para realizar el Excel de radicación y cómo funciona se hace de la siguiente manera:

- **Ingresar a PeopleSoft:** Es una plataforma desarrollada por Alkosto que posibilita a todos los empleados autorizados acceder a información detallada sobre datos, inventario de productos, cartera, validación de clientes, con el objetivo de optimizar el manejo de facturas, cotizaciones, clientes, y otros aspectos relevantes para el funcionamiento eficiente de la empresa.

- **Descargar el Query:** Es un archivo Excel que recopila las facturas de las compras efectuadas por los asociados de los fondos de manera diaria. Es importante para obtener el IVA de los productos y poder cruzarlos con el Excel final de radicación mediante la fórmula de **buscarv**. En el Query se incluye información detallada de las facturas electrónicas, fecha de compra, NIT de la empresa, c/c del asociado, zona, unidad de venta, gerentes, ubicación, entre otros datos relevantes.

Figura 4 Pagina PeopleSoft



The screenshot shows a web interface titled "CK_GL_BI_DET_FACTURA_INST_ALK - Detalle Fact Inst Alkosto". Below the title, there are four input fields with labels: "*Fecha Inicial:" with the value "11/09/2023", "*Fecha Final:" with the value "11/12/2023", "*Zona Inicial:" with the value "DAK008", and "*Zona Final:" with the value "DAK079". Each date field has a small calendar icon to its right, and each zone field has a magnifying glass icon. Below these fields is a yellow button labeled "Ver Resultado".

Nota. (PeopleSoft Alkosto, 2023). Query de la página oficial peoplesoft

Figura 4: Se ingresan los días de las facturas que se necesiten junto con la zona inicial y zona final, hecho esto, se descargara el Excel automáticamente juntando todas las facturas de los días indicados.

- **Descargar Base de fondos:** La base de fondos es un archivo Excel que contiene información detallada de todos los clientes del canal institucional, incluyendo su NIT, nombre de la empresa, asignación de asesores por zona con sus respectivos clientes, direcciones de correo para el envío de radicados a cada fondo o cooperativa y correos de los asesores. Esta base se cruza con la cartera y el query para asegurar la integridad de los datos y facilitar la gestión eficiente de la información.
- **Descargar cartera:** La cartera es un Excel descargado de peoplesoft que facilita la correlación de datos faltantes para complementar la hoja de cálculo de radicación. En esta instancia, se relacionan el ID del ítem (número de factura) con la fecha de compra correspondiente, la zona, el NIT y nombre del cliente, y especialmente, el valor de la compra del producto (saldo).

Figura 5 PeopleSoft Cartera

Zona	Nit Cliente	Nombre Cliente	ID Item	Tp Entrada	Motivo	Fecha Doc	Fecha Vcto	Saldo	Dias de Venc	Total Factura	%
DAK014	9005665542	DOMINION COLOMBIA SAS	W6630001039051-01	FC	VTPOS	15/12/2022	15/01/2023	10.516.041	339	12.990.900	84%
DAK014	9005665542	DOMINION COLOMBIA SAS	W5130001018771-01	FC	VTPOS	16/12/2022	16/01/2023	399.900	338	399.900	100%
DAK010	9013554614	JUDICIAL 24 SAS	W7570001021686-01	FC	VTPOS	16/12/2022	16/01/2023	6.547.940	338	6.547.940	100%
DAK010	9013554614	JUDICIAL 24 SAS	W7570001021682-01	FC	VTPOS	16/12/2022	16/01/2023	8.491.200	338	8.491.200	100%
DAK010	9013554614	JUDICIAL 24 SAS	W7560001048668-01	FC	VTPOS	17/12/2022	17/01/2023	815.400	337	815.400	100%
DAK014	9005665542	DOMINION COLOMBIA SAS	W5100001018901-01	FC	VTPOS	21/12/2022	21/01/2023	2.499.900	333	2.499.900	100%
DAK010	9013554614	JUDICIAL 24 SAS	W7520001008301-01	FC	VTPOS	22/12/2022	22/01/2023	750.000	332	750.000	100%
DAK014	9001586859	CENTURY SPORTS SAS	X8400001001679-01	FC	VTPOS	2/05/2023	2/06/2023	399.900	201	399.900	100%
DAK078	9011467051	MARANATHA BARRANQUILLA S.A.S.	X4910001002292-01	FC	VTPOS	29/05/2023	29/06/2023	2.529.800	174	4.529.800	56%
DAK078	9011467051	MARANATHA BARRANQUILLA S.A.S.	X4920001002099-01	FC	VTPOS	31/05/2023	30/06/2023	3.559.800	173	3.559.800	100%
DAK014	9001089939	FONDO DE EMPLEADOS DE WINNER GROUP S.A	X8370001006337-01	FC	VTPOS	23/08/2023	23/09/2023	377.951	88	999.900	38%
DAK026	9002349612	FONDO DE EMPLEADOS DE DLK S.A.	X7030001007718-01	FC	VTPOS	25/08/2023	25/09/2023	17.825	86	900.000	2%
DAK026	9002349612	FONDO DE EMPLEADOS DE DLK S.A.	X5480001013502-01	FC	VTPOS	29/08/2023	29/09/2023	20.167	82	1.199.900	2%
DAK010	8600187444	FONDO DE EMPLEADOS CAMARA DE COMERCIO	X9250001020188-01	FC	VTPOS	31/08/2023	30/09/2023	69.132	81	4.000.000	2%
DAK010	8600187444	FONDO DE EMPLEADOS CAMARA DE COMERCIO	X8320001010867-01	FC	VTPOS	31/08/2023	30/09/2023	26.872	81	1.599.000	2%
DAK047	9006195752	FONDO DE EMPLEADOS FONDEHORIZONTE	X8470001006795-01	FC	VTPOS	6/09/2023	6/10/2023	2.700	75	819.900	0%
DAK010	8000950110	FONSHAO	X5500001013808-01	FC	VTPOS	8/09/2023	8/10/2023	6.552	73	389.900	2%
DAK073	8040104120	AGROMILENIO SAS	X7700001007723-01	FC	VTPOS	13/09/2023	13/10/2023	92.170	68	3.848.500	2%
DAK004	8909304079	Seguros Generales Suramericana S.A.	X7540001014706-01	FC	VTPOS	14/09/2023	14/10/2023	1.879.900	67	1.879.900	100%
DAK073	900324076	FONDO DE AHORRO EMPLEADOS RAYCO	X7700001007788-01	FC	VTPOS	14/09/2023	14/10/2023	1.539.850	67	1.539.850	100%
DAK014	8000227724	FONDO DE EMPLEADOS DE KPMG	X8390001009448-01	IFC	VTPOS	20/09/2023	20/10/2023	5.545	61	329.900	2%

Nota. (PeopleSoft Alkosto, 2023). Formato Excel de la cartera de facturas electrónicas

- **Excel del radicado:** Posteriormente, se genera un archivo Excel definitivo en el cual se llevan a cabo las últimas comparaciones entre la cartera, el Query y la base de fondos con el fin de completar la tabla y determinar el monto a pagar, incluyendo el 2% correspondiente para que el cliente realice el pago de forma precisa y eficiente.

Figura 6 Formato radicado

Fecha radicación	Fecha de Pronto pa	Zona	Nit Cliente	Nombre Fondo	ID Item	Fecha Doc.	Valor	Valor sin iva	Valor iva	Dto 2%	Valor a pagar	C
5/01/2024	14/01/2024	DAK041	8001952076	FONDO DE EMPLEADOS LAFAYETTE F	X5800001029533-01	2/01/2024	\$ 164.609	\$ 137.782	\$ 26.827	\$ 2.756	\$ 161.853	
5/01/2024	14/01/2024	DAK041	8001952076	FONDO DE EMPLEADOS LAFAYETTE F	X5800001029534-01	2/01/2024	\$ 144.091	\$ 125.618	\$ 18.473	\$ 2.512	\$ 141.579	
5/01/2024	20/01/2024	DAK041	8300322542	FECARVAL	X5840001034871-01	2/01/2024	\$ 999.900	\$ 840.252	\$ 159.648	\$ 16.805	\$ 983.095	
5/01/2024	20/01/2024	DAK041	8300322542	FECARVAL	X9320001015325-01	2/01/2024	\$ 3.700.000	\$ 3.250.425	\$ 449.575	\$ 65.008	\$ 3.634.992	
5/01/2024	14/01/2024	DAK041	8320021084	FONDO DE EMPLEADOS BIMBO DE COLOMBI	X8440001017995-01	2/01/2024	\$ 3.200.000	\$ 2.679.560	\$ 520.440	\$ 53.591	\$ 3.146.409	
5/01/2024	14/01/2024	DAK041	8605155643	FONBIPHAR	X5850001032187-01	2/01/2024	\$ 499.900	\$ 499.900	\$ -	\$ 9.998	\$ 489.902	
5/01/2024	14/01/2024	DAK041	8002031027	Fondo De Empleados Dispapeles SA	Z0120001030480-01	3/01/2024	\$ 1.699.000	\$ 1.699.000	\$ -	\$ 33.980	\$ 1.665.020	
5/01/2024	20/01/2024	DAK041	8300322542	FECARVAL	X9300001031536-01	3/01/2024	\$ 500.000	\$ 348.595	\$ 151.405	\$ 6.972	\$ 493.028	
5/01/2024	14/01/2024	DAK041	8001416994	FONDO DE EMPLEADOS DE AHORRO Y CREDITO	X9830001015443-01	4/01/2024	\$ 479.900	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	
5/01/2024	14/01/2024	DAK041	8600332277	COEMPOLUPAR.	X9830001015444-01	4/01/2024	\$ 977.630	\$ 821.538	\$ 156.092	\$ 16.431	\$ 961.199	

Nota. Captura de pantalla del formato de Excel de radicación, entregado por el canal institucional.

Figura 7 Formato radicado final

ID Item	Fecha Doc.	Valor	Valor sin iva	Valor iva	Dto 2%	Valor a pagar	CEDULA TERCERO	NOMBRE TERCERO
X5030001025086-01	2/01/2024	\$ 35.000	\$ 25.436	\$ 9.564	\$ 509	\$ 34.491	1100307483	JORGE MENDEZ
Z0330001035149-01	3/01/2024	\$ 35.000	\$ 31.344	\$ 3.656	\$ 627	\$ 34.373	1098689842	FREDY ALONSO PORTILLA GOMEZ
Z0350001033476-01	3/01/2024	\$ 35.000	\$ 24.379	\$ 10.621	\$ 488	\$ 34.512	1232891737	YEIMY LUCELY AMADO AMARIS
Z0360001030104-01	4/01/2024	\$ 50.000	\$ 43.315	\$ 6.685	\$ 866	\$ 49.134	63548087	BELLANIRE FLOREZ ARDILA
Z0300001039384-01	4/01/2024	\$ 25.000	\$ 19.843	\$ 5.157	\$ 397	\$ 24.603	63548572	Erika Jhoanna Reales Herazo
					\$ 2.886	\$ 177.114		

Nota. Captura de pantalla del formato de Excel de radicación, entregado por el canal institucional.

Figura 7: En la figura adjunta se muestra la tabla que debe ser enviada al cliente, la cual contiene el número de facturas de las compras efectuadas por los fondos de cada zona, junto con el cálculo correspondiente del 2% y el total a pagar.

- **Pedir facturas:** Las facturas deben ser solicitadas a la mesa de servicios, responsable de atender consultas y problemas de los empleados de Corbeta y Alkosto, para ser adjuntadas al correo final o corregir posibles errores en los valores de crédito o IVA en el Excel de radicación. Esto permite que el cliente institucional pueda verificar la precisión de los valores en la tabla del radicado con la factura adjunta.

Figura 8 Formato solicitud de facturas

Numero Factura 14 Caracteres Obligatorio	NIT/ CC Cliente Alfanumerico obligatorio ▾	Fecha Formato excel "Fecha Corta" obligatorio ▾	Unidad de Venta Alfanumerico obligatorio ▾
X2270001027855	8300901115	19/01/2024	AKB68
X3410001037875	8301263101	20/01/2024	AKCAL
X3410001037876	8301263101	20/01/2024	AKCAL
X3410001037877	8301263101	20/01/2024	AKCAL
X3520001022045	8600682554	20/01/2024	KTSOA
X3730001031754	8001023090	19/01/2024	AKVEN
X3740001032792	8000227724	20/01/2024	AKVEN
X3740001033059	8000227724	21/01/2024	AKVEN
X3750001030868	8301263101	19/01/2024	AKVEN
X3760001030853	8300097626	19/01/2024	AKVEN
X3760001031178	8000227724	21/01/2024	AKVEN

Nota. Formato de Excel para la solicitud de facturas entregado por el canal institucional.

- **Crear la carta del radicado:** Las cartas de los radicados contienen la información detallada para notificar al fondo o cooperativa el monto a pagar, incluyendo el descuento del 2% por las compras efectuadas por los asociados. Se adjunta la evidencia de la tabla en Excel, se establece la fecha límite de pago, generalmente 9 días (ajustable según el acuerdo del asesor con el fondo), se proporciona la cuenta bancaria correspondiente y se incluye el correo del asesor para consultas adicionales.

Figura 9 Carta radicado



NIT: 890.900.943-1

Bogotá, 09 de enero del 2024

Señores:

BADIVENCOOP LTDA

NIT: 8000777627

Estimados Señores:

Adjunto entregamos a ustedes la relación de copias de las facturas y órdenes virtuales correspondientes a compras realizadas en nuestros almacenes Alkosto, K-TRONIX.

ID ítem	Fecha Doc.	Valor	Valor sin iva	Valor iva	Dto 2%	Valor a pagar	CEDULA TERCERO	NOMBRE TERCERO
70300000250396-01	27/01/2024	\$ 35.000	\$ 25.438	\$ 9.562	\$ 500	\$ 34.438	1500307483	JORGE MENDEZ
70300000250396-01	30/01/2024	\$ 35.000	\$ 25.344	\$ 9.656	\$ 627	\$ 34.373	1036968642	FRE DY ALONSO PORTILLA GOMEZ
70300000250396-01	30/01/2024	\$ 35.000	\$ 24.379	\$ 10.621	\$ 498	\$ 34.512	1232861737	YENNY LUCELY AMADO AMORES
70300000250396-01	4/01/2024	\$ 50.000	\$ 43.355	\$ 6.645	\$ 896	\$ 43.134	63348085	BELLANIRE FLOREZAROLA
70300000250396-01	4/01/2024	\$ 25.000	\$ 19.843	\$ 5.157	\$ 337	\$ 19.803	63348072	Enina Jhoanna Rosales Melajo
				\$ 2.896	\$ 177.154			

Fecha Límite de pago con descuento: 18 de enero del 2024

* En el caso de no realizar el pago con el descuento en la fecha establecida, por favor cancelar el valor total de las facturas, contando 30 días calendario a partir de la fecha de expedición de esta.

Por favor hacer el pago correspondiente en la Cuenta Corriente Bancolombia No. 23183574009 a nombre de Colombiana de Comercio S.A, enviar el soporte, indicando fecha, valor, banco y datos de quien hace el pago al correo yaneth.moreno@alkosto.com.co

Cordialmente

Nota. Formato Word entregado por el canal institucional de la carta del radicado de los clientes

Figura 10 Radicado correo electrónico



De

Para

CC

Asunto: RADICADO FONDO DE EMPLEADOS FONDEARGOS 09-01-2024

 RADICADO FONDO DE EMPLEADOS FONDEARGOS 09-01-2024.pdf
167 KB

 Z0861024073.pdf
129 KB

Cordial saludo,
De la manera más atenta me permito enviar radicación de las facturas y su soporte, al momento de realizar el pago, por favor enviar el comprobante de pago al correo de su asesor asignado, de igual manera cualquier inconveniente no dude contactarse con el mismo.

ID ítem	Fecha Doc.	Valor	Valor sin iva	Valor iva	Dto 2%	Valor a pagar	CEDULA TERCERO	NOMBRE TERCERO
Z0600001024073-01	5/01/2024	\$ 929.000	\$ 929.000	\$ -	\$ 18.580	\$ 910.420	1140868981	MARIA JOSE ANDRADE

Cordialmente,
Área de radicación
Canal Institucional Alkosto
radicacioninstitucionalalkosto@alkosto.com.co

Nota. Captura de pantalla del radicado en el correo electrónico. Recuperado de: Outlook

Figura 10: Todos los correos que se realizaban diariamente se enviaban con el mismo formato, adjuntando el PDF de las facturas, la carta, la tabla del radicado indicando el valor a pagar y la firma.

5.1.2 Cotizaciones

Una de mis responsabilidades como practicante fue respaldar a los auxiliares administrativos y comerciales, particularmente en el proceso de cotizaciones. Esta función implica que un cliente institucional pueda solicitar cotizaciones de varios productos de la tienda Alkosto, y los auxiliares generen un PDF detallando las cantidades requeridas, los descuentos vigentes, y el monto total a pagar por todos los productos seleccionados. Este procedimiento no se limita solo a productos, sino que también abarca bonos Alkosto y productos de mercado.

Además, colaboré con los auxiliares en la gestión de cotizaciones a través de la plataforma "cotizador" de Alkosto, a la cual todos los practicantes tienen acceso. Esto tenía como objetivo agilizar el trabajo de los auxiliares y tener un impacto positivo en el área.

Para recopilar la información necesaria y elaborar las cotizaciones, se utilizó la página oficial de Alkosto para obtener los códigos de los productos solicitados. Posteriormente, se verificó la disponibilidad en inventario, se revisaron los precios ofertados, y se procedió a ingresar cada código en la plataforma cotizador para crear un documento Excel separado que reflejara los precios ofertados y su vigencia correspondiente.

Figura 11 Cotización

			COTIZACIÓN DE VENTA No: 0005942847 					
Cliente GOBERNACION DE BOYACA			Nit 8918004981					
Teléfono 6233908			Correo A@A.COM					
Vendedor LAURA VALENTINA HERRERA JIMENEZ			Fecha ENERO 03 2024, 11:28 AM					
Item	Referencia	Descripción	Val. Unitario	Cant.	Val. Neto	% IVA	Val. IVA	Val. Final
1	4711387288436	Port Asus 15.6" E1504GA C3 Ng	\$ 2.999.000	10	\$ 25.201.680	19	\$ 4.788.320	\$ 29.990.000
2	4711121766923	Port 15.6" Acer 32K0 C3 PI	\$ 3.199.000	10	\$ 26.882.350	19	\$ 5.107.650	\$ 31.990.000
3	196802802239	Port 14"Lenovo Ideapad3 C3 Az	\$ 3.499.000	10	\$ 29.403.360	19	\$ 5.586.640	\$ 34.990.000
4	197528937788	Port 14"Lenovo Ideapad3 R3 Az	\$ 2.119.000	10	\$ 21.190.000	EXC	\$ 0	\$ 21.190.000
Total Neto		\$ 102.677.390	Total IVA		\$ 15.482.610	Total Cotización		\$ 118.160.000
Observaciones:								
Mercancia sujeta a Disponibilidad de Inventario. Estos precios no constituyen una oferta mercantil. Despachos en 24 - 120 horas a las ciudades principales. Despachos bajo Orden de Compra emitida por el cliente. Todo producto debe ser revisado antes de firmar a conformidad, en caso de no hacerlo no se aceptan reclamaciones. La garantía del producto será cubierta directamente por la marca. Productos sujetos a cambios de referencias y de precios. Validez cotización anexa en la misma. Antes de Generar orden de compra se debe validar costo/inventario. Los valores mencionados incluyen IVA. Responsable I.V.A. REGIMEN COMUN son Grandes Contribuyentes Autorotendador Resolución 8327 de agosto 24 de 2010. En productos gravados con diferentes tarifas de IVA como ancheras, mercado básico, kit o combos, no va implícito el valor IVA, este se discrimina en factura. Se deben confirmar existencias antes de realizar el pedido. Pregunte por nuestra entrega a domicilio y nuestros sistemas de Financiación.								

Nota. (Cotizador, 2023). Formato en PDF de la cotización descargada de la página modulo cotizador.

Figura 11: Se evidencia cada código del producto con su respectivo nombre y valor unitario, además, la cantidad de los productos que solicito el cliente y su valor final con su IVA.

Figura 12 Observaciones cotización

COMENTARIOS DE COTIZACION GOBERNACION DE BOYACA					
ITEM	REFERENCIA	EAN	CANT	VALOR OFERTA	VIGENCIA
1	Port Asus 15.6" E1504GA Ci3 Ng	4711387288436	10	\$ 1.699.000	Del: 01-01-2024 al 05-01-2024
2	Port 14" Hp dq2533la Ci5 Pl	197497161816	10	\$ 1.899.000	Del: 01-01-2024 al 05-01-2024
3	Port 15.6" Acer 32K0 Ci3 Pl	4711121766923	10	\$ 1.699.000	Del: 01-01-2024 al 19-01-2024
4	Port 14"Lenovo Ideapad3 Ci3 Az	196802802239	10	\$ 1.599.000	Del: 01-01-2024 al 19-01-2024
5	Port 14"Lenovo Ideapad3 R3 Az	197528937786	10	\$ 1.649.000	Del: 01-01-2024 al 19-01-2024

Nota. Captura de pantalla del formato de Excel con las observaciones de la cotización. Recuperada de: Excel

Figura 12: Se crea un Excel para adjuntar con la cotización general, indicando observaciones donde se le informa al cliente la vigencia del valor oferta, seguido del precio oferta con el número de referencia del producto y su nombre para finalmente enviar la cotización con los comentarios.

5.2 Impactos

El plan de mejora actual es crucial para el canal institucional de Alkosto, ya que propone un proyecto para mejorar y aplicar nuevas estrategias en el área. A partir de esto, se desarrolla una estrategia que posibilita varios cambios en el área y la expansión de su mercado. Siguiendo la metodología de la radicación, se esperan beneficios significativos tanto para los profesionales en formación como para los usuarios.

5.3 Limitaciones

Es fundamental destacar que, el plan de mejora que se menciona es posible que no se logre implementar como muchos de los planes de mejora que ofrecen los practicantes por el poco presupuesto, la dependencia de otras áreas que se encargan de solucionar dificultades que se presenten y otros proyectos de prioridad que tiene el área por implementar. Es importante tener en cuenta que este trabajo puede ser utilizado como punto de partida para futuras gestiones, brindando la posibilidad de fomentar el desarrollo del área institucional.

Capítulo VI: Plan de Mejora

El plan de mejora propuesto se enfocará en el proceso de radicación institucional, tras un periodo de colaboración de 6 meses con el equipo del área institucional. Durante este tiempo, se ha identificado que una de las funciones principales, e incluso la más crítica, es el proceso de radicación. Para comprender completamente este proceso, es esencial entender su trasfondo y contexto, incluyendo el propósito de la radicación, los destinatarios involucrados y los objetivos que se persiguen mediante este proceso.

6.1 Objetivo

Mejorar la eficiencia del proceso de radicación en el área institucional de Alkosto - Ktronix con el objetivo de disminuir los tiempos de solicitud y emisión de facturas, acelerando el flujo de los radicados de fondos de empleados y cooperativas. Este objetivo se alcanzará a través de la optimización de los sistemas y procesos internos, asegurando una mayor eficacia y cumplimiento de las responsabilidades laborales de forma efectiva.

6.1.1 Objetivos específicos

- Identificar información crucial y de importancia para reconocer las falencias en lo que comprende el área institucional
- Proponer la estrategia de crear una plataforma únicamente para canal institucional para solucionar las necesidades de los clientes y de los empleados del área, especialmente para las facturas electrónicas.
- Agilizar el proceso de solicitud de facturas sin necesidad de depender de otra área.
- Desarrollar un prototipo de la plataforma digital para ofrecer al canal institucional y que se pueda abarcar a largo plazo con una idea base.

6.2. ¿Qué es la radicación?

La radicación son los cobros que se le realizan a los clientes institucionales por las compras que generaron los asociados en la tienda Alkosto, estos cobros van anexados con un descuento del 2% que cuenta el cliente institucional adjuntando su fecha límite a pagar. Anteriormente en el informe se explicó detalladamente como se realiza, explicando el proceso para enviar y pedir facturas, el descuento del cliente, los asesores con sus zonas, la base de fondos, cartera, etc.

6.2.1 Cliente institucional

Un cliente institucional es una entidad o institución que realiza compras en grandes volúmenes o de manera recurrente, generalmente para cumplir con las necesidades de operación, servicio o suministro de una organización más amplia. Estas entidades pueden incluir empresas, organismos gubernamentales, instituciones educativas, organizaciones sin fines de lucro, fondos de pensiones, entre otros.

Para los beneficios que obtienen los clientes institucionales, puede incluir precios especiales por volumen de compra (las ofertas semanales y descuentos), servicios de entrega y logística personalizados, asistencia técnica especializada, entre otros servicios adicionales que no suelen estar disponibles para los clientes individuales o minoristas.

6.3 Problemática

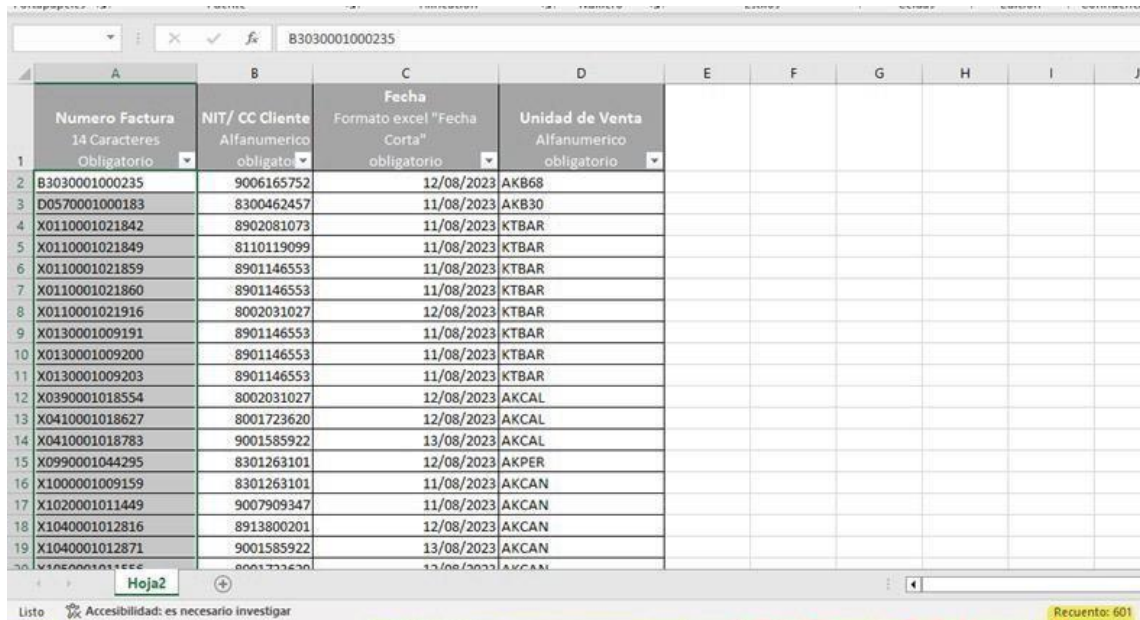
Alkosto - Ktronix es una cadena de tiendas minoristas en Colombia que ofrece una amplia variedad de productos, incluyendo electrodomésticos, electrónica, muebles, artículos para el hogar, ropa, entre otros. La empresa tiene sedes en varias ciudades principales del país y es conocida por ofrecer una variedad de productos a precios competitivos, además de esto, Alkosto también ofrece servicios financieros como créditos y seguros.

Dentro de Alkosto, está un área cuyo nombre es, área institucional que se encarga en atender las necesidades de clientes institucionales o corporativos. Estos clientes pueden incluir empresas, instituciones educativas, organizaciones gubernamentales u otras entidades que requieran adquirir productos en grandes cantidades o que necesiten servicios especiales.

Durante el proceso de compras realizadas por los fondos, es necesario llevar a cabo la radicación correspondiente, la cual suele tomar alrededor de 4 días para completarse, dependiendo del número de colaboradores involucrados. En este contexto, la radicación es responsabilidad exclusiva de los practicantes.

Un desafío identificado durante el proceso de radicación se presenta al solicitar las facturas para adjuntarlas a los correos enviados a los fondos y corregir errores en los datos que no coinciden correctamente con el query, cartera y factura. En muchas ocasiones, al recibir las facturas de la mesa de servicios, estas no están completas. A continuación, se proporciona evidencia de cómo funciona este proceso.

Figura 13 *Formato facturas*



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Numero Factura 14 Caracteres Obligatorio	NIT/ CC Cliente Alfanumerico obligatorio	Fecha Formato excel "Fecha Corta" obligatorio	Unidad de Venta Alfanumerico obligatorio						
1										
2	B3030001000235	9006165752	12/08/2023	AKB68						
3	D0570001000183	8300462457	11/08/2023	AKB30						
4	X0110001021842	8902081073	11/08/2023	KTBAR						
5	X0110001021849	8110119099	11/08/2023	KTBAR						
6	X0110001021859	8901146553	11/08/2023	KTBAR						
7	X0110001021860	8901146553	11/08/2023	KTBAR						
8	X0110001021916	8002031027	12/08/2023	KTBAR						
9	X0130001009191	8901146553	11/08/2023	KTBAR						
10	X0130001009200	8901146553	11/08/2023	KTBAR						
11	X0130001009203	8901146553	11/08/2023	KTBAR						
12	X0390001018554	8002031027	12/08/2023	AKCAL						
13	X0410001018627	8001723620	12/08/2023	AKCAL						
14	X0410001018783	9001585922	13/08/2023	AKCAL						
15	X0990001044295	8301263101	12/08/2023	AKPER						
16	X1000001009159	8301263101	11/08/2023	AKCAN						
17	X1020001011449	9007909347	11/08/2023	AKCAN						
18	X1040001012816	8913800201	12/08/2023	AKCAN						
19	X1040001012871	9001585922	13/08/2023	AKCAN						
20	X1050001015555	8001723620	12/08/2023	AKCAN						

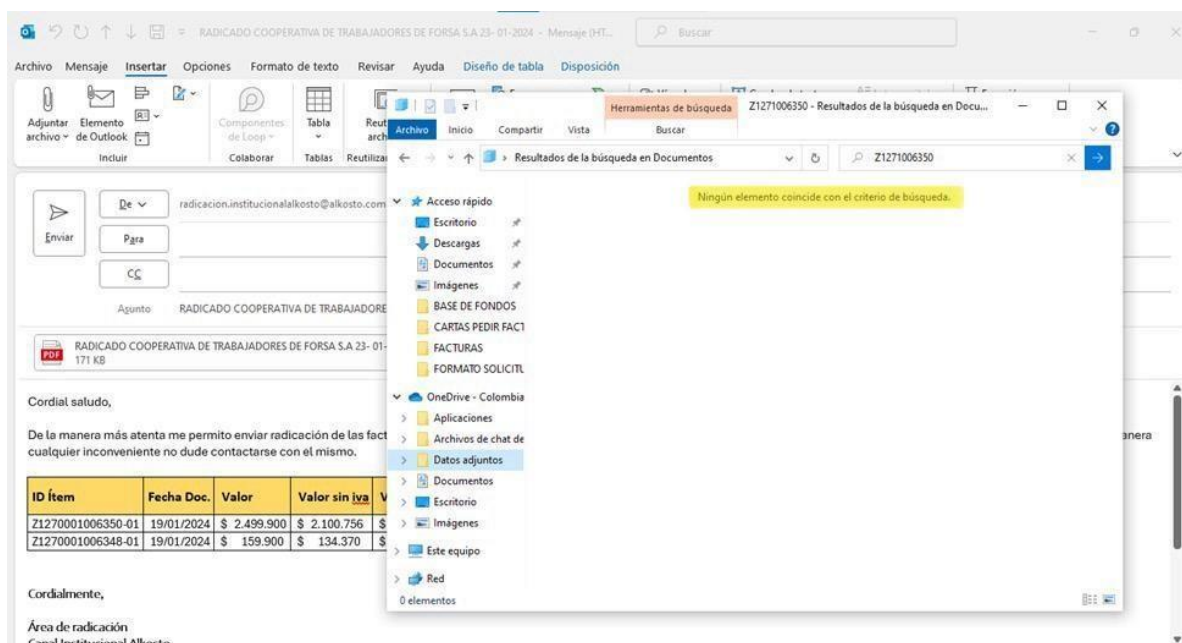
Nota. Captura de pantalla del formato de Excel para la solicitud de facturas. Recuperada de: Excel

Durante períodos como agosto y diciembre, se observa un aumento significativo en la cantidad de facturas solicitadas a la mesa de servicios, superando las 600 operaciones, mientras que, en meses sin temporada, el número de facturas solicitadas oscila entre 200 y 300.

El proceso de recepción de las facturas puede experimentar demoras considerables, tomando alrededor de 3 a 4 horas, y en ocasiones, se han registrado casos en los que las solicitudes no se resuelven en el día, lo que resulta retrasos en el envío de las facturas solicitadas para las

radicaciones. Además, se han identificado situaciones en las que las facturas solicitadas no se reciben en su totalidad, por ejemplo, al solicitar 500 facturas, solo se envían 380. Esta situación puede generar inconvenientes durante el proceso de radicación al descubrir que algunas facturas no fueron enviadas como se solicitó, lo que afecta la eficiencia del proceso.

Figura 14 *Facturas no encontradas*



Nota. Captura de pantalla de la búsqueda de facturas no encontradas. Recuperada de: Outlook

Cuando se presenta esta situación, es necesario completar un nuevo formulario de solicitud y abrir un nuevo caso en la mesa de servicios para solicitar el envío de las facturas faltantes, lo cual implica un proceso que requiere aproximadamente entre 15 y 20 minutos. El procedimiento se lleva a cabo de la siguiente manera:

- Acceder a la plataforma PeopleSoft y utilizar el programa de consulta de facturas para adjuntar el número de factura y así identificar la Unidad de venta donde se efectuó la compra del producto.
- Ingresar los datos en el formulario de solicitud de facturas para enviar nuevamente la solicitud a la mesa de servicios.

La espera para recibir las facturas solicitadas puede variar entre 30 minutos y 1 hora, ya que en este caso se trata de una cantidad menor de facturas solicitadas.

6.4 Planteamiento de Solución

Luego de analizar el inconveniente identificado en el proceso de radicaciones, se presentarán dos alternativas para su resolución. La primera alternativa, más compleja y que requiere un mayor tiempo de implementación, implica el diseño y la puesta en marcha de una nueva plataforma dedicada exclusivamente al canal institucional. La segunda opción, menos compleja y con un tiempo de ejecución más corto, consiste en obtener acceso a las plataformas de facturación electrónica ya existentes desarrolladas por Corbeta y Alkosto.

6.4.1 *Propuesta plataforma canal institucional*

Crear una plataforma institucional similar a la plataforma B2B Alkosto o la plataforma PeopleSoft, donde se puedan encontrar las facturas electrónicas de los clientes institucionales sin necesidad de depender de áreas externas, además de ello, generar más impacto con la plataforma ofreciendo más alternativas para los clientes institucionales con posibilidad de que puedan encontrar sus necesidades y poderlas solucionar en la página web del canal institucional.

Plataforma digital

Diseñar una plataforma digital desde cero implica una serie de costos, los cuales incluyen la adquisición de un servidor, servicios de alojamiento web, registro de dominio y la compensación para los desarrolladores encargados de construir y mantener el sistema.

Es necesario contar con un equipo de software (programadores) que se encargue de la creación de la plataforma en base a lo solicitado, esto incluye; el diseño de la interfaz de la página, la experiencia del usuario, como se va almacenar toda la información y la creación de wireframes el cual es herramienta útil para los diseñadores y desarrolladores web que les permiten establecer la estructura y el flujo de una página de manera rápida y eficiente, antes de invertir tiempo y recursos en el desarrollo completo del diseño. Este costo puede ser parte del desarrollo de software o contratarse por separado a diseñadores especializados. (Coppola, s.f.)

Tener soportes técnicos que permitan que funcione de manera correcta la plataforma a corto, mediano y largo plazo, realizando mantenimientos para identificar y corregir errores, esto

incluiría pruebas de funcionalidad, compatibilidad con navegadores y pruebas de seguridad, asimismo actualizar la plataforma después de su lanzamiento, así como proporcionar soporte técnico a los usuarios.

Sin embargo, en el mercado actual hay disponibles diversas opciones de software, hosting y otras herramientas que pueden simplificar el proceso de creación de una plataforma digital. Entre estas alternativas se encuentran los CRM (Customer Relationship Management) que es una herramienta tecnológica diseñada para ayudar a las empresas a organizar, automatizar y sincronizar las ventas, el marketing, el servicio al cliente y otras actividades relacionadas con los clientes, este sistema recopila y almacena información sobre los clientes, como datos de contacto, historial de compras, interacciones anteriores con la empresa y preferencias. Esta información se utiliza para mejorar la experiencia del cliente, personalizar las comunicaciones, identificar oportunidades de venta y fomentar la fidelidad del cliente. Por otro lado, también se puede contar con los creadores de sitios web, los cuales ofrecen plantillas predefinidas y funcionalidades prediseñadas para la construcción de plataformas de diversos tipos. (Coppola, s.f.)

Hay que tener en cuenta que toda plataforma web debe tener un acceso restringido y un sistema de seguridad que pueda proteger información confidencial. Para esto se debe:

- Implementar un sistema de autenticación para restringir el acceso a empleados autorizados. utilizar contraseñas seguras y políticas de seguridad para proteger la información interna.
- Implementar medidas de seguridad robustas para proteger la información confidencial.
- Evitar que la página sea indexada por motores de búsqueda externos para mantener la privacidad.

Utilizar estas herramientas puede reducir considerablemente el tiempo y los costos asociados con el desarrollo de una plataforma digital personalizada.

Interfaz de la plataforma

Una vez se adquiera el conocimiento sobre la creación de la plataforma digital y las herramientas requeridas, el funcionamiento de la plataforma institucional será el siguiente: todos los usuarios institucionales podrán acceder a la plataforma para identificar facturas y clientes del área, incluyendo a los practicantes, quienes son los responsables principales de esta tarea.

Figura 15 *Interfaz plataforma*

Nota. (Herrera, 2024). Interfaz del ingreso a la plataforma institucional. Recuperado de: Canva

Figura 15: La interfaz de la plataforma indicara el usuario (cedula) de cada persona que pertenezca al canal y el NIT de la empresa que sea cliente institucional para obtener información o generar solicitudes. A cada uno de ellos se les otorgara una contraseña para poder ingresar.

Figura 16 Inicio plataforma

Nota. (Herrera, 2024). Interfaz del inicio de la plataforma institucional. Recuperado de: Canva

Figura 16: Una vez se ingresa a la plataforma se establecerá un apartado de facturas electrónicas para poder descargarlas, de igual manera, esta plataforma contaría con más funciones para el cliente institucional como se evidencia en la imagen

Figura 17 Apartado de facturas electrónicas

Nota. (Herrera, 2024). Interfaz para la búsqueda de facturas electrónicas en la plataforma institucional. Recuperado de: Canva

Figura 17: Al momento de ingresar al apartado de facturas, se encontrarán dos opciones, una que es la búsqueda de solo una factura o la opción de facturas masivas, que básicamente es descargar facturas en cantidad.

Figura 18 *Búsqueda por factura*

The screenshot shows the top navigation bar with the logos for ALKOSTO HiperAhorro, K-TRONIX pasión tecno, and Alkomprar. Below this is a red arrow pointing right with the text "FACTURAS ELECTRONICAS". The main search area is a blue box containing two input fields: "Búsqueda por factura" with a magnifying glass icon and "Número de factura" with a magnifying glass icon and the value "X0110001021849". To the right of the search fields is a red icon of a document with a magnifying glass and the text "PDF" and "X0110001021849". At the bottom left is a red button labeled "Cliente Institucional". At the bottom right is a red bar with contact information: "Para mayor información contactate en Bogotá al: 608 364 977 Ext: 6516 - 6530 Celular: 315 239 3799 - A nivel nacional al: 01 8000 1111 448".

Nota. (Herrera, 2024). Interfaz de la búsqueda por factura en la plataforma institucional. Recuperado de: Canva

Figura 18: En “búsqueda por factura”, solo podrá descargarse una factura que quiera solicitar he inmediatamente el resultado es el PDF para poder descargarlo y abrirlo.

Figura 19 *Facturas masivas*

The screenshot shows the top navigation bar with the logos for ALKOSTO HiperAhorro, K-TRONIX pasión tecno, and Alkomprar. Below this is a red arrow pointing right with the text "FACTURAS ELECTRONICAS". The main search area is a blue box containing five input fields: "Factura Masiva" with a magnifying glass icon, "Fecha Inicial" with a magnifying glass icon and a calendar icon, "Fecha final" with a magnifying glass icon and a calendar icon, "Zona inicial" with a magnifying glass icon, and "Zona final" with a magnifying glass icon. To the right of the search fields is a grid of nine yellow folder icons, each labeled with a code: DAK008, DAK014, DAK041, DAK050, DAK052, DAK071, DAK075, DAK077, and DAK079. At the bottom left is a red button labeled "Cliente Institucional". At the bottom right is a red bar with contact information: "Para mayor información contactate en Bogotá al: 608 364 977 Ext: 6516 - 6530 Celular: 315 239 3799 - A nivel nacional al: 01 8000 1111 448".

Nota. (Herrera, 2024). Interfaz de la búsqueda de facturas masivas en la plataforma institucional. Recuperado de: Canva

Figura 19: Se observa que en factura masiva se encuentran unos apartados donde se ingresan los datos de los días que necesiten las facturas, fecha inicial y fecha final (desde cuando hasta cuándo) y la zona final e inicial, en tal caso seria, la zona inicial DAK008 y la zona final DAK079. Allí la plataforma adjunta las carpetas de cada zona relacionando con ellas las facturas electrónicas en formato PDF.

Tiempo ahorrado en radicación

Como se mencionó previamente, el proceso de solicitud de facturas a la mesa de servicios puede llevar entre 3 y 4 horas, dependiendo de la cantidad de facturas solicitadas. Cuando se trata de pocas facturas, como 1, 2 o 3, el tiempo de espera oscila entre 30 minutos y 1 hora. En línea con el plan de mejora propuesto, se busca reducir significativamente el tiempo de descarga de facturas masivas a menos de 15 minutos al solicitar un gran volumen de facturas, gracias a una plataforma que facilitará de manera eficiente las descargas. Por otro lado, para solicitudes de menos de 3 facturas de forma individual, se estima un tiempo de descarga de aproximadamente 3 minutos.

Considerando lo anterior, con la implementación de este plan de mejora, no será necesario depender de una entidad externa para recibir facturas electrónicas al momento de radicar. El canal institucional contará con su propia plataforma, lo que eliminará la espera de hasta 3 horas para recibir las facturas. Esto permitirá agilizar y optimizar el proceso de radicación, mejorando la eficiencia y reduciendo los tiempos de espera.

6.4.2 Acceso a facturación electrónica

La segunda alternativa, menos compleja, se enfoca en obtener acceso a las plataformas de facturación electrónica, lo que habilitaría al área institucional para descargar las facturas de manera individual. En contraste con la primera propuesta, esta opción resulta más idónea para escenarios donde se necesite solicitar un número limitado de facturas de forma individual, en lugar de en grandes cantidades simultáneamente.

¿Cómo tener acceso a las plataformas electrónicas?

Para poder determinar esta idea primero se logró contactar con dos usuarios de mesa de servicios para recopilar la información de cuáles son las plataformas por el cual tienen acceso para descargar facturas electrónicas.

Figura 20 Plataforma Jaspersoft



Nota. (JasperSoft, 2024). Interfaz para ingresar a la página web de facturas electrónicas. Recuperado de: JasperSoft

Figura 21 Plataforma módulo de consultas



Nota. Captura de pantalla de la interfaz de la búsqueda de facturas electrónicas. Recuperado de: Modulo de consultas

Una vez recopilada la información, se identificó que las dos plataformas a través de las cuales la mesa de servicios nos envía las facturas por correo electrónico son el módulo de consultas y JASPERSOFT. Para abordar esta problemática, se requiere elaborar una carta de solicitud de

acceso a estas plataformas mediante correo electrónico. Esta solicitud de acceso se remite a la mesa de servicios o al departamento de accesos AUCA, quienes se encargarán de asignar un usuario y contraseña al personal del área institucional autorizado para recibir dicha información.

Al solicitar la aprobación de acceso, es fundamental especificar el motivo y el propósito de la solicitud, enfatizando la optimización del tiempo en el proceso de facturación. Se debe mencionar que el acceso será exclusivamente para un usuario del área institucional.

6.5 Impacto del Planteamiento de Mejora

El plan de mejora mencionado anteriormente tiene como objetivo reducir los tiempos y automatizar el proceso de radicación para mejorar la búsqueda de facturas, brindando facilidades a practicantes, asesores y auxiliares que necesiten consultarlas. Si se llevan a cabo estas propuestas, se lograrán beneficios como:

- ✓ Mejora en la eficiencia de las radicaciones para agilizar el envío de correos a los fondos.
- ✓ Acceso de todos los responsables del canal institucional a las facturas electrónicas (asesores, auxiliares y practicantes).
- ✓ Mayor facilidad de uso de la plataforma institucional para ofrecer soluciones ampliadas a los clientes.
- ✓ Mayor difusión e información sobre el canal institucional para que más empresas conozcan sus beneficios.
- ✓ Ampliación de la funcionalidad de la plataforma del canal institucional para incluir opciones como solicitar cotizaciones, órdenes de compra, conocer beneficios y realizar pedidos virtuales a través de la página Alkosto, entre otras posibilidades. Esto contribuirá a un mejor uso de la plataforma, impulsando la eficacia, eficiencia y reconocimiento del canal institucional.

Aportes Personales y Profesionales

A través de mis prácticas empresariales, he logrado enriquecer mi experiencia laboral, lo que ha contribuido al desarrollo de habilidades, ampliación de conocimientos y mejora de mi currículum. Durante este proceso, he adquirido diversos aprendizajes que se han ido consolidando día a día, permitiéndome superar desafíos y comprender el ritmo laboral característico de cualquier entorno profesional.

Uno de los mayores desafíos al ingresar al mundo laboral sin experiencia previa, especialmente en una ciudad diferente a la de mi residencia, radica en cumplir con los horarios laborales. En ocasiones, la falta de una planificación adecuada del día puede dificultar el cumplimiento del tiempo establecido por la empresa, lo que a su vez puede afectar la eficiencia en la realización de las tareas asignadas por el área correspondiente. Por tanto, resulta fundamental saber gestionar de manera efectiva los tiempos laborales, manejar adecuadamente el tiempo y cumplir con los horarios establecidos para garantizar un desempeño óptimo en el entorno laboral.

En el ámbito del canal institucional se identifican ciertas deficiencias, especialmente en el entorno laboral, como la falta de profesionalismo en la gestión de la comunicación, falta del proceso de inducción o capacitación adecuado por parte de los empleados con experiencia hacia los practicantes, ausencia de la jefe encargada del canal institucional en el proceso prácticas profesionales y la carencia de un seguimiento y mejora continua para el desarrollo del practicante.

No obstante, haber tenido la oportunidad de trabajar en una empresa de renombre nacional como Alkosto me ha brindado ventajas significativas en mi trayectoria laboral. Gracias a las experiencias adquiridas durante mis prácticas, he mejorado mi destreza en el uso de herramientas informáticas avanzadas y he desarrollado habilidades efectivas de comunicación con los clientes. Estas habilidades me han permitido aumentar mi eficiencia y adquirir una valiosa experiencia que será beneficiosa para futuras oportunidades laborales.

Conclusiones

Alkosto SA, una empresa muy reconocida a nivel nacional que brinda amplias oportunidades laborales y beneficios a sus clientes, dentro de la compañía, se encuentran muchas áreas administrativas y logísticas que hacen que la empresa se desarrolle un crecimiento potencial, sin embargo, en el área institucional donde se realizaron las practicas se evidenció que para el canal institucional se enfrenta a desafíos en la optimización de los procesos de radicación y facturación para cooperativas y fondos de empleados

Para abordar esta problemática, se propuso la implementación de una plataforma applicativa que se integre con los sistemas de radicación y facturación electrónica, con el objetivo de reducir los tiempos y mejorar la eficiencia operativa. Este enfoque tecnológico busca agilizar el proceso de radicación, aprovechando las ventajas que la tecnología ofrece para simplificar las tareas diarias.

Mediante esta iniciativa, se logra agilizar los pagos de facturas, comparar los resultados obtenidos con los métodos tradicionales que mantenía el área institucional y evaluar la efectividad de la implementación propuesta. Esta estrategia se basa en la experiencia adquirida durante el periodo de prácticas, con el potencial de beneficiar tanto al estudiante como a la compañía, específicamente el canal institucional expandiendo más herramientas para el área y diferentes alternativas de ventas para los clientes.

Gracias a la experiencia adquirida durante las prácticas empresariales, se logró adquirir un nivel significativo de competencia en el uso de las herramientas de Microsoft Office, inicialmente con un conocimiento básico. A medida que se desempeñaban las tareas asignadas, resultó fundamental mejorar la destreza con estas herramientas, lo que permitió ejecutar las labores de manera organizada y eficiente, facilitando la recepción y gestión de información. Este proceso de mejora con las herramientas tecnológicas no solo contribuyó al desarrollo profesional, sino también al crecimiento personal en el entorno institucional, fomentando la colaboración y el trabajo en equipo dentro del área correspondiente.

A pesar de los obstáculos y retos enfrentados durante el transcurso de las prácticas profesionales, se lograron identificar áreas de mejora que fueron señaladas y recomendadas al canal institucional con el objetivo de brindar un significativo apoyo a la empresa. Es fundamental considerar cada error detectado en esta fase fue para ofrecer una contribución pertinente que conduzca a la obtención de resultados superiores.

Referencias bibliográficas

- Alkosto SA. (s.f.). Nuestra compañía ¿Quiénes somos? alkosto.com.
<https://www.alkosto.com/nuestra-compania/quienes-somos/c/quienessomos#:~:text=Alkosto%20comienza%20su%20primer%20negocio,necesidades%20de%20los%20grandes%20consumidores.&text=En%202010%20abrimos%20nuestra%20Tienda,posibilidad%20de%20comprar%20en%20l%C3%A>
- Alkosto SA. (s.f.). *Nuestra Historia.* alkosto.com.
<https://www.alkosto.com/nuestracompania/quienes-somos/c/quienessomos#:~:text=Alkosto%20comienza%20su%20primer%20negocio,necesidades%20de%20los%20grandes%20consumidores.&text=En%202010%20abrimos%20nuestra%20Tienda,posibilidad%20de%20comprar%20en%20l%C3%A>
- Coppola, M. (s.f.). *Cómo crear una plataforma digital paso a paso.* blog.hubspot.es:
<https://blog.hubspot.es/website/como-crear-plataforma-digital>
- Corbeta Distribuciones. (s.f.). *¿Qué hacemos?* corbeta.com.co. <https://www.corbeta.com.co/que-hacemos>
- Corbeta Distribuciones. (s.f.). *Mision.* Obtenido de Corbeta:
<https://www.corbeta.com.co/misionvision-y-valores>
- Corbeta Distribuciones. (s.f.). *Nuestra Historia.* corbeta.com.co.
<https://www.corbeta.com.co/nuestra-historia>
- Corbeta Distribuciones. (s.f.). *Vision.* corbeta.com.co. <https://www.corbeta.com.co/misionvision-y-valores>
- Cotizador. (2023). *Modulo Cotizador.* 10.181.3.106/cotizaciones.
<http://10.181.3.106/cotizaciones/?agencia=AKB68&tipcotizador=institucional>
- Herrera, L. (2024). *Prototipo Plataforma insititucional.* canva.com.
https://www.canva.com/design/DAF7HQkomJQ/iib3KImhycpCOAs2H_RAKg/edit?utm_content=DAF7HQkomJQ&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton
- JasperSoft. (2024). *Plataforma JasperSoft.* Jasper. <http://jasper/jasperserver/login.html>

PeopleSoft Alkosto. (2023). *Cartera*. coldecom.com.
https://wsrv.coldecom.com/psc/PROD_4/EMPLOYEE/ERP/q/?ICAction=ICQryNameExcelURL=PRIVATE.CK_AR_CARTERA_VENCIDA_PERIODOS

PeopleSoft Alkosto. (2023). Query. coldecom.com.

<https://wsrv.coldecom.com/psc/PROD/?cmd=login&languageCd=ESP&>

Sinergia innovación y protección. (2023). *Estructura organizativa Alkosto*. hcm19.sapsf.com
https://hcm19.sapsf.com/sf/orgchart?_s.crb=sJKxfvjGMPPWB2WmKOTYUzcAAq2X%2fxQ4ir1ba155J2U%3d

Sinergia innovación y protección. (2023). *Estructura organizativa canal institucional Alkosto*. hcm19.sapsf.com
https://hcm19.sapsf.com/sf/orgchart?_s.crb=sJKxfvjGMPPWB2WmKOTYUzcAAq2X%2fxQ4ir1ba155J2U%3d

Anexos

Anexo 1 Esquema plan de mejora

PLAN DE MEJORA							
DESCRIPCION DEL PROYECTO / OBJETIVOS	TAREAS	RESPONSABLE DEL AREA	TIEMPOS (Inicio - fin) 2024	RECURSOS	FINANCIACION	N° CRITERIO EN CORTO (6 MESES A 1 AÑO)- MEDIANO (1 AÑO A 2 AÑOS) Y LARGO PLAZO (2-3 AÑOS) (CP, MP, LP)	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
Mejorar la eficiencia del proceso de radicación en el área institucional de Alkosto - Ktronix con el objetivo de disminuir los tiempos de solicitud y emisión de facturas, acelerando el flujo de los radicados de fondos de empleados y cooperativas. Este objetivo se alcanzará a través de la optimización de los sistemas y procesos internos, asegurando una mayor eficacia y cumplimiento de las responsabilidades laborales de forma efectiva.	Identificar informacion crucial y de importancia para reconocer las falencias y difultades que presenta el area institucional	Grupo de trabajo especializado y encargado	Mes de Agosto a Octubre: Identificacion de las falencias en una de las funciones principales del practicante, lo que conlleva a realizar un plan de mejora.		NO APLICA	CP	Grupo de trabajo del area institucional especializado y encargado (auxiliar administrativo)
	Proponer la estrategia de crear una plataforma únicamente para canal institucional para solucionar las necesidades de los clientes y de los empleados del área, especialmente para las facturas electrónicas.		Noviembre: Consultar con los usuarios del area nuevas estrategias para la implementacion de una plataforma digital para facilitar y agilizar los procesos cotidianos del area institucional.	Paginas oficiales Alkosto y recursos cotidianos para los procesos del area institucional (peoplesoft)	Contratar un programador que se encargue de la creacion de la plataforma, lo cual incluye el diseño de la interfaz de la pagina, con ayuda de diseñadores graficos, soportes tecnicos, que puedan mantener el sistema en funcionamiento y mantenimiento, ademas, el almacenamiento de toda la informacion y los datos deben	MD	
	Desarrollar un prototipo de la plataforma digital para ofrecer al canal institucional y que se pueda abarcar a largo plazo con la idea base presentada		Diciembre a Enero: Diseñar la interfaz de la pagina web con funciones y beneficios adicionales que puede tener la plataforma ademas de el objetivo principal "facturas electronicas"	Paginas ilustrativas, herramientas de diseño, profesionales informaticos	contener sus respectivas medidas de seguridad. PRESUPUESTO ASIGNADO POR EL AREA.	LP	