	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado	Pág.		
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO	1(1)		

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Yuliana Ortiz Torrado		
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas		
DIRECTOR	Genny Torcoroma Navarro Claro		
TÍTULO DE LA TESIS	Fortalecer los procesos vinculados a las Áreas Administrativa y Operativa de la empresa Distribuciones y Servicios Provired		
TITULO EN INGLES	Strengthen the processes linked to the Administrative and Operational Areas of the company Distributions and Services Provired		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>El trabajo de grado bajo la modalidad pasantías realizada en las áreas Administrativa y Operativa de la empresa Distribuciones y Servicios Provired presenta los resultados obtenidos en cada objetivo y actividad propuesta para el cumplimiento en actividades de gestión de procesos contables, seguimiento a clientes, diseño de manuales de proceso y marketing digital enfocado a la industria 4.0.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>The undergraduate work under the modality of internships carried out in the Administrative and Operational areas of the company Distribuciones y Servicios Provired presents the results obtained in each objective and activity proposed for the fulfillment of activities of accounting process management, customer follow-up, design of process manuals and digital marketing focused on Industry 4.0.</p>			
PALABRAS CLAVES	Clientes, Marketing, Fortalecer, Servicios		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Clients, Marketing, Strengthening, Services		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 93	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1



**Fortalecer los procesos vinculados a las Áreas Administrativa y Operativa de
la empresa Distribuciones y Servicios Provired**

Yuliana Ortiz Torrado Código: 951820

**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco
de Paula Santander Ocaña**

Administración de Empresas

Msc. Genny Torcoroma Navarro Claro

02 Agosto del 2022

Agradecimientos

A Dios principalmente, por permitirme llegar hasta aquí, por ser guía y fortaleza durante todo este proceso que culmino.

Mi familia, inmensamente agradecida por acompañarme, por estar presente y ser apoyo incondicional a mi vida.

El más sincero agradecimiento y cariño a todo el equipo de Distribuciones y Servicios Provired por confiar en mí, ser de apoyo y enseñanza e integrarme como parte de la familia que son durante todo este proceso de pasantías.

A mi alma mater y docentes, especialmente a la Msc. Genny Torcoroma Navarro Claro, agradecer por sus enseñanzas, dedicación y compromiso en la formación de nuevos profesionales.

Índice

Capítulo 1. Fortalecer los procesos vinculados a las áreas administrativa y operativa de la empresa Distribuciones y Servicios Provired.	9
1.1 Descripción de la empresa.....	9
1.1.1 Misión.....	10
1.1.2 Visión.....	10
1.1.3 Estructura Organizacional.	11
1.1.4 Descripción de la Dependencia Asignada.	11
1.2 Diagnóstico Distribuciones y Servicios Provired.....	12
1.2.1 Planteamiento del Problema	14
1.3 Objetivos de la Pasantía	15
1.3.1 Objetivo General.....	15
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4 Actividades a Desarrollar	16
Capítulo 2. Enfoque Referencial.....	19
2.1 Enfoque Conceptual	19
2.2 Enfoque Legal	20
Capítulo 3. Presentación de Resultados	22
3.1 Hacer seguimiento a clientes de la plataforma Provired.	22
3.2 Coordinar el registro y control de las actividades contables	34
3.3 Diseñar un plan de marketing de Industria 4.0.....	38
Capítulo 4. Diagnóstico Final	45
Capítulo 5. Conclusiones	46
Capítulo 6. Recomendaciones.....	47
Referencias.....	48
Apéndices.....	49

Lista de Tablas

Tabla 1	Matriz DOFA	13
Tabla 2	Objetivos y Actividades de Pasantías	16
Tabla 3	Cronograma de Actividades.....	18
Tabla 4	Acceso directo a Portafolios	23
Tabla 5	Documentación de Corresponsalía Davivienda.....	24
Tabla 6	Seguimiento Clientes que dejaron de comprar en plataforma	26
Tabla 7	Seguimiento a Clientes Renovaciones SOAT.....	28
Tabla 8	Seguimiento a Clientes Corresponsales Davivienda.....	30
Tabla 9	Resultados de las Campañas	44

Lista de Figuras

Figura 1	Estructura Organizacional Provired	11
Figura 2	Base de Datos Mayo.....	32
Figura 3	Base de Datos Junio	33
Figura 4	Caja Menor	34
Figura 5	Inventario de Propiedad, Planta y Equipo	35
Figura 6	Reportes de pagos a Convenios Generales.....	37
Figura 7	Reportes de pago Convenios SP.....	37
Figura 8	Herramientas digitales.....	38
Figura 9	Contenido mensual Marzo.....	42
Figura 10	Contenido mensual Junio	42

Lista de Apéndices

Apéndice A	Evidencia fotográfica de los portafolios	49
Apéndice B	Formatos de Vinculación y de No Declarante para corresponsalía	50
Apéndice C	Manual de procesos Davivienda	53
Apéndice D	Manual de Usuario	67
Apéndice E	Resultados de campañas.....	93

Resumen

De acuerdo con Chiavenato (2007), vivimos en un mundo compuesto por organizaciones que están constituidas por personas así como de recursos no humanos, materiales, tecnologías con el objetivo de prestar servicios enfocados a producción o la prestación de un producto o servicio usando la planeación, organización, dirección y control como herramienta para la gestión de las actividades organizacionales necesarias para el funcionamiento de estas organizaciones (p.29).

Comprendiente también el uso de estos 4 principios para la construcción de un plan de acción como Fayol (2002) afirma de la siguiente manera:

La planeación: Debe permitir la predicción del futuro mediante la creación de un programa, que es a la vez, flexible para seguir siendo adaptable a los cambios, y lo suficientemente preciso para evitar confusiones de los diferentes actores que intervienen en los procesos organizacionales. La organización: Consiste en organizar las personas necesarias para el funcionamiento, definir sus funciones, responsabilidades, establecer los procedimientos. La dirección: Asegura el buen funcionamiento de la organización y gestión de los trabajadores. Esta es una actividad que se basa tanto en la personalidad del líder como en su conocimiento. El control: Verifica la aplicación del Programa de Acción, los procedimientos y las órdenes (Corporación Universitaria Asturias, 2022, pág. 4)

Entendiendo de esta forma que la administración se constituye como un proceso de gestión de actividades integrado por personas y elementos tangibles que hacen posible la creación, desarrollo y venta de un producto/ servicio final ofrecido a los clientes.

Introducción

Se identificó en la empresa Distribuciones y Servicios Provired una serie de falencias en actividades relacionadas al control y registro de actividades relacionadas a mantenimiento de la base de datos, el control de inventarios de propiedad planta y equipo, gestión de documentos relacionados a la vinculación de corresponsales bancarios y la plataforma de la empresa y el uso de herramientas facilitadoras en procesos de optimización de tiempo, marketing digital, entre otros.

Razón por la que, teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, en este informe se encontrará información general de la empresa Distribuciones y Servicios Provired como misión, visión, estructura organizacional y también información del área a la que como pasante fui asignada para identificar y desarrollar un diagnóstico inicial de dicha dependencia conociendo sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Continuando con el diseño y desarrollo de un plan de trabajo compuesto por objetivos y actividades entre las que se encuentra la gestión de los procesos contables, la creación de manuales de procesos y manuales de uso de la plataforma, contenido multimedia como imágenes, clips y videos, así como campañas para marketing digital contribuyendo al fortalecimiento de los procesos en las áreas asignadas.

Capítulo 1. Fortalecer los procesos vinculados a las áreas administrativa y operativa de la empresa Distribuciones y Servicios Provired.

1.1 Descripción de la empresa

Distribuciones y Servicios Provired es una empresa fundada el 02 de noviembre del año 2017 por el señor Juan Carlos Navarro Claro, esta organización, se construyó como una oportunidad de negocio que buscaba el aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y comunicación y se enfocaba en la distribución y venta de productos digitales y de la misma manera generar espacios para que sus clientes a través de esta misma plataforma pudieran vender estos servicios y generar ganancias por medio de la plataforma de la organización (Distribuciones y Servicios Provired, 2022).

Sus comienzos se dan durante los años 2008 al 2010, tiempo en el que el actual dueño y gerente de la empresa, Juan Carlos Navarro, laboraba para una organización de servicios en varias ciudades del país, durante esos años de trabajo y con la experiencia obtenida en este campo vio una oportunidad para emprender teniendo en cuenta los servicios con los que había trabajado, desde ese momento, empezó a buscar oportunidades para ir construyendo esta idea de negocio, estas le permitieron tener un crecimiento constante a la empresa y a través de alianzas estratégicas en el año 2015 logró poner en línea inicialmente, la página web mediante la cual se harían los procesos de venta y distribución de servicios, complementando al proceso de formación y crecimiento de la empresa, formando lo que se conoce actualmente como Provired, una empresa de servicios multiplataforma de entretenimiento, pago de facturas, seguros,

certificados, recargas que cuenta con puntos de venta y distribuidores en distintas zonas del país (Distribuciones y Servicios Provired, 2022).

1.1.1 Misión.

Provired, tiene como misión la oferta de productos y servicios de la más alta calidad al precio justo, procurando la satisfacción de sus clientes y colaboradores, a través de un servicio personalizado (Distribuciones y Servicios Provired, 2022).

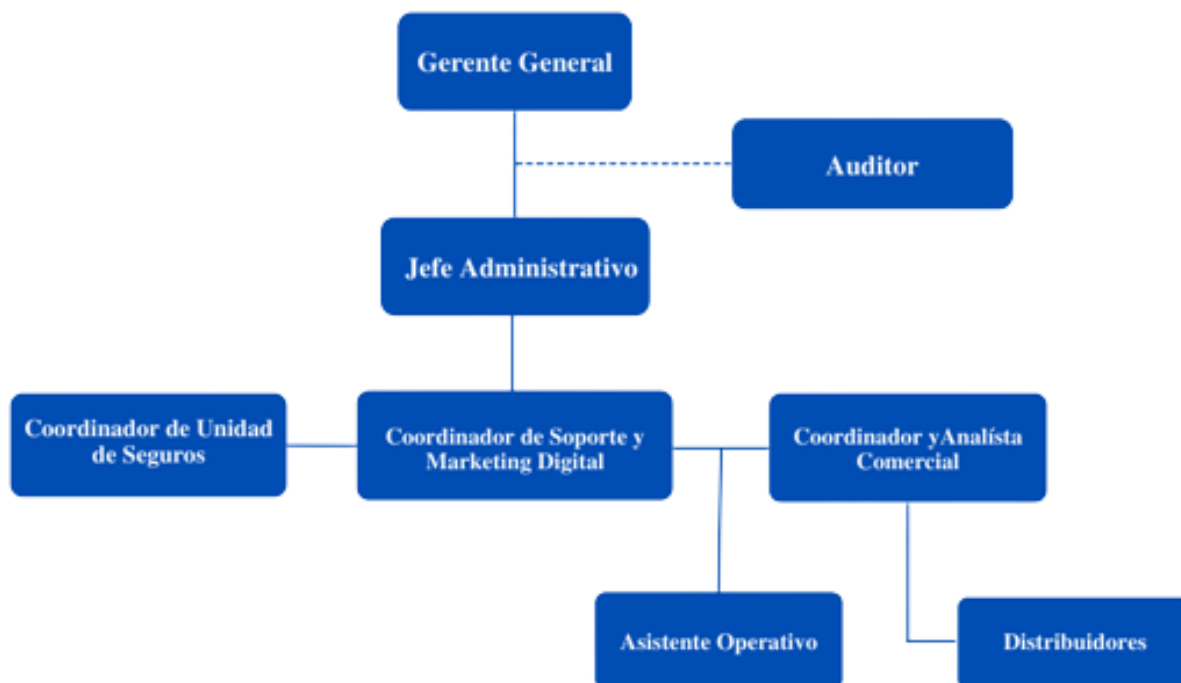
1.1.2 Visión.

Provired, espera consolidarse en el mercado nacional como una empresa que ofrece productos y servicios de alta calidad, buscando que todos nuestros miembros, clientes y colaboradores accedan a mejores condiciones de vida, mediante acciones que promuevan su desarrollo (Distribuciones y Servicios Provired, 2022).

1.1.3 Estructura Organizacional.

Figura 1

Estructura Organizacional Provired



Nota. La figura muestra la estructura organizacional manejada por la empresa

(Distribuciones y Servicios Provired, 2022)

1.1.4 Descripción de la Dependencia Asignada.

El proceso de pasantías se desarrolló en los Departamentos Administrativo y Operativo de Distribuciones y Servicios Provired, en los que mediante una serie de actividades efectuadas se contribuyó al proceso de planeación, organización, dirección y control de la empresa; y en la que además estuvieron presentes actividades enfocadas a la contabilidad, seguimiento a clientes

de la plataforma de la empresa así como el diseño de contenido digital enfocado al crecimiento, reconocimiento y óptimo funcionamiento de la empresa en los entornos digitales que son un aporte al objeto social de la empresa que es la distribución y venta de servicios digitales como pagos a facturas, recargas y paquetes a diferentes operadores móviles, plataformas de stream, corresponsales bancarios, emisión de seguros de tránsito, entre muchos otros productos disponibles en Provired.

1.2 Diagnóstico Distribuciones y Servicios Provired

Para el desarrollo de pasantías se me designó como apoyo para el fortalecimiento de los procesos en las áreas administrativa y operativa, en ellas, se desarrollaron una serie de actividades relacionadas a estas áreas tales como: control de inventario de equipos de oficina, base de datos de clientes, seguimiento a clientes de la plataforma, manuales de proceso a corresponsales bancarios y manual de uso de la plataforma Provired, diseño de portafolios y contenido digital como imágenes y videos, así como capacitaciones sobre los procesos de vinculación a corresponsales bancarios, pagos alternativos y manejo de la plataforma a distribuidores de la empresa.

Cada uno de estos procesos contaba con la supervisión de las áreas encargadas que, a nivel jerárquico consistía en enviar las actividades terminadas al área comercial para su revisión y correcciones tanto de esta como de la parte administrativa y finalmente gerencia, una vez estas actividades eran avaladas se procedía a utilizarlas para su objetivo independientemente si eran para uso interno o para conocimiento general de los canales de comunicación de la empresa, apoyando de esta manera los procesos productivos que la organización realiza diariamente.

Inicialmente, se realizó una evaluación diagnóstica inicial de las áreas en las que trabajaría durante las pasantías usando una matriz DOFA para tener con ella una visualización del estado de la organización.

Tabla 1
Matriz DOFA

Matriz DOFA	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
	1. Amplia gama de productos en su portafolio. 2. Asistencia sobre el manejo de la plataforma. 3. Reconocimiento de la marca en distintas zonas del país. 4. Servicio y soporte al cliente efectivo	1. No hay segmentación de mercado por necesidades o intereses. 2. Límite en el cupo financiero para la prestación de servicios en unidad de seguros. 3. Falta de manuales de proceso documentales con información importante de la plataforma
Oportunidades (O)	Estrategia FO:	Estrategia DO:
1. Aumento en la demanda de los productos y servicios. 2. Reconocimiento a nivel nacional. 3. Manejo de procesos en línea, en su mayoría. 4. Aumentar su participación a nivel local.	F2O4: Realizar capacitaciones para distribuidores y clientes del área local aprovechando la cercanía. F1O1: Diseñar estrategias de venta usando la variedad del portafolio para llegar a los intereses del público. F4F3O3: Optimizar el servicio de atención al cliente usando herramientas digitales para una mejor respuesta y gestión al cliente.	D3O3: Aprovechar las herramientas digitales para crear manuales de uso y procesos tanto internos como externos. D2O1: Gestionar alianzas comerciales con entidades de seguros para aumentar el cupo financiero y mejorar los beneficios a la empresa en la emisión de pólizas. D1O2: Aprovechar el reconocimiento de la marca a nivel nacional para conocer a los clientes a través de herramientas de investigación como encuestas.
Amenazas (A)	Estrategia FA:	Estrategia DA:

1. Políticas gubernamentales que afecten la venta de los servicios.	F1F3A2: Crear convenios con los proveedores de servicios para mejorar los precios y de ese mismo modo las ofertas, manteniendo precios competitivos.	D2A4: Buscar alianzas estratégicas con proveedores para aumentar el cupo financiero, evitando un alto aumento de los precios en el servicio.
2. La competencia, con nuevos precios o mejores ofertas.		D3A3: Diseñar manuales de procesos que sirvan de guía y ayuda en momentos de fallas de las plataformas, que permitan tener una base de conocimiento para situaciones como esas.
3. Fallas en las plataformas para la prestación de los servicios.	F2F4A3: Crear líneas de comunicación alternas para notificar posibles fallas y gestionar con el área tecnológica una pronta solución ante la falla, manteniendo a los usuarios informados.	
4. Aumento de precios por parte de los proveedores.	F1A1A4: Aprovechar la amplia variedad del portafolio para fortalecer las ventas mediante incentivos para que los clientes sigan motivados a realizar ventas, buscando estrategias de mejora de precios y estabilizarlos.	

Nota. La siguiente tabla muestra información sobre los aspectos de la matriz DOFA aplicados a la empresa Distribuciones y Servicios Provired.

1.2.1 Planteamiento del Problema

En el desarrollo de las actividades cotidianas de una organización es importante destacar, cómo el rendimiento y posicionamiento que tiene en el entorno empresarial en que se mueve está sujeto a un mecanismo de trabajo organizado, que le permite planificar, organizar y definir sus metas y objetivos tanto a corto como a largo plazo, facilitando así el cumplimiento de los mismos y fortaleciendo la gestión de sus procesos y acciones futuras con miras al éxito empresarial.

En la empresa Distribuciones y Servicios Provired se identificaron falencias en distintos procesos relacionados a el registro y control de operaciones en la caja menor, el control y

actualización de inventarios en propiedad, planta y equipo así como de la base de datos de clientes existente; la gestión de procesos documentales de seguimiento a clientes y vinculación de corresponsales bancarios y la falta de un plan de acción enfocado al marketing en industria 4.0 relacionado al contenido multiplataforma para los canales de comunicación de la empresa en los medios digitales.

Seguido de un proceso de desarrollo de actividades enfocadas al fortalecimiento de los procesos en estas áreas con el objetivo de que la empresa pueda tener bases documentales actualizadas y organizadas para tomar decisiones asertivas, entender las necesidades de sus clientes y captar nuevos, estar en tendencia con los contenidos para las redes sociales, debido a que, al ser una empresa que tiene la ventaja de llevar sus productos y servicios a internet pueda tener una amplia capacidad de alcance en el país, ser más competitiva, fortalecer sus actividades apoyándose en las herramientas que las nuevas tecnologías brindan y son de beneficio para todos.

1.3 Objetivos de la Pasantía

1.3.1 Objetivo General

Fortalecer los procesos vinculados a las áreas administrativa y operativa de la empresa Distribuciones y Servicios Provired.

1.3.2 Objetivos Específicos

Hacer seguimiento a clientes de la plataforma en la empresa Provired.

Coordinar el registro y control de las actividades contables de la empresa Provired.

Diseñar en Provired un plan de marketing de Industria 4.0.

1.4 Actividades a Desarrollar

Tabla 2

Objetivos y Actividades de Pasantías

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES
Fortalecer los procesos vinculados a las áreas administrativa y operativa de la empresa Distribuciones y Servicios Provired	Hacer seguimiento a clientes de la plataforma Provired.	Diseñar portafolios digitales con información sobre los servicios y áreas de comunicación.
		Recibir capacitación sobre el proceso de vinculación a corresponsales bancarios.
		Realizar seguimiento a clientes de la plataforma
	Coordinar el registro y control de las actividades contables de la empresa Provired.	Actualizar base de datos de clientes
		Relacionar las operaciones de caja menor en el libro contable
		Actualizar inventario de Propiedad, Planta y Equipo
Organizar reportes de pago entrantes a la plataforma.		

Diseñar en Provired un plan de marketing de Industria 4.0	Investigar herramientas que faciliten el desarrollo de actividades comerciales de la empresa
	Elaborar contenido multimedia para publicidad
	Crear campañas para impulsar el reconocimiento de la marca

Nota. Esta tabla contiene los objetivos y actividades para el cumplimiento de las pasantías.

Tabla 3
Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
ENTIDAD	Distribuciones y Servicios Provired															
DEPENDENCIA	Administrativa y contable															
JEFE INMEDIATO	Juan Carlos Navarro Claro															
DURACIÓN	4 Meses															
	Periodo: 2022-1								Semanas							
Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Diseñar portafolios digitales con información sobre los servicios y áreas de comunicación.	■	■														
Actualizar inventario de Propiedad, Planta y Equipo			■	■	■											
Crear campañas para impulsar el reconocimiento de la marca				■	■	■	■		■				■			
Recibir capacitación sobre el proceso de vinculación a corresponsales bancarios.					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Organizar reportes de pago entrantes a la plataforma.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Actualizar base de datos de clientes							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Relacionar las operaciones de caja menor en el libro contable				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Elaborar contenido multimedia para publicidad	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Realizar seguimiento a clientes de la plataforma									■	■	■	■	■	■	■	■
Investigar herramientas que faciliten el desarrollo de actividades comerciales de la empresa													■	■	■	■

**Las actividades marcadas en todas las semanas del mes durante los 4 meses corresponden a actividades realizadas constantemente en la empresa.*

Nota. La siguiente tabla contiene las actividades a desarrollar organizada por semanas.

Capítulo 2. Enfoque Referencial

2.1 Enfoque Conceptual

La Administración de empresas puede catalogarse como la disciplina, la investigación o el estudio constante que las organizaciones realizan en una búsqueda de información en forma de respuestas que les permita conocerse desde sus principios y el paso del tiempo sobre ellas; comprender mediante su proceso de evolución como responde ante los tiempos difíciles y oportunos y tomando ese historial como base de entendimiento para mejorar y optimizar su actividad económica y comprender cuál es el objetivo en la sociedad (Carro & Caló, 2012).

Se entiende por Administración un proceso conjunto de colaboradores en la búsqueda y desarrollo de una actividad comercial para un grupo específico dirigido, considerando los factores de su entorno y dándole aprovechamiento al conocimiento humano y el desarrollo del mismo, la aparición de tecnologías como facilitadoras de procesos y en conjunto el crecimiento organizacional que busca el desarrollo de las organizaciones en la sociedad.

El ser humano es social por naturaleza lo que implica la condición de vivir organizadamente... el origen de la administración desde que el hombre empezó a vivir en comunidad y a distribuir las tareas y obligaciones de cada miembro, basado en la diferencia de la capacidad de los dos géneros y según la edad. Luego, estas organizaciones dejaron de ser comunidades aisladas para convertirse en grandes urbes, lo que trajo la aparición del Estado y una tipificación de la organización social en la que se presentaron las jerarquías de poder y el manejo de los bienes muebles e inmuebles, pasando de las técnicas de producción artesanal a las de producción especializadas (Larrarte, 2018).

Según (Griffin, 2011) la administración se define:

Como un conjunto de actividades (incluida la planeación y la toma de decisiones, organización, dirección y control) dirigidas a los recursos de una organización (humanos, financieros, físicos y de información) con la finalidad de alcanzar las metas organizacionales en forma eficiente y eficaz. (p.34)

Tomando como bases la Organización, Dirección y Control para la administración de las organizaciones para la correcta gestión de procesos que aporten al fortalecimiento y crecimiento de la misma, así como del alcance y reconocimiento de sus clientes.

Las empresas, independientemente de la actividad económica a la que se dediquen tienen obligaciones y debido a ellas es necesario el manejo de procesos contables para tener control sobre sus cuentas y obligaciones. Entendiendo de esta manera la importancia de la contabilidad en las organizaciones conociendo a través de conceptos cómo y para qué se utiliza y como beneficia a las organizaciones en sus actividades (Alvarez, 2016).

2.2 Enfoque Legal

El Estado Colombiano en su carta magna, La Constitución Política de Colombia, afirma que, el país es un Estado Social de Derecho de autonomía, democracia, participación y pluralismo fundamentada en el respeto, el trabajo y solidaridad de todos los integrantes del país (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, Artículo 1).

También consagra que el trabajo es un derecho y obligación social que goza, en todas sus modalidades, de protección del Estado y que, toda persona tiene el derecho a acceder a trabajos

en condiciones de justicia y dignidad. (Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 25).

Promueve la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores, así como la remuneración vital necesaria y acorde a la cantidad y calidad del trabajo; acceso a estabilidad laboral y concertación de condiciones sobre el mismo, con garantías a seguridad social, capacitación, descanso y con protección especial a mujeres, la maternidad y los trabajadores menores de edad (Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 53).

El Código de Comercio Colombiano establece en o como calidad de comerciantes a las personas que se encargan de la organización y control de actividades que son consideradas por la ley como mercantiles (Congreso Nacional de Colombia, Código de Comercio de Colombia, 1971, Artículo 10).

El Código Civil del Estado Colombiano establece de la siguiente manera que “comprende las disposiciones legales sustantivas que determinan especialmente los derechos de los particulares, por razón del estado de las personas, de sus bienes, obligaciones, contratos y acciones civiles” entendiéndose la libertad de los particulares para establecer relaciones entre ellos en relación a sus bienes u obligaciones (Congreso Nacional de Colombia, 1887, Artículo 1).

En la Ley 60 de 1981 se expresa el objetivo de la Administración de las Empresas en Colombia de la siguiente manera “Entiéndese por Administración de Empresas, la implementación de los elementos y procesos encaminados a planear, organizar, dirigir y controlar toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación,

administración o custodia de bienes o para la prestación de servicios.” (Congreso Nacional de Colombia, 1981, Artículo 1).

Capítulo 3. Presentación de Resultados

3.1 Hacer seguimiento a clientes de la plataforma Provired.

Actividad 1. Diseñar portafolios digitales con información sobre los servicios y áreas de comunicación. En los procesos de comunicación de la empresa, hay un factor importante que buscamos resaltar en el proceso de pasantías y es el acceso y el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación; como medio comunicador entre la empresa y los clientes entendiendo que la naturaleza de la empresa permite precisamente llegar a muchos lugares a través de internet.

Por esta razón se realizó la propuesta para el diseño de portafolios digitales con información de los productos ofrecidos e información sobre las áreas de comunicación existentes para fines de atención al cliente y también para optimizar los procesos de comunicación y solución de dudas e inquietudes.

Los portafolios fueron diseñados de la siguiente manera:

- **Portafolio de Productos y Servicios:** en este portafolio se pueden encontrar todos los productos disponibles en la plataforma Provired, de manera que el cliente pueda encontrar en ella todos los productos divididos por línea y conocer lo que la empresa puede ofrecerle y de esa manera decidir si está interesado en vincularse o no; este portafolio es un primer vistazo de lo que la empresa ofrece a

sus clientes, pues, dependiendo del interés de la persona en trabajar con la empresa se empieza un proceso personalizado de negociación con dicha persona para definir si es rentable o no vincularse (Ver apéndice A).

- **Portafolio a Áreas de Comunicación.** la información dentro de este portafolio consiste en la de cada una de las áreas que componen la empresa, con el propósito de que los clientes puedan tener accesos directos a las áreas de la empresa y comunicarse directamente con el área de interés de forma rápida y segura (Ver apéndice A).
- **Portafolio de Redes Sociales.** El contenido de este portafolio muestra las redes sociales en las que la empresa tiene presencia y usa como canales de comunicación y aprendizaje para los clientes con el objetivo de tener un canal de acceso directo que los clientes y las personas interesadas en las actividades de la empresa pueda conocer todos los canales disponibles de la empresa y mantenerse informado con las noticias y contenido publicado en estos canales (Ver apéndice A)

Tabla 4

Acceso directo a Portafolios

Portafolios	
Tipo	Link
Productos y Servicios de la empresa	https://marea.bio/provired
Líneas de comunicación	https://linkr.bio/provired
Redes Sociales	https://linktr.ee/provired

Nota. La tabla contiene los links de acceso directo a los portafolios diseñados.

Actividad 2. Recibir capacitación sobre el proceso de vinculación a corresponsales bancarios. La empresa Distribuciones y Servicios Provired cuenta con los convenios para vinculación de personas naturales a corresponsalía bancaria de los bancos Davivienda y Bancolombia; para poder realizar la solicitud a estas entidades se debe seguir un proceso documental en el que de la mano con los clientes y la gestión del área de vinculación se procede a diligenciar la información necesaria.

Para realizar este proceso correctamente en el desarrollo de pasantías se gestionó la participación a capacitaciones brindadas por el área comercial sobre el manejo de los procesos de vinculación a corresponsales Davivienda.

Mostrando de la siguiente manera la información documental necesaria para aplicar a este proceso:

Tabla 5
Documentación de Corresponsalía Davivienda

Documentación Corresponsalía Davivienda	
Documento	Observación
Registro único Tributario (RUT)	Requisito
Copia de la Cédula por ambos	Con firma y huella en la parte inferior
Certificado Cámara de Comercio	Vigencia de 30 días
Certificado de No Declarante	Si el solicitante aplica
Formato de Vinculación	Lo provee el área de vinculación
Declaración de Renta	Si el solicitante aplica
Imagen 1	Del interior del establecimiento
Imagen 2	Del Exterior del establecimiento

Nota. La tabla contiene información sobre los documentos necesarios para la solicitud de corresponsalía.

Documentación que, en parte, es dado por la empresa como el formato de vinculación y el certificado de no declarante y otros los provee el solicitante (Ver apéndice B).

Como fortalecimiento a estos formatos se diseñó un Manual de Procesos para Corresponsalía Davivienda, cuyo propósito es aportar información guía y lineamientos para el diligenciamiento de la documentación necesaria para la solicitud a la corresponsalía; este manual fue presentado en una reunión junto con el área de gerencia, administrativa y comercial, reunión en la que se hizo la respectiva revisión del documento y la posterior aprobación como un documento interno para uso de los integrantes de la empresa en el proceso de vinculación y que se constituye como una herramienta facilitadora para la correcta aplicación de la solicitud ante el Banco (Ver apéndice C).

Actividad 3. Realizar seguimiento a clientes de la plataforma. El seguimiento a los clientes es un proceso de investigación y acercamiento a los usuarios de la empresa; debido a que en estos se tiene por objetivo llegar a clientes en específico, conocer las necesidades y poder crear estrategias o cambios que solventen dichas necesidades. Entendiendo también que es una herramienta que permite tener una relación más cercana a ellos, creando un sentimiento de confianza entre empresa-cliente que hace que puedan sentirse cómodos y respaldados en todo momento.

El seguimiento a los clientes se realizó en tres aspectos, explicados de la siguiente manera:

- Seguimiento a Clientes que dejaron de comprar en la plataforma.

Tabla 6*Seguimiento Clientes que dejaron de comprar en plataforma*

ID USUARIO	USUARIO PADRE	FECHA ACTIVACIÓN	PRIMER DIA VENTA	ULTIMO DÍA VENTA	TIPO	PROVEEDOR	ALERTA	ZONA	CELULAR
19496	1190	43375	1/02/2021	44595	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
96027	59976	44223	1/02/2021	44595	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
124243	59976	44342	26/05/2021	44595	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
150043	59976	44427	2/09/2021	44595	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
151107	59976	44438	2/09/2021	44595	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
160302	59976	44544	22/12/2021	44595	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
153021	1190	44454	22/09/2021	44594	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
124107	59976	44341	27/05/2021	44594	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
43963	1190	43787	6/02/2021	44593	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
50348	1190	43878	1/02/2021	44593	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
152445	59976	44449	27/09/2021	44593	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
161312	59976	44558	29/12/2021	44593	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
111679	59976	44270	16/03/2021	44592	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
147509	59976	44405	7/09/2021	44590	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
150186	59976	44428	5/09/2021	44587	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
68983	1190	44027	11/02/2021	44585	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
19447	1190	43375	3/02/2021	44582	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
67363	59976	44017	1/02/2021	44582	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
23358	1190	43375	2/02/2021	44578	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
109287	59976	44258	5/03/2021	44575	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
76179	38601	44078	5/03/2021	44567	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
90000	59976	44193	1/02/2021	44567	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####

27201	1190	43375	1/02/2021	44561	PDV	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
97189	1190	44227	20/02/2021	44561	PDV	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
142012	59976	44364	6/10/2021	44561	PDV	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
67550	59976	44018	7/03/2021	44560	Distribuidor	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
156665	59976	44494	31/10/2021	44560	PDV	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
61030	59976	43980	1/02/2021	44559	PDV	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####
53758	1190	43920	2/02/2021	44558	PDV	Tercero	Negra	SANTANDERES	#####

Nota. La siguiente tabla contiene información de clientes para el respectivo seguimiento, aclarando que, algunos datos e información fueron omitidos debido a políticas de privacidad de datos de la empresa y por seguridad de la misma (Distribuciones y Servicios Provired, 2022).

Además de los datos mostrados en la tabla anterior se anexan a ese mismo documento 222 registros más de clientes, el proceso de seguimiento partía del recibimiento del documento con la información de los clientes de parte del área administrativa y auditoría y a partir de esta tomar los datos de contacto de los clientes para crear un listado específico usando como herramienta de comunicación la mensajería masiva.

Finalmente se realizó la estructura de un mensaje informativo usando promociones, servicios y beneficios ofrecidos por la empresa para la activación de movimientos en la plataforma nuevamente y finalizando con un link de comunicación directa con el área comercial para aplicar a la promoción u oferta en cuestión; siendo el área comercial la encargada de finalizar el proceso de seguimiento con los clientes interesados en reactivarse en la plataforma.

- Seguimiento a Clientes de Renovaciones de SOAT

Tabla 7*Seguimiento a Clientes Renovaciones SOAT*

ID PUNTO	CELULAR COMPRADOR	FECHA COMPRA	PLACA	TIPO	CILINDRAJE	VALOR	RUNT
51964	3,2E+09	2021-01-02T15:43:52.000Z	MXR22E	YAMAHA FZN150D (FZ-S) - 2018	149	495900	1800
50039	3,2E+09	2021-01-02T21:17:15.000Z	DMM325	TOYOTA FORTUNER - 2015	2694	783900	1800
47511	3,2E+09	2021-01-03T01:30:15.000Z	RNO427	TOYOTA PRADO - 2011	2694	935700	1800
47511	3,2E+09	2021-01-03T01:30:15.000Z	RNO427	TOYOTA PRADO - 2011	2694	935800	1900
46074	3,1E+09	2021-01-04T01:14:50.000Z	SSW77D	YAMAHA YBR-125E - 2015	124	495900	1800
45523	3,1E+09	2021-01-04T01:39:23.000Z	CWR78D	HONDA ECO DELUXE ES - 2013	97	369750	1800
55122	3,1E+09	2021-01-04T13:41:04.000Z	XDL62E	SUZUKI GN 125 - 2019	124	495900	1800
55122	3,2E+09	2021-01-04T14:58:02.000Z	CCK308	CHEVROLET OPTRA - 2006	1400	435600	1800
55122	3,2E+09	2021-01-04T14:58:02.000Z	CCK308	CHEVROLET OPTRA TOYOTA HILUX 4x2 D.C - 2006	1400	435700	1900
82699	3,2E+09	2021-01-04T15:49:39.000Z	XVP477	2006	800	699900	1800
51964	3,2E+09	2021-01-04T16:22:22.000Z	xnl54	YAMAHA DT-125 - 1994	125	495900	1800
44799	3,2E+09	2021-01-04T16:41:14.000Z	CWT27D	SUZUKI GS 125 - 2013	124	495900	1800
44799	3,1E+09	2021-01-04T16:46:16.000Z	QYG88E	SUZUKI AX 4 - 2019	112	495900	1800
44799	3,2E+09	2021-01-04T16:50:18.000Z	CWC816	CHEVROLET OPTRA - 2008	1800	497850	1800
36658	3,1E+09	2021-01-04T17:29:25.000Z	CST681	RENAULT MEGANE - 2001	1600	497850	1800
36658	3,1E+09	2021-01-04T17:29:25.000Z	CST681	RENAULT MEGANE	1600	497950	1900

55122	3,2E+09	2021-01-04T19:44:30.000Z	CKD410	DAEWOO LANOS - 2002	1498	421550	1700
55122	3,2E+09	2021-01-04T19:44:30.000Z	CKD410	DAEWOO LANOS - 2002	1498	435600	1800
55122	3,2E+09	2021-01-04T19:44:30.000Z	CKD410	DAEWOO LANOS - 2002	1498	488900	1900
45225	3,2E+09	2021-01-04T22:35:59.000Z	DGZ491	CHEVROLET SAIL - 2014	1399	328800	1800
51964	3E+09	2021-01-04T22:49:00.000Z	MWL75C	YAMAHA YBR125SS - 2012	124	495900	1800
51964	3E+09	2021-01-04T22:49:00.000Z	MWL75C	YAMAHA YBR125SS - 2012	124	495900	1800
51964	3E+09	2021-01-04T22:49:00.000Z	MWL75C	YAMAHA YBR125SS - 2012	124	495900	1800
51964	3E+09	2021-01-04T22:49:00.000Z	MWL75C	YAMAHA YBR125SS - 2012	124	495900	1800
53808	3E+09	2021-01-05T03:54:45.000Z	GOD897	CHEVROLET GRAND VITARA - 2006	1600	823500	1800
44799	3,2E+09	2021-01-05T12:59:08.000Z	SSX84D	SUZUKI GN 125 - 2016	124	495900	1800
44799	3,2E+09	2021-01-05T15:45:46.000Z	SKK30C	KEEWAY TX 200 - 2012	200	495900	1800
44799	3,2E+09	2021-01-05T15:45:46.000Z	SKK30C	KEEWAY TX 200 - 2012	200	495900	1800
33750	3,2E+09	2021-01-05T16:28:51.000Z	KFS299	CHEVROLET OPTRA - 2011	1598	497850	1800
44799	3,1E+09	2021-01-05T16:39:37.000Z	RFK234	TOYOTA HILUX - 1996	2400	803450	1700
44799	3,1E+09	2021-01-05T16:39:37.000Z	RFK234	TOYOTA HILUX - 1996	2400	823500	1800

Nota. La siguiente tabla contiene información de seguimiento a clientes de renovaciones de seguros de tránsito, aclarando que, parte de la información fue omitida debido a políticas de privacidad de datos de la empresa y por seguridad de la misma (Distribuciones y Servicios Provired, 2022).

Como parte del documento anterior existen 168 registros más de clientes de renovaciones de seguros de tránsito, como parte del proceso de seguimiento realizado, en primer lugar se recibía el documento con los clientes y se procedía a filtrar datos para enviar información, el objetivo del seguimiento a estos clientes era poder llegar a través de mensajes y recordarles la fecha próxima de vencimiento de su seguro y que pudiera renovarlo antes de que este venciera, como parte de este mensaje informativo se incluía un link de comunicación directa al área comercial, quien finalizaba el proceso con las persona interesadas y enviaba la información necesaria al área de seguros para el proceso de renovación de pólizas.

- Seguimiento a Clientes de Corresponsales Davivienda

Tabla 8
Seguimiento a Clientes Corresponsales Davivienda

Corresponsales Bancarios Davivienda			
Ciudad	# Celular	Estado	Observaciones
Ocaña	3E+09	En Proceso	En espera de documentos pendientes
San Alberto	3E+09	En Proceso	En proceso de diligenciar formularios
El Tarra	3E+09	Denegado	en espera de diligenciar documentos nuevamente
Bucaramanga	3E+09	Aprobada	Corresponsal Activo
Teorama	3E+09	En Proceso	En gestión con el banco
Abrego	3E+09	En Proceso	En gestión con el banco
Ocaña	3E+09	En Proceso	En gestión con el banco
Ocaña	3E+09	En Proceso	En gestión con el banco

Nota. La siguiente tabla contiene información con el proceso de seguimiento de solicitudes a corresponsalía Davivienda, aclarando que, se omitió información de la misma debido a las políticas de privacidad de datos de la empresa y por seguridad de la misma (Distribuciones y Servicios Provired, 2022).

Para la solicitud de corresponsalía bancaria Davivienda la empresa maneja el convenio con el banco a través de la plataforma, la solicitud la realiza el cliente interesado a alguna de las áreas de la empresa en la que recibió la información de la disponibilidad del servicio y se redirecciona con el área de vinculación, es el área encargada de entregar toda la información, requisitos y documentos necesarios para la vinculación así como el acompañamiento al proceso de cada cliente hasta que entre a gestión directa con el banco.

Una vez toda la documentación esté aprobada por el área de vinculación y sea cargada a la plataforma del cliente, se manejan 20 días hábiles para la revisión por parte del banco quien finalmente se comunica con el cliente solicitante para aprobar todos los documentos o solicitar correcciones necesarias.

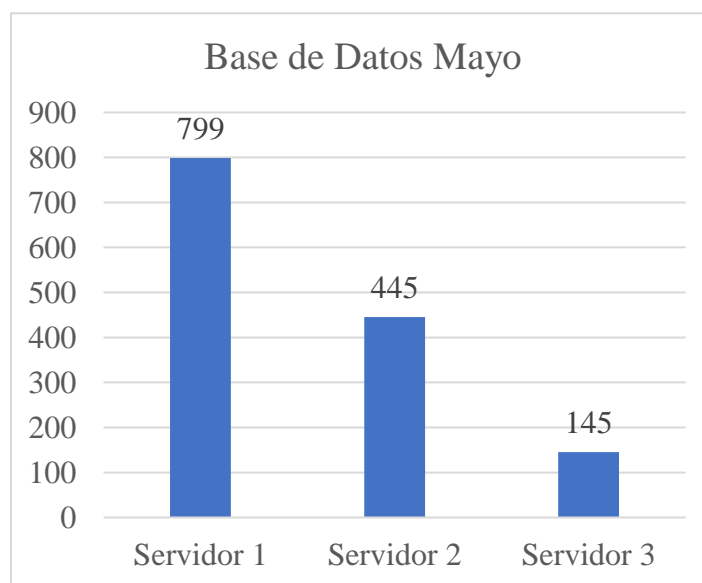
Actividad 4. Actualizar base de datos de clientes.

Las bases de datos de las organizaciones son una herramienta de almacenamiento de información importante, herramientas que permiten, con la información contenida poder analizar e investigar las bases existentes y a partir de ellas generar actividades, estrategias y negociaciones en busca del mejoramiento continuo de los procesos organizacionales.

Distribuciones y Servicios Provired cuenta con una amplia base de datos, esta se encuentra distribuida por servidores que están a cargo de un área en específico. Para poder actualizar frecuentemente la base de datos se creó un documento central de base de datos en el que se integran todas las bases de datos de cada servidor y se consigna como una base principal con la información de la empresa.

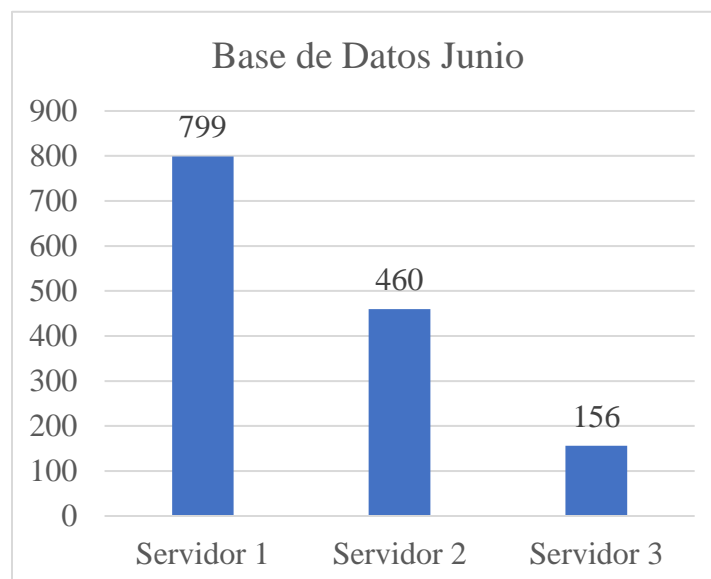
Se propuso realizar dos actualizaciones a la base de datos de la empresa y a continuación se mostrará un comparativo gráfico con los resultados de estas actualizaciones a base de datos.

Figura 2
Base de Datos Mayo



Nota. La siguiente figura contiene los registros totales de la base de datos por servidor en la empresa en el mes de mayo (Distribuciones y Servicios Provired, 2022).

Figura 3
Base de Datos Junio



Nota. La siguiente figura contiene los registros totales de la base de datos por servidor en la empresa en el mes de Junio (Distribuciones y Servicios Provired, 2022).

En las dos actualizaciones propuestas a la base de datos se puede visualizar un crecimiento en la cantidad de clientes de un mes a otro en el servidor 2 de 445 a 460 y en el servidor 3 de 145 a 156 y el servidor 1 se mantuvo.

Mediante estos resultados se denota un crecimiento en la base de datos de clientes mensualmente y se puede pronosticar que dicho crecimiento pueda mantenerse para los 3 servidores a medida se realicen actividades para llegar a más clientes potenciales tanto a nivel local como nacional, aprovechando las oportunidades que la empresa tiene al ser digital.

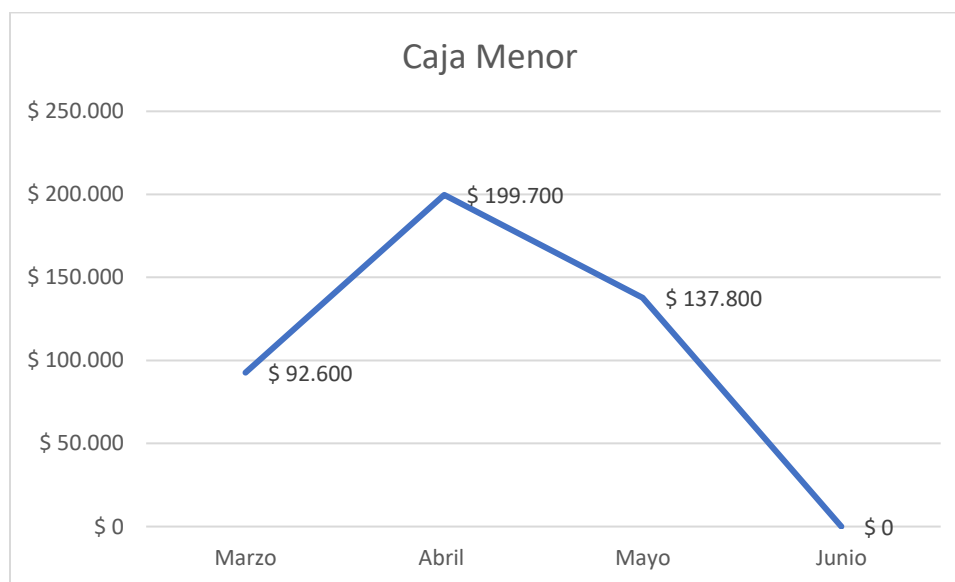
3.2 Coordinar el registro y control de las actividades contables

Actividad 1. Relacionar las operaciones de caja menor en el libro contable.

La caja menor funciona como un fondo de efectivo de cuantía pequeña en el que se solventan gastos básicos menores que requieran pagarse de manera inmediata. El manejo de la caja menor en Provired se dispuso a cargo y como actividad de registro y control en el desarrollo de las pasantías, en ella se manejaba el control de estos gastos que requerían pagarse con urgencia para necesidades básicas de la oficina con un monto de \$200.000 mensual.

Durante 4 meses se realizó el manejo de la caja menor y a continuación se mostrará un comparativo de los movimientos mensuales relacionados a la caja menor:

Figura 4
Caja Menor



Nota. La siguiente figura contiene los movimientos en \$ por mes de la caja menor de la empresa (Distribuciones y Servicios Provired, 2022).

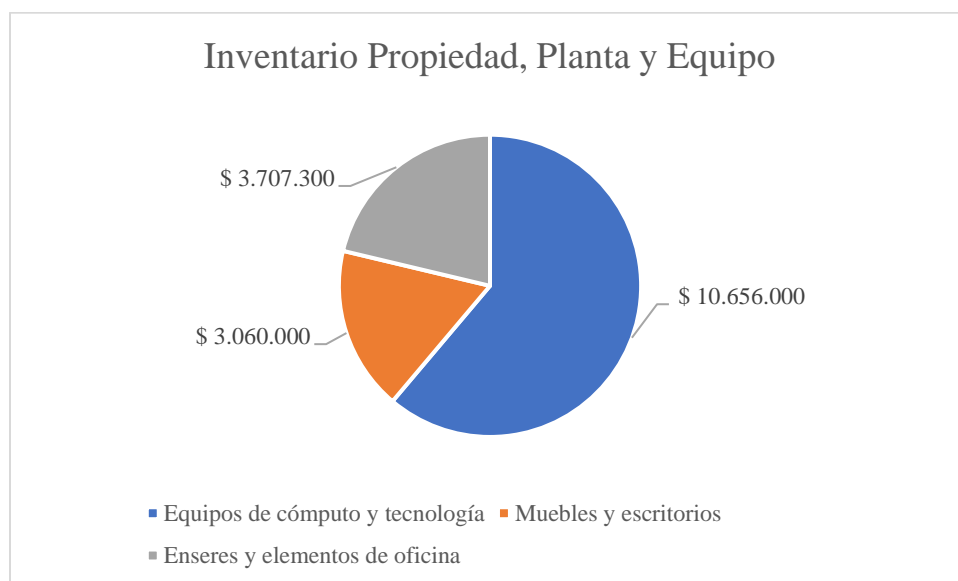
Actividad 2. Actualizar inventario de Propiedad, Planta y Equipo.

La gestión del inventario en las empresas constituye un proceso que busca mantener un orden y un control sobre los elementos tangibles que hacen parte del patrimonio que compone a la organización; Distribuciones y Servicios Provired al ser una empresa que principalmente usa las nuevas tecnologías como medio para ofrecer sus servicios, tiene un registro de inventarios de elementos tangibles limitado a la propiedad, planta y equipo de la sede principal en la que se administra y se lleva el control de las actividades diarias de la organización.

Por esta razón se propuso llevar el control de los inventarios de propiedad, planta y equipo de la empresa, organizados en un nivel general, codificado por secciones y distribuido por responsables como se muestra a continuación:

Figura 5

Inventario de Propiedad, Planta y Equipo



Nota. La siguiente tabla contiene los valores en \$ del inventario a propiedad, planta y equipo (Distribuciones y Servicios Provired, 2022).

Actividad 3. Organizar reportes de pago entrantes a la plataforma.

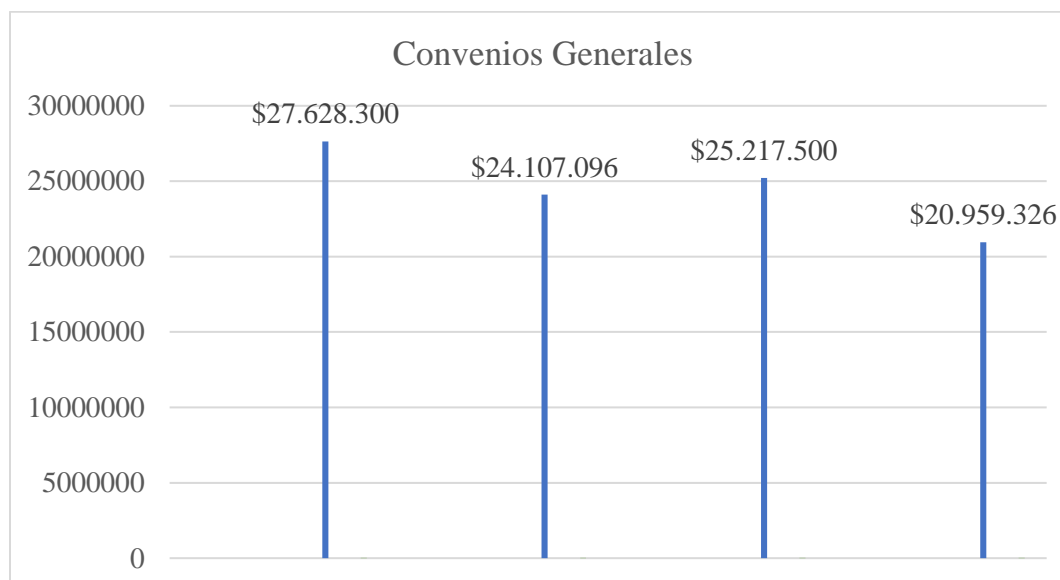
Los reportes de pagos entrantes a la plataforma Provired son principalmente consignaciones de pagos realizados por clientes a la empresa y estos requieren de un proceso de reporte en la plataforma para que dicho dinero sea cargado a las cuentas de la empresa. Este proceso se divide en 2 secciones de reportes caracterizados de la siguiente manera:

- Reportes a convenios SP
- Reportes a convenios Generales

Por lo tanto, se llevan registros independientes para cada uno de los tipos de reportes y el desarrollo de estos consiste en recibir los comprobantes de pago del canal de comunicación principal, que, en este caso, es vía WhatsApp luego se procede a realizar el respectivo reporte y registro y finalmente se confirma el proceso vía WhatsApp. Así sucesivamente se lleva el registro y control de estos reportes de manera mensual y al finalizar el mes se rectifica nuevamente que todo esté registrado para enviar la información a gerencia e iniciar el nuevo mes con los respectivos reportes.

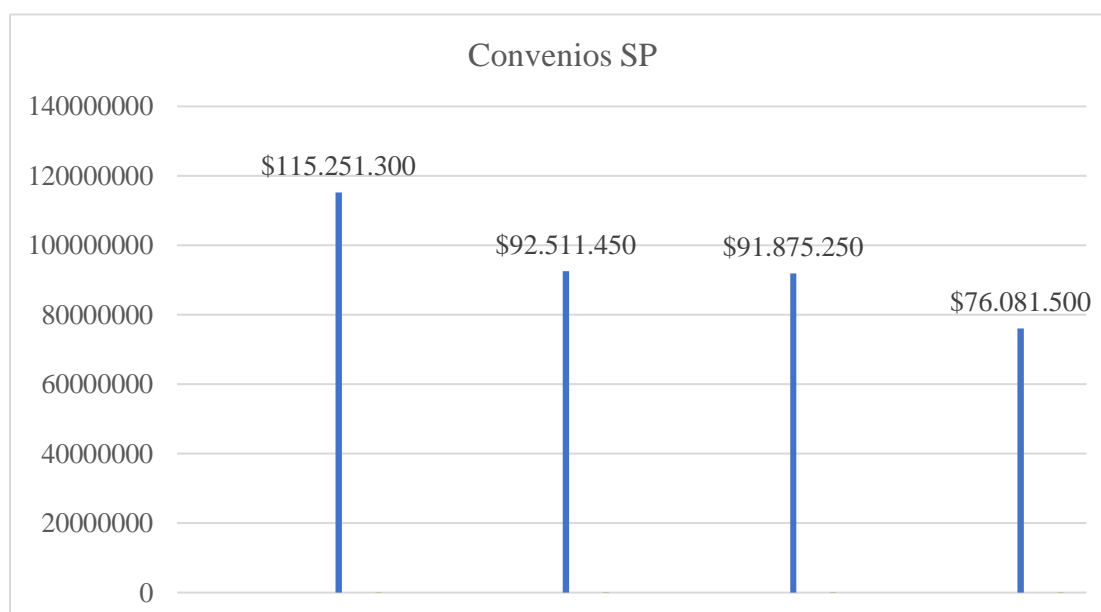
A continuación, se mostrará en valores monetarios los movimientos mensuales de reportes realizados en el transcurso de 4 meses en la empresa.

Figura 6
Reportes de pagos a Convenios Generales



Nota. La siguiente tabla contiene los reportes mensuales a convenios generales (Distribuciones y Servicios Provired, 2022).

Figura 7
Reportes de pago Convenios SP



Nota. La siguiente tabla contiene los reportes mensuales a convenios SP (Distribuciones y Servicios Provired, 2022).

3.3 Diseñar un plan de marketing de Industria 4.0

Actividad 1. Investigar herramientas que faciliten el desarrollo de actividades comerciales de la empresa.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se han convertido en herramientas facilitadoras para infinidad de procesos tanto personales como a nivel organizacional y se han constituido como bases para el nuevo desarrollo de la actualidad en los mercados y a medida que estas crecen también se crean nuevas herramientas que las empresas pueden utilizar para optimizar y gestionar sus procesos en línea.

Es por esto que, a medida que se realizaba el proceso de pasantías se investigaban herramientas que se pudieran utilizar a favor de los procesos de la empresa, en la siguiente tabla se mostrarán cada una de estas herramientas y los usos y beneficios que aportaron a los procesos de la organización.

Figura 8
Herramientas digitales

Herramientas	Función	Función en la empresa	Link
Meta Business Suite	Es una herramienta de organización y control de la página de la empresa tanto en Facebook como Instagram	En la gestión de mensajes de Messenger e Instagram direct, revisión y actualización de publicaciones, interacción con clientes por mensajes, comentarios, análisis de alcance e interacción del contenido publicado	https://es-la.facebook.com/business/news/what-is-meta-for-business
Metricool	Página de seguimiento de actividad de redes sociales, mide las interacciones, seguidores y alcance de una pagina	Con el análisis de la actividad de las redes sociales para conocer como el público interactúa con las redes de la empresa	https://metricool.com/es/
Canva	Diseño de contenido como imágenes y videos con plantillas y elementos fáciles de usar	A crear diferentes tipos de contenido al tener una amplia variedad de plantillas como guía y también personalizar medidas del contenido y guardar todo lo diseñado para una posterior edición o reutilización, una herramienta de uso fácil y muy buena calidad	https://www.canva.com/es_es/
Air Table	organizador de tareas y actividades en el que se pueden programar actividades pendientes, contenido y trabajar en conjunto con otras personas	Manejar las actividades, contenidos y tareas pendientes del día a día, así como llevar el control de actividades mensuales y control de clientes	https://www.airtable.com/
YouTube	Creación y visualización de videos	La empresa incursionó en el canal de YouTube y usa esta herramienta para crear contenido informativo como video tutoriales sobre la plataforma y los productos en ella	https://www.youtube.com/channel/UCXu9H3UVYQAQ-BwlhggID7Nw

Marea Alcalina	Diseño de portafolios en línea	En ella se encuentra el portafolio de productos y servicios de la empresa	https://mareaalcalina.com/
Link Bio	Diseño de portafolios en línea	En ella se encuentra el portafolio de acceso directo a las áreas de comunicación de la empresa	https://linkr.bio/
Link Tree	Diseño de portafolios en línea	En ella se encuentra el portafolio con acceso directo a las redes sociales que maneja la empresa	https://linktr.ee/
Pexels	Banco de imágenes libre de uso comercial	Banco de imágenes y videos para uso en los contenidos para redes sociales e internos	https://www.pexels.com/es-es/
Pinterest	Banco de ideas y creatividad	Buscar ideas y ejemplos para a partir de ellos crear un diseño, video u otro tipo de contenido multimedia	https://co.pinterest.com/

Nota. La siguiente tabla contiene la información sobre las herramientas investigadas y usadas en la empresa.

Actividad 2. Elaborar contenido multimedia para publicidad.

Actualmente las redes sociales son parte fundamental para el reconocimiento de las marcas y su fortalecimiento, razón por la que la interacción y publicación de contenido para estas es de suma importancia para crear una relación entre la empresa y los clientes usando el contenido multimedia para comunicar, ofrecer, e interactuar con sus clientes o seguidores.

Se propuso desarrollar un plan de contenido mensual con publicaciones sobre los diferentes productos que ofrece la empresa teniendo en cuenta los movimientos de estos en relación a las ventas en la plataforma, para desarrollar este plan prospecto, días antes de comenzar un nuevo mes junto con el área comercial y gerencia se hace una revisión y posterior lluvia de ideas para el contenido del mes entrante, de esa manera se maneja un tiempo de anticipación para el diseño y revisión del contenido que se publicará en redes.

Finalmente, cada diseño sea imagen, clip o video se envía al área comercial para su publicación en las redes sociales. Como se muestra en la siguiente tabla se encontrarán los prospectos del contenido mensual y el contenido real publicado en redes para constatar la diferencia entre lo planeado y lo que en marcha es necesario publicar primero por necesidad de comunicación o por el fortalecimiento de productos en específico, aprovechando promociones durante el desarrollo del mes.

Figura 9

Contenido mensual Marzo

CONTENIDO MENSUAL REDES SOCIALES

MAYO DE 2022



Nota. La siguiente figura contiene la información del contenido publicado en las redes sociales de la empresa durante el mes de mayo.

Figura 10

Contenido mensual Junio

CONTENIDO MENSUAL REDES SOCIALES

JUNIO DE 2022



Nota. La siguiente figura contiene la información del contenido publicado en las redes sociales de la empresa durante el mes de mayo.

Como parte de esta actividad se desarrolló también un Manual de Guía de usuario; como se menciona anteriormente, Distribuciones y servicios Provired es una empresa en línea lo que le constituye ventajas competitivas en el mercado; a raíz de esto y de la amplia variedad de productos en la plataforma se analizó que muchos de los clientes tanto antiguos como nuevos aun tendrías dudas e inquietudes, o no conocían por completo todas las opciones que la plataforma ofrece para ellos.

Por lo que, se propuso diseñar un manual de usuario con el objetivo de que en este documento se encontrara toda la información de la plataforma con un paso a paso de como acceder a los productos y las opciones de administración, este documento contiene gran cantidad de material gráfico y la explicación de cada proceso en plataforma.

Finalmente se remitió al área comercial y área administrativa para su respectiva revisión y análisis, y contó con la aprobación de la empresa para usarse cuando las áreas lo requieran para fines de uso comercial de Distribuciones y Servicios Provired (Ver apéndice D).

Actividad 3. Crear campañas para impulsar el reconocimiento de la marca.

Las campañas son eventos realizados por las empresas con el objetivo de promocionar productos e ideas concretas hacia sus clientes o en búsqueda de nuevos clientes; estas se determinan por mantenerse vigentes por periodos cortos de tiempo en los que según la estrategia e idea se invita a ser partícipes a todos aquellos que interactúen con dicha campaña.

Los tipos de campañas pueden ser muy variados, en este caso, se hará hincapié en las campañas publicitarias a través de herramientas digitales en búsqueda de llegar a clientes potenciales en las distintas zonas del país; usando plataformas digitales y redes sociales para crear campañas que mediante algoritmos puedan ser mostrados a posibles clientes potenciales que quieran vincularse a la organización y sus servicios.

De este modo, se propuso realizar campañas digitales con el propósito de generar alcance, tráfico y reconocimiento de la marca apoyándonos en la tecnología de los algoritmos para identificar mediante las actividades e interacción de cada persona en redes sociales y elegir quienes tienen más probabilidad de ver, interactuar y solicitar información sobre la empresa (Ver apéndice E).

Tabla 9
Resultados de las Campañas

Campaña	Tipo de Anuncio	Resultados		
		Alcance	Alcance/Clics por enlace	Importe Gastado
15 de Marzo	Tráfico	9.696	287 clics	\$ 21.139
23 de Mayo	Alcance	7.196	7.196	\$ 3.590
24 de Mayo	Tráfico	5362	165 clics	\$ 18.260



Nota. La siguiente figura contiene información de los resultados de las campañas de marketing digital realizadas en la empresa (Distribuciones y Servicios Provired, 2022).

Capítulo 4. Diagnóstico Final

Al inicio de las pasantías se encontraron unas falencias en los procesos de las áreas asignadas para el desarrollo de las pasantías al no contar con un óptimo registro y control de las operaciones de caja menor, inventario de propiedad, planta y equipo y base de datos desarrollando de esa manera documentos de control y seguimiento de estos procesos ya que la empresa no contaba con ellos y también para el seguimiento a clientes activos, inactivos y seguimiento de procesos de corresponsalía bancaria.

Como parte de este fortalecimiento se propuso manejar un calendario de contenido mensual trabajado de manera anticipada para la publicación de información de la empresa, así como el diseño de portafolios y manuales de proceso para el diligenciamiento de solicitudes de aplicación a corresponsales bancarios y un manual de guía para el uso de la plataforma de servicios Provired.

Finalmente, todas estas actividades desarrolladas durante el proceso de pasantías fueron debidamente revisadas, corregidas y aprobadas por las áreas encargadas para uso en las actividades de la empresa; entendiendo que con ellas se pueden crear estrategias, planes y acciones que permitan el crecimiento y fortalecimiento continuo de la empresa a nivel local y nacional.

Capítulo 5. Conclusiones

El desarrollo de los documentos para el registro, control y seguimiento a clientes, en inventarios de propiedad, planta y equipo y base de datos constituyeron un factor beneficioso al contar con documentos e información actualizada para poder en base a estas, tener un panorama más amplio sobre el estado de la empresa en estos aspectos.

La creación de manuales de procesos y de guía al usuario, fueron también herramientas facilitadoras para el conocimiento de procesos tanto internos como externos, optimizando tiempos en desarrollo de solicitudes y conocimiento de la información comercial de la plataforma.

Por último, la organización y planeación de contenido mensual de manera anticipada mostró una muy buena respuesta en relación a la variedad de contenido publicado y el aumento de temas para seguir publicando según agenda, así como el alcance de las campañas en redes sociales en relación al alcance, tráfico e interacción con la publicidad promocionada.

Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda a Distribuciones y Servicios Provired seguir implementando herramientas digitales profesionales para el diseño y gestión de contenido digital aprovechando la ventaja competitiva que como empresa posee al manejarse en línea.

También, teniendo en cuenta la respuesta positiva a manuales de proceso para el control interno se recomienda diseñar manuales de proceso que permanezcan como base de conocimiento de las actividades de la empresa en los temas y servicios que sean necesarios para que la información no se limite a una persona, sino que, al contrario, exista un documento base para conocer cómo se realizan los procesos.

Por último, se recomienda programar capacitaciones a proveedores de manera frecuente para mantener los conocimientos sobre productos, servicios, actualizaciones en términos y servicios al día.

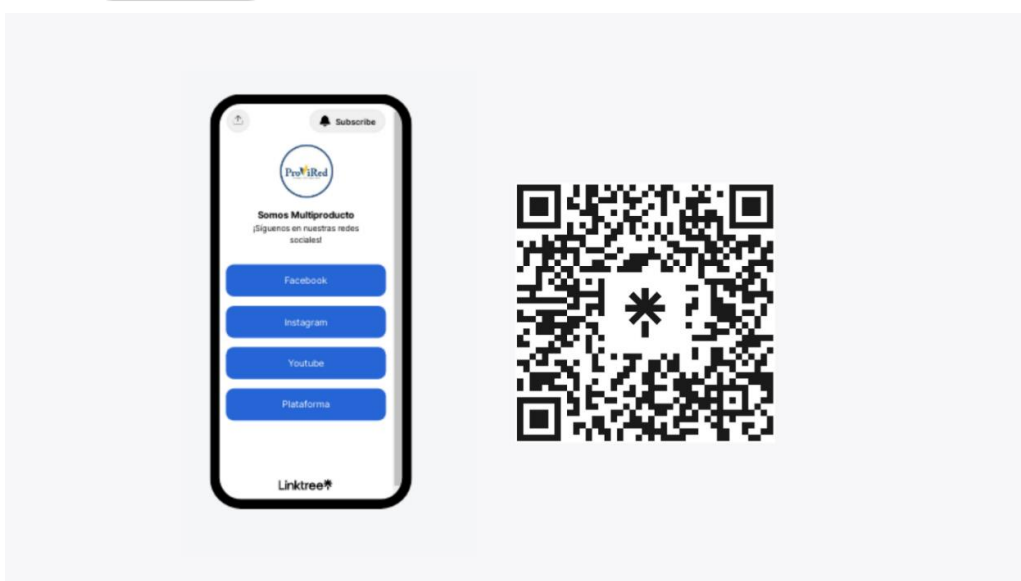
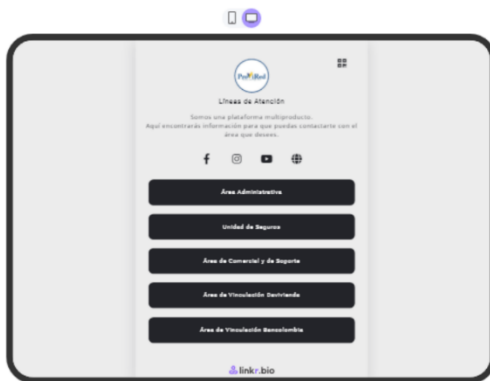
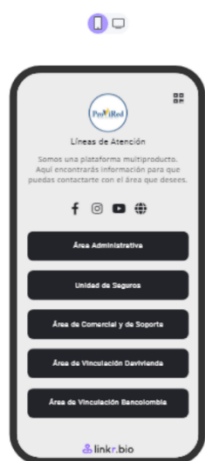
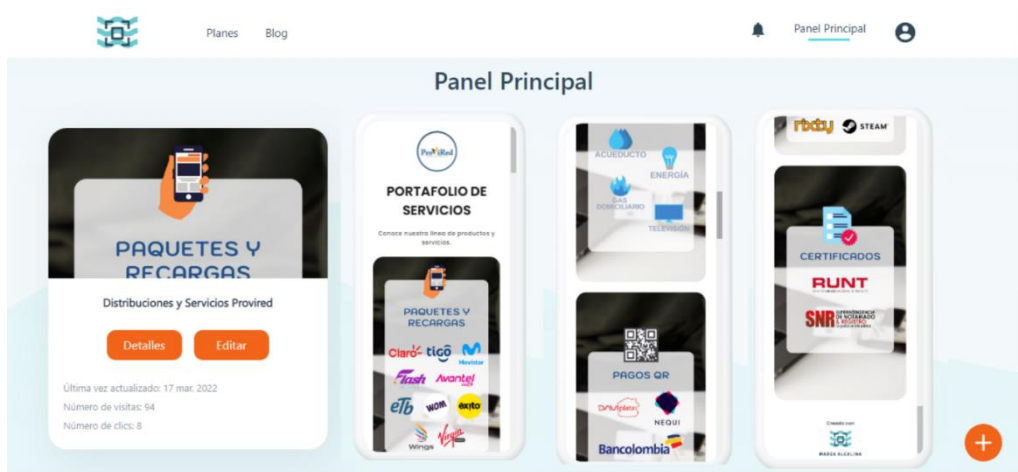
Referencias

- Alvarez, L. N. (2016). *Finanzas 1. Contabilidad, planeación y administración financiera*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=pLtzDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gs_b_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *La Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Documentos Nacionales.
- Carro, F. D., & Caló, A. (2012). LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA DE FREDERICK W. TAYLOR: UNA LECTURA CONTEXTUALIZADA. *Universidad Nacional de la Plata*, 18. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/30887/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7 ed.). México: McGraw-Hill Inreramericana. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Congreso Nacional de Colombia. (1887). *Código Civil*. Bogotá: Documentos Nacionales.
- Congreso Nacional de Colombia. (1971). *Código de Comercio de Colombia*. Bogotá: Documentos Nacionales.
- Congreso Nacional de Colombia. (1981). *Ley 60 de 1981*. Bogotá: Documentos Nacionales.
- Corporación Universitaria Asturias. (2022). Escuela de la Teoría Clásica de la Organización. *Asturias*, 7.
- Davivienda. (2022). *Davivienda*. Obtenido de Davivienda: https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/canales_de_atencion/para_todos/corresponsal_bancario/!ut/p/z1/jdFRD8EwEAfwz-Jhr73r2tnmrQSxoEEwfZGRmcm2yox9fZN4IZS-XfL73zV3oCAEVUS3NImqVBdR1tQb1d4yb8anQdeecDlnKPqrXrCicyb7HNavYDHwGzDBRU_4ksqhDeq
- Distribuciones y Servicios Provired. (2022). *Información de la Empresa*. Ocaña: Documentos Internos .
- Griffin, R. W. (2011). *Administración*. Texas: Cengage Learning Editores, S.A. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62907695/Libro_administracion-10a-ed-ricky-w-griffin20200410-66216-1wzzu8d-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1655990790&Signature=Rxu4av2LU5j041L6Ze9YHZRBNC45dvtVhht27bkjO14~Ha3R2Cap9DX1VniyL~fCAeHr34yGGHcsgs38DYWKIuVcPY
- Larrarte, P. (2018). Fundamentos de Administración. *Fundación Universitaria del Área Andina (AREANDINA)*, 90. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326425223.pdf>

Apéndices

Apéndice A

Evidencia fotográfica de los portafolios



Apéndice B

Formatos de Vinculación y de No Declarante para correspondencia

Código:	FO-OP-07	INSCRIPCIÓN DE CLIENTES										<small>SuperPagos</small>						
Versión:	5																	
Fecha:	03/01/2022																	
Página:	1 de 1																	
Creación	<input checked="" type="checkbox"/>	Actualización	<input type="checkbox"/>	Fecha:														
Nombre del coordinador comercial que lo atiende:																		
PERSONA																		
Primer Apellido				Segundo Apellido				Primer Nombre				Segundo						
Tipo de																		
C.C.	<input checked="" type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	T.I.	<input type="checkbox"/>	Otro:	<input type="checkbox"/>	Lugar de	<input type="checkbox"/>	Fecha de expedición:	DD	MM	AA					
N° de								Teléfono y/o Celular				Dirección						
Correo																		
Fecha de																		
Lugar de nacimiento				Estado civil				Día:		Mes:		Año:						
								Género		Ocupación								
								F		M		Empleado		Independiente		X		
Si su ocupación es empleado diligencie la siguiente información:																		
Empresa donde								Cargo										
Dirección								Teléfono										
INFORMACION																		
¿Es usted un PEP?				Tipo de				¿Tiene un familiar cercano PEP?				Nombre completo						
Sí				No				Sí				No						
<input checked="" type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
PEP: Persona que actualmente o en el pasado haya manejado o administrado								Vínculo				Número de identificación						
								Tipo de										
años después de su dejación.. En la pregunta tipo PEP indique el motivo																		
INFORMACION DEL																		
Nombre o razón social del establecimiento:								Nombre comercial del establecimiento:										
NI		Código CIU		Actividad económica		Departamento				Ciudad								
Dirección								Teléfono				Años de antigüedad						
INFORMACION																		
Ingresos mensuales				Otros ingresos				Egresos mensuales				Total						
Total pasivos				Total patrimonio				Valor activos fijos del				Valor inventario del establecimiento						
SI tiene otros ingresos describa su																		
¿Realiza usted operaciones en moneda extranjera?								Sí		No		<input checked="" type="checkbox"/>						
Si su respuesta fue afirmativa responda lo siguiente																		
¿Que tipo de operaciones en moneda extranjera normalmente realiza?																		
¿Que tipo de productos tiene en moneda																		
Tipo de	Identificación del producto				Entidad				Monto				Ciudad		País		Moneda	
INFORMACION PARA																		
PERSONA AUTORIZADA PARA RECIBIR FACTURACIÓN								CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO										
AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES																		

Autorizo expresamente de manera informada, libre, previa y espontanea; a SUPER PAGOS S.A.S., o a quien represente sus derechos, (en adelante SUPER PAGOS), en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, a consultar, recopilar, evaluar, catalogar, clasificar, ordenar, almacenar, actualizar, modificar, aclarar, reportar, informar, analizar, utilizar, compartir, circularizar, suministrar, suprimir, procesar, solicitar, verificar, intercambiar, retirar, transferir, transmitir o divulgar los datos personales suministrados como responsable del tratamiento, los cuales serán utilizados para los siguientes fines: a) Gestión administrativa, legal y contractual de sus Colaboradores, clientes y proveedores, incluyendo cobros, pagos, facturación, actividad contable y fiscal. b) Atención al ciudadano cliente (Gestión de PQR) y protección del Derecho de Petición. c) Informar a los clientes, proveedores

y colaboradores sobre nuevos productos o servicios ofrecidos y cambios en los productos existentes por SUPER PAGOS S.A.S. o por terceros con quienes

tenga suscritas alianzas a través de ésta y evaluar la calidad de estos. d) Para implementar programas de mercadeo y fidelización de clientes, así como el envío de información complementaria de los productos y servicios ofrecidos. e) Para conocer el comportamiento financiero, comercial y crediticio en relación con el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales. f) Para validar la identidad del cliente y obtener la aceptación de la adquisición de productos o servicios. g) Para establecer comunicaciones a través de diferentes medios con clientes y colaboradores. h) Realizar investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgo y de mercado. i) Atender todo tipo de solicitudes o requerimientos de entidades administrativas o judiciales. j) Para realizar las consultas necesarias para prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, detectar el fraude y el ejercicio de cualquier actividad ilegal, así como dar cumplimiento a las disposiciones de LAFT y demás procedimientos de verificación y due diligence necesarios para mi vinculación o la de mi representada. k) Transmisión y transferencia de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos o alianzas con este objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o operativos, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y permitir su uso a ellos con las mismas

finalidades definidas en la presente autorización; l) Desarrollar las funciones propias de la sociedad relacionadas con la relación contractual de conformidad con lo establecido en sus estatutos sociales y en el Código de Comercio; m) Desarrollar las actividades estadísticas, administrativas, de ejecución y de seguimiento que fueran necesarias en desarrollo de las relaciones contractuales que

DECLARACIÓN ORIGEN DE

Obrando en mi nombre propio y/o en mi condición de Representante Legal de esta compañía declaro:

Que los recursos provienen de las actividades que declaro en este formulario y en los contratos suscritos y/o a suscribir con su entidad.

Que esta fuente de fondos en ningún caso involucra actividades ilícitas propias o de terceras personas, contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o revoque y en todos los casos son fondos propios y por lo tanto, no hemos prestado nuestro nombre para que terceras personas con recursos obtenidos ilícitamente efectúen inversiones a nombre nuestro.

Que que sus propietarios, representantes, miembros de junta directiva, revisores fiscales, apoderados y accionistas no se encuentran reportados en una lista pública de circulación nacional o internacional relacionada con delitos de lavado de activos o financiación del terrorismo ni se encuentran vinculados en Colombia o en el exterior a investigaciones judiciales o administrativas portales delitos.

La información aquí suministrada corresponde a la realidad y autorizo su verificación ante cualquier persona pública o privada sin limitación alguna. Los fondos utilizados para la presente transacción de giro provienen de:

Salarios y Prestaciones Laborales

Honorarios

Ingresos por Actividad Comercial

FIRM

HUELLA

Nombre: _____

Indice Derecho

Documentación

Para la vinculación el cliente deberá diligenciar este formato y adjuntarle los siguientes documentos:

1. Formato Inscripción de clientes con firma y huella

2. Registro Único Tributario (RUT)

4. Fotocopia cédula con firma y huella

5. Fotocopia de la cámara de comercio (Actualizada, máximo 30 días de expedido)
 5. Si declara renta los últimos dos certificados, en caso de no declarar certificado de no declarante.
 7. Fotografías del PDV: frontal e interna.

CERTIFICADO DE NO DECLARANTE

Ciudad _____ Fecha _____

Empresa SUPER PAGOS

Ref.: Certificación de exención de declaración de renta para personas naturales.

Yo, _____ identificado (a) con cedula de

ciudadanía No, _____ expedida en, _____ para efectos de dar cumplimiento a la normativa establecida por la DIAN en materia de declaración de renta para personas naturales, certifico bajo la gravedad de juramento que no estoy obligado a declarar renta, considerando que no cumpla con las siguientes condiciones al corte del último día del año 2021:

1. Los ingresos brutos en el año gravable inmediatamente anterior fueron de _____ y no superaron los 1.400 UVT. (\$53.205.600)
2. No soy responsable de IVA o Régimen Común (factura con autorización, numeración y resolución de la DIAN vigente).
3. Mi patrimonio bruto (la suma de los bienes que tiene) (ACTIVOS) es de, _____ por lo tanto, este no superó el tope de 4.500 UVT (\$171.018.000).
4. Los Consumos mediante tarjeta crédito no exceden los 1.400 UVT (\$ 53.205.600)
5. El valor total de compras y consumos no supera los 1.400 UVT (\$ 53.205.600)
6. El valor total acumulado de consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras no exceden los 1.400 UVT (\$ 53.205.600).

Nota: Para identificar los topes debe considerar el año gravable anterior, para el 2021 es de \$ 38.004

Adicionalmente, también certifico bajo gravedad de juramento lo siguiente:

- Durante último año gravable tuve otros ingresos diferentes a los obtenidos por mi actividad económica por valor de: _____
- Mis egresos (gastos) durante el último año gravable fueron de: _____
- Mis pasivos (deudas) durante el último año gravable fueron de: _____

Cordialmente:

Firma:

Apéndice C

Manual de procesos Davivienda

MANUAL DE PROCESOS

CORRESPONSALÍA DAVIVIENDA

ELABORADO POR	REVISADO Y APROBADO POR
YULIANA ORTIZ TORRADO Área Operativa	JUAN CARLOS NAVARRO CLARO Gerencia

1. OBJETIVO

Explicar el proceso para que una persona natural pueda aplicar a la corresponsalía del Banco Davivienda, proceso en el que la persona solicitante debe cumplir con algunos requisitos y llenar una serie de documentos necesarios para completar la solicitud, razón por la cual, en este manual se encontrará la información correspondiente a cada paso que se debe ir gestionando para hacer la solicitud de la corresponsalía.

2. Corresponsalía Davivienda

2.1 ¿Qué son los Corresponsales Bancarios?

Los Corresponsales Bancarios son otro canal de Davivienda, mediante el cual el Banco presta servicios financieros a través de establecimientos de comercios seleccionados por sus estándares de seguridad y calidad. Con esta iniciativa Davivienda se acerca principalmente a comunidades que no cuentan con estos servicios, aportando a la búsqueda de desarrollo económico del País.

Con este nuevo canal nuestros clientes y usuarios tendrán la posibilidad de hacer pagos de servicios públicos y privados, retiro de dinero, recibir pago de incentivos del Gobierno, depósitos a DaviPlata y cuentas, y de la misma manera podrá realizar pagos de sus créditos tarjetas de crédito. (Davivienda, 2022).

2.2 ¿Cómo aplicar a la Corresponsalía Bancaria?

Para poder hacer la solicitud de la corresponsalía Davivienda, el solicitante, debe estar previamente registrado en la Plataforma Provired como punto de venta o distribuidor, debido a que por medio de la plataforma se realiza la gestión con el banco y debe cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Ser Persona Natural.
- ✓ Tener su negocio registrado ante la Cámara de Comercio.

2.3 Documentos que debe diligenciar el solicitante

Los siguientes documentos deben ser diligenciados por la persona que realice la solicitud o en su defecto los puede diligenciar la persona encargada del Área de Vinculación de Provired bajo la autorización del solicitante:

- ✓ RUT.
- ✓ Fotocopia de la cédula por ambos lados con firma y huella en la parte inferior.
- ✓ Certificado de Cámara de Comercio (Vigencia de 30 días).
- ✓ Certificado de No Declarante de renta (Si es el caso del solicitante).
- ✓ Fotografías del interior y exterior del negocio.
- ✓ Formato de Vinculación.
- ✓ Declaración de Renta de los 2 años anteriores (Si es el caso del solicitante).

El formato de la cédula debe diligenciarse tal cual se muestra en la imagen, cedula por ambos lados y en la parte inferior debe ir la firma y la huella de la persona solicitante.

Certificado de No Declarante:

Ciudad Ocaña Fecha 00/00/2022

Empresa **SUPER PAGOS**

Ref.: Certificación de exención de declaración de renta para personas naturales.

CERTIFICACIÓN BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO

Yo, Pepito Pérez Pérez identificado (a) con cedula de ciudadanía No, 1.000.000.000 expedida en, Ocaña para efectos de dar cumplimiento a la normativa establecida por la DIAN en materia de declaración de renta para personas naturales, certifico bajo la gravedad de juramento que no estoy obligado a declarar renta, considerando que no cumplo con las siguientes condiciones al corte del último día del año 2021:

1. Los ingresos brutos en el año gravable inmediatamente anterior fueron de 36.000.000 y no superaron los 1.400 UVT. (\$53.205.600)
2. No soy responsable de IVA o Régimen Común (factura con autorización, numeración y resolución de la DIAN vigente).
3. Mi patrimonio bruto (la suma de los bienes que tiene) (ACTIVOS) es de, 53.600.000 por lo tanto, este no superó el tope de 4.500 UVT (\$171.018.000).
4. Los Consumos mediante tarjeta crédito no exceden los 1.400 UVT (\$ 53.205.600)
5. El valor total de compras y consumos no supera los 1.400 UVT (\$ 53.205.600)
6. El valor total acumulado de consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras no exceden los 1.400 UVT (\$ 53.205.600).

Nota: Para identificar los topes debe considerar el año gravable anterior, para el 2021 es de \$ 38.004

Adicionalmente, también certifico bajo gravedad de juramento lo siguiente:

- Durante último año gravable tuve **otros ingresos diferentes** a los obtenidos por mi actividad económica por valor de: 600.000
- Mis egresos (gastos) durante el último año gravable fueron de: 14.400.000
- Mis pasivos (deudas) durante el último año gravable fueron de: 4.800.000

Cordialmente:


Firma:




En este documento debe ir la información financiera del solicitante y debe ir firmado y con huella en la parte inferior como se indica en la imagen.

Nota: este formato lo diligencia si el solicitante no es declarante de renta.

Formato de Vinculación:

Código:	FO-OP-07	INSCRIPCIÓN DE CLIENTES PERSONA NATURAL					
Versión:	5						
Fecha:	03/01/2022						
Página:	1 de 1						
Creación:	<input checked="" type="checkbox"/>	Actualización:	<input type="checkbox"/>	Fecha:	00 de 00 del 2022		
Nombre del coordinador comercial que lo atiende:							
PERSONA NATURAL							
Primer Apellido		Segundo Apellido		Primer Nombre		Segundo Nombre	
Pérez		Pérez		Pepito			
Tipo de Identificación							
C.C	<input checked="" type="checkbox"/>	C.E	<input type="checkbox"/>	T.I	<input type="checkbox"/>	Otro:	<input type="checkbox"/>
Lugar de expedición:				Ocaña		Fecha de expedición:	
						DD	MM
						00	00
						AA	
						2009	
N° de identificación				Teléfono y/o Celular		Dirección	
1 0 0 0 0 0 0 0 0 0				3200000000		Cra 10 #10-00	
Correo electrónico				Fecha de Nacimiento			
pepitoperez@gmail.com				Día: 01		Mes: Enero	Año: 1991
Lugar de nacimiento		Estado civil		Género		Ocupación	
Ocaña		Casado		F <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> X		Empleado <input type="checkbox"/> Independiente <input checked="" type="checkbox"/> X	
Si su ocupación es empleado diligencie la siguiente información:							
Empresa donde labora				Cargo			
Dirección empresa				Teléfono empresa			
INFORMACION PEP							
¿Es usted un PEP?		Tipo de PEP		¿Tiene un familiar cercano PEP?		Nombre completo	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>				Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
PEP: Persona que actualmente o en el pasado haya manejado o administrado recursos del estado, detentado un grado de poder público o los individuos que desempeñan o han desempeñado funciones públicas destacadas y hasta dos años despues de su dejación.. En la pregunta tipo PEP indique el motivo por el				Vínculo		Número de identificación	
						Tipo de PEP	
INFORMACION DEL ESTABLECIMIENTO							
Nombre o razón social del establecimiento:				Nombre comercial del establecimiento:			
NIT	Código CIU	Actividad económica	Departamento	Ciudad			
10000000-0	0000	Papelería	Norte de Santander	Ocaña			
Dirección establecimiento			Teléfono	Años de antigüedad			
Cra 10 #10-00			3200000000	5			
INFORMACION FINANCIERA							
Ingresos mensuales		Otros ingresos		Egresos mensuales		Total activos	
3,000,000		600,000		1,200,000		53,600,000	
Total pasivos		Total patrimonio		Valor activos fijos del establecimiento		Valor inventario del establecimiento	
4,800,000		48,800,000		9,000,000		20,000,000	
Si tiene otros ingresos describa su origen							
¿Realiza usted operaciones en moneda extranjera?				Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
Si su respuesta fue afirmativa responda lo siguiente							
¿Que tipo de operaciones en moneda extranjera normalmente realiza?							
¿Que tipo de productos tiene en moneda extranjera?							
Tipo de producto	Identificación del producto	Entidad	Monto	Ciudad	Pais	Moneda	
INFORMACION PARA FACTURACION							
PERSONA AUTORIZADA PARA RECIBIR FACTURACIÓN ELECTRÓNICA				CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO			
AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES							

Autorizo expresamente de manera informada, libre, previa y espontánea; a SUPER PAGOS S.A.S., o a quien represente sus derechos, (en adelante SUPER PAGOS), en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, a consultar, recopilar, evaluar, catalogar, clasificar, ordenar, almacenar, actualizar, modificar, aclarar, reportar, informar, analizar, utilizar, compartir, circularizar, suministrar, suprimir, procesar, solicitar, verificar, intercambiar, retirar, transferir, transmitir o divulgar los datos personales suministrados como responsable del tratamiento, los cuales serán utilizados para los siguientes fines: a) Gestión administrativa, legal y contractual de sus Colaboradores, clientes y proveedores, incluyendo cobros, pagos, facturación, actividad contable y fiscal. b) Atención al ciudadano cliente (Gestión de PQR) y protección del Derecho de Petición. c) Informar a los clientes, proveedores y colaboradores sobre nuevos productos o servicios ofrecidos y cambios en los productos existentes por SUPER PAGOS S.A.S. o por terceros con quienes tenga suscritas alianzas a través de ésta y evaluar la calidad de estos. d) Para implementar programas de mercadeo y fidelización de clientes, así como el envío de información complementaria de los productos y servicios ofrecidos. e) Para conocer el comportamiento financiero, comercial y crediticio en relación con el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales. f) Para validar la identidad del cliente y obtener la aceptación de la adquisición de productos o servicios. g) Para establecer comunicaciones a través de diferentes medios con clientes y colaboradores. h) Realizar investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgo y de mercado. i) Atender todo tipo de solicitudes o requerimientos de entidades administrativas o judiciales. j) Para realizar las consultas necesarias para prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, detectar el fraude y el ejercicio de cualquier actividad ilegal, así como dar cumplimiento a las disposiciones de LAFT y demás procedimientos de verificación y due diligence necesarios para mi vinculación o la de mi representada. k) Transmisión y transferencia de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos o alianzas con este objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o operativos, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y permitir su uso a ellos con las mismas finalidades definidas en la presente autorización. l) Desarrollar las funciones propias de la sociedad relacionadas con la relación contractual de conformidad con lo establecido en sus estatutos sociales y en el Código de Comercio; m) Desarrollar las actividades estadísticas, administrativas, de ejecución y de seguimiento que fueran necesarias en desarrollo de las relaciones contractuales que suscriba con la compañía; Declaro que conozco que como titular de la información y datos personales tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar mis datos personales y, sólo en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para el tratamiento. En todo caso, reconozco que podré abstenerme de contestar preguntas que versen sobre información sensible y/o relacionada a niños, niñas y adolescentes. Así mismo, manifiesto que conozco en todas sus partes la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES publicada en WWW.SUPERPAGOS.COM, en la cual, como ENCARGADO, me someto al cumplimiento de todas sus estipulaciones, en relación con mis datos personales y con los datos personales de los terceros a los cuales tenga acceso. Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de datos personales puede enviar una comunicación al correo datospersonales@superpagos.com o comunicarse al teléfono 317 230 9003, o en la Cra. 16 Bis #8-11, Piso 7, Pereira – Colombia.

DECLARACIÓN ORIGEN DE FONDOS

Obrando en mi nombre propio y/o en mi condición de Representante Legal de esta compañía declaro:

Que los recursos provienen de las actividades que declaro en este formulario y en los contratos suscritos y/o a suscribir con su entidad.

Que esta fuente de fondos en ningún caso involucra actividades ilícitas propias o de terceras personas, contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o revoque y en todos los casos son fondos propios y por lo tanto, no hemos prestado nuestro nombre para que terceras personas con recursos obtenidos ilícitamente efectúen inversiones a nombre nuestro.

Que que sus propietarios, representantes, miembros de junta directiva, revisores fiscales, apoderados y accionistas no se encuentran reportados en una lista pública de circulación nacional o intemacional relacionada con delitos de lavado de activos o financiación del terrorismo ni se encuentran vinculados en Colombia o en el exterior a investigaciones judiciales o administrativas portales delitos.

La información aquí suministrada corresponde a la realidad y autorizo su verificación ante cualquier persona pública o privada sin limitación alguna. Los fondos utilizados para la presente transacción de giro provienen de:

Salarios y Prestaciones Laborales

Honorarios

Ingresos por Actividad Comercial

Arrendamientos

Pensiones

Otro: Cual?

Por lo anterior, declaro que los recursos objeto de la transacción no provienen de actividades relacionadas con el lavado de activos o la financiación del terrorismo, puesto que su origen es lícito.

FIRMA

Nombre: Pepito Pérez Pérez

Firma: 

HUELLA



Índice Derecho

Documentación requerida

Para la vinculación el cliente deberá diligenciar este formato y adjuntarle los siguientes documentos:

1. Formato Inscripción de clientes con firma y huella

2. Registro Único Tributario (RUT)

4. Fotocopia cédula con firma y huella

5. Fotocopia de la cámara de comercio (Actualizada, máximo 30 días de expedido)

5. Si declara renta los últimos dos certificados, en caso de no declarar certificado de no declarante.

7. Fotografías del PDV: frontal e interna.

En las imágenes anteriores, a través de un ejemplo, se diligenció el formato de vinculación, este formato contiene información sobre el solicitante, el negocio del mismo e información financiera.

Es importante recordar lo siguiente:

- Tanto para el **Formato de Vinculación** como para el **Certificado de No Declarante** el solicitante debe enviar esta información al Área de Vinculación o tenerla en cuenta al momento de diligenciar los formatos:

- Ingresos Mensuales
- Egresos Mensuales
- Si tiene Otros Ingresos
- Pasivos Mensuales
- Patrimonio
- Activos Fijos
- Activos Totales (la suma de todos los activos que tiene)
- Patrimonio total (resta entre el patrimonio y el pasivo)

Es recomendable que los valores sean en meses debido a que en el certificado de no declarante se deben poner de manera anual y en el formato de vinculación se deben poner de

manera mensual, tener los valores en meses y luego calcularlos en años facilita el proceso debido a que entre ambos documentos deben coincidir en la información financiera.

- En la segunda página del formato de vinculación solo se debe diligenciar en la parte final el nombre, firma y huella digital, ningún otro campo se debe llenar.

2.4 Subir documentos a la Plataforma

En este punto, ya los documentos deben estar listos, escaneados y en formato PDF y se procede a cargarlos en la plataforma en la pestaña **Administración** opción **Productos Especiales**

Productos especiales

Estos son productos con **beneficios especiales**, actívalos Re fácil para que puedas comercializarlos en tu negocio, solo debes contar con algunos requisitos y documentos, en la barra inferior de cada producto conocerás el avance de activación.

Producto	Porcentaje de activación
Bancolombia	21%
Davivienda Corresponsalía (Persona Natural)	
Grupo Aval	9%

Una vez en productos especiales se visualizan tres opciones, daremos clic en **Ver más** de **Davivienda Corresponsalía**

Termina tu proceso de activación aquí

The progress bar consists of three main sections: '1 Documentos', '3 Formularios', and 'Porcentaje'. The '1 Documentos' section is active and contains a list of 10 items, each with a checkmark. The '3 Formularios' section is highlighted with a blue button labeled 'Llenar datos'. The 'Porcentaje' section shows a circular progress indicator at 0%.

Step	Item	Status
1 Documentos	RUT	✓
	Copia cédula con firma y huella	✓
	Certificado de cámara y comercio	✓
	Certificado de no declarante de renta	✓
	Foto del interior del negocio	✓
	Foto exterior del negocio	✓
	Formato de vinculación	✓
	Declaración de renta 1	✓
	Declaración de renta 2	✓
	3 Formularios	Llenar datos
Porcentaje	0%	0%

Se desplegarán estas opciones y en ellas es donde se deben cargar cada documento, uno por uno, si el solicitante no declara renta las opciones de Declaración de renta 1 y 2 se dejan como están, si por el contrario es declarante, debe cargar las 2 declaraciones de renta de los 2 años anteriores y dejar como está la opción de certificado de no declarante.

Luego dar clic en Llenar datos aparecerá una ventana con información personal que se debe llenar con la información personal del solicitante como se mostrará a continuación

1 Documentos

- ✓ RUT
- ✓ Copia cédula con firma y huella
- ✓ Certificado de cámara y comercio
- ✓ Certificado de no declarante de renta
- ✓ Foto del interior del negocio
- ✓ Foto exterior del negocio
- ✓ Formato de vinculación
- ✓ Declaración de renta 1
- ✓ Declaración de renta 2

Ver menos —

Formulario de solicitud

Tipo de persona
Seleccione una opción

Nombres

Apellidos

Dirección

Barrio

Departamento
Seleccione una opción

Ciudad
Seleccione una opción

Nombre del negocio

Enviar

Barrio

Departamento
Seleccione una opción

Ciudad
Seleccione una opción

Nombre del negocio

Celular

Correo electrónico

Tipo de documento
Seleccione una opción

Número de documento

Enviar

Una vez diligenciados los datos se da clic en enviar y quedaría completo el proceso de subir documentos a la plataforma y le aparecerá en el ícono de porcentaje, este porcentaje que muestra la plataforma después de cargar los documentos, por lo general queda de un 87% en adelante.

Se debe tener en cuenta que el porcentaje no se completa hasta que se termine toda la gestión con el banco, en caso de ser aceptada la corresponsalía.

2.5 Gestión con el Banco

Cuando los documentos y los datos estén cargados y listos en la plataforma, la solicitud pasa a gestión con el Banco Davivienda y se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El proceso de gestión tiene un plazo estimado de 20 días hábiles.
- Durante los 20 días el banco se puede comunicar con el solicitante para informar si algún documento necesita alguna corrección o si todo esta correcto.
- Después de subir toda la documentación, el proceso lo finaliza el banco en comunicación con el solicitante.

Y de esa forma se concluiría el proceso de corresponsalía bancaria para persona natural del banco Davivie

Apéndice D
Manual de Usuario

MANUAL DE USUARIO
PLATAFORMA PROVIRED

ELABORADO POR	REVISADO Y APROBADO POR
YULIANA ORTIZ TORRADO Área Operativa	JUAN CARLOS NAVARRO CLARO Gerencia

3. OBJETIVO

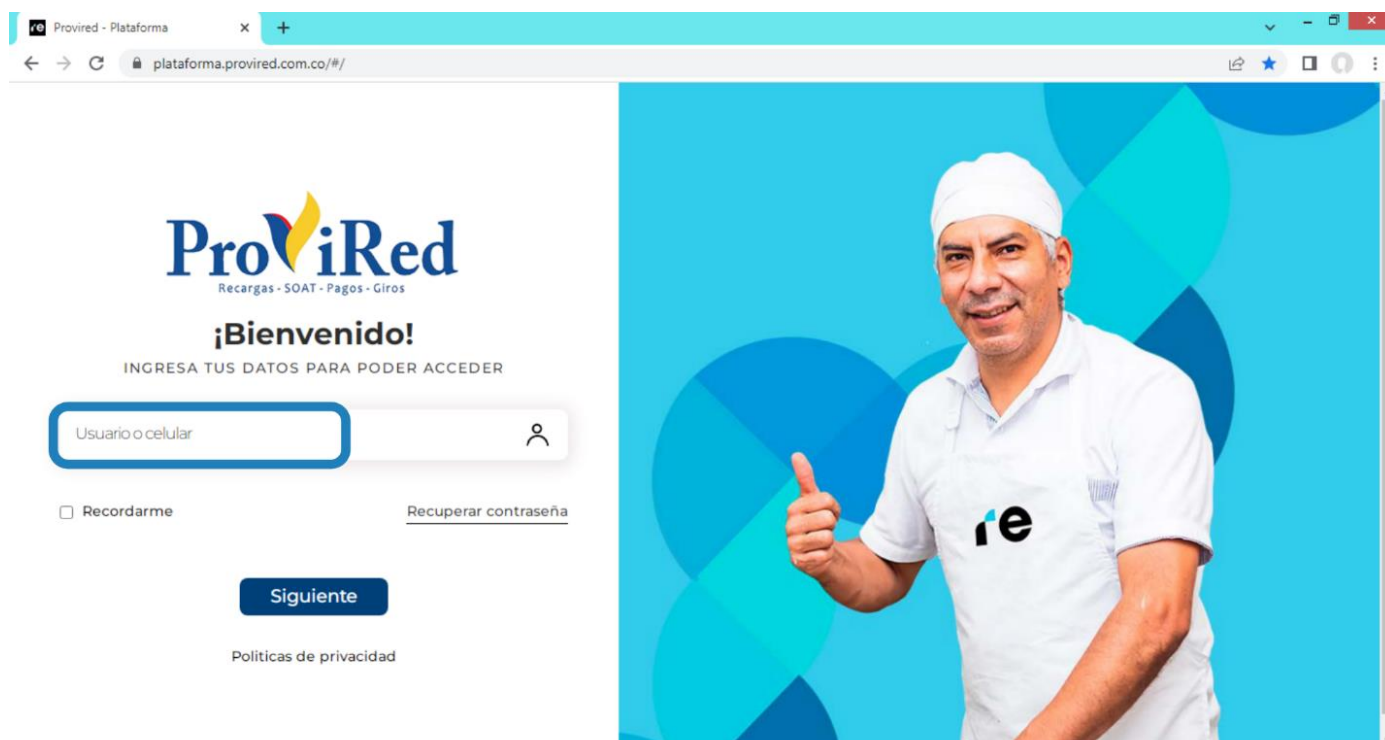
Mostrar una serie de información relacionada a el uso de la Plataforma Provired y los servicios que se constituyen dentro de esta plataforma con el propósito de ser una guía que permita una clara comprensión de cada uno de los servicios y opciones de manejo y control que cada usuario puede tener de su cuenta en nuestra plataforma a través de este documento.

4. DESARROLLO DEL MANUAL DE USUARIO

4.1 Ingreso a la Plataforma

Como primer paso, debes ingresar al link de nuestra plataforma:

 <https://plataforma.provired.com.co>



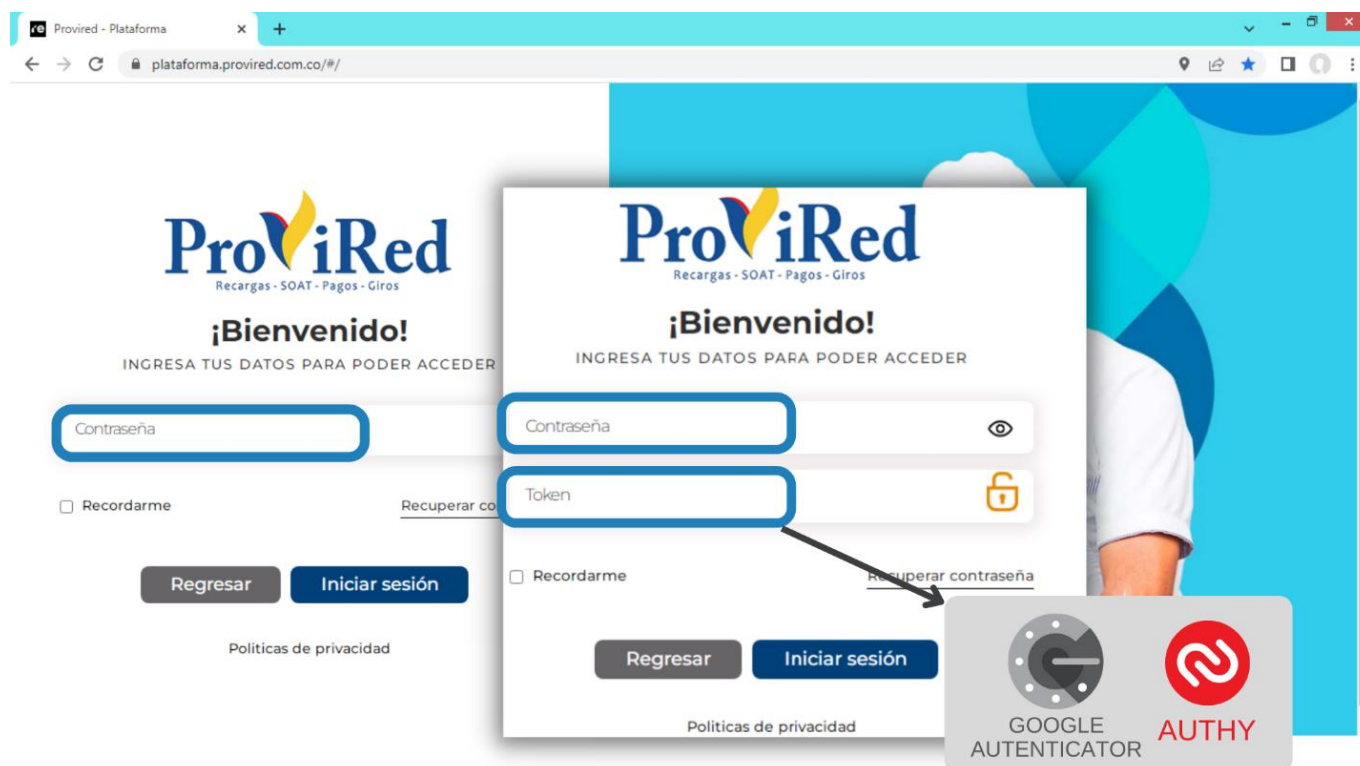
En el campo de “Usuario o celular” vas a digitar el usuario que le fue asignado al momento de vincularse a nuestra plataforma. Por ejemplo:

Usuario: **P**epitoperez02

(La primera letra en Mayúscula)

Una vez digitado el usuario. Das clic en el botón “Siguiete”

uando ya haya digitado el usuario, se procede a digitar la contraseña que asignó a su cuenta, como se mostrará en la siguiente imagen



Se debe tener en cuenta lo siguiente, al momento de ingresar a la plataforma puedes tener dos opciones:

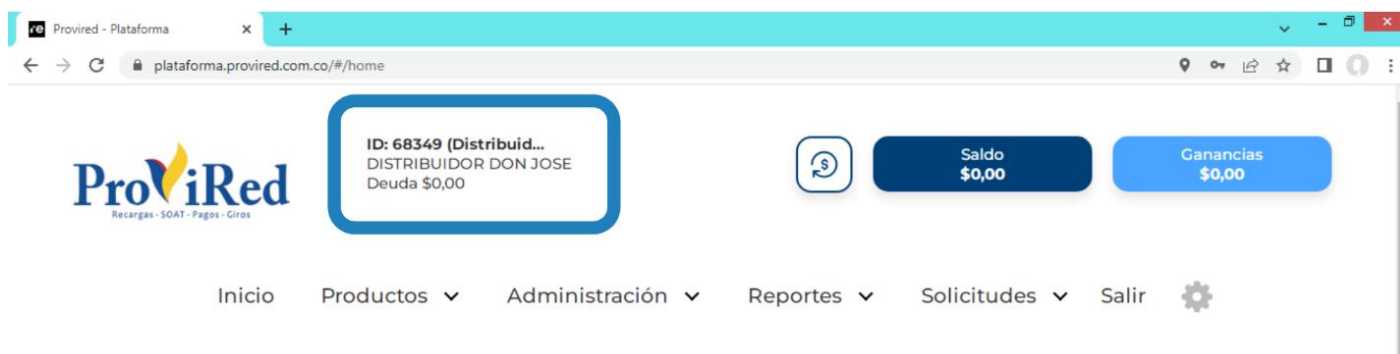
- 1 Ingresar con Usuario y Contraseña**
- 2 Ingresar con Usuario, contraseña y Token**

La diferencia entre estas dos opciones es la seguridad que puede su cuenta, ingresando a la plataforma solo con usuario y contraseña tiene su nivel de seguridad, pero esa seguridad se puede reforzar usando un Token en su cuenta.

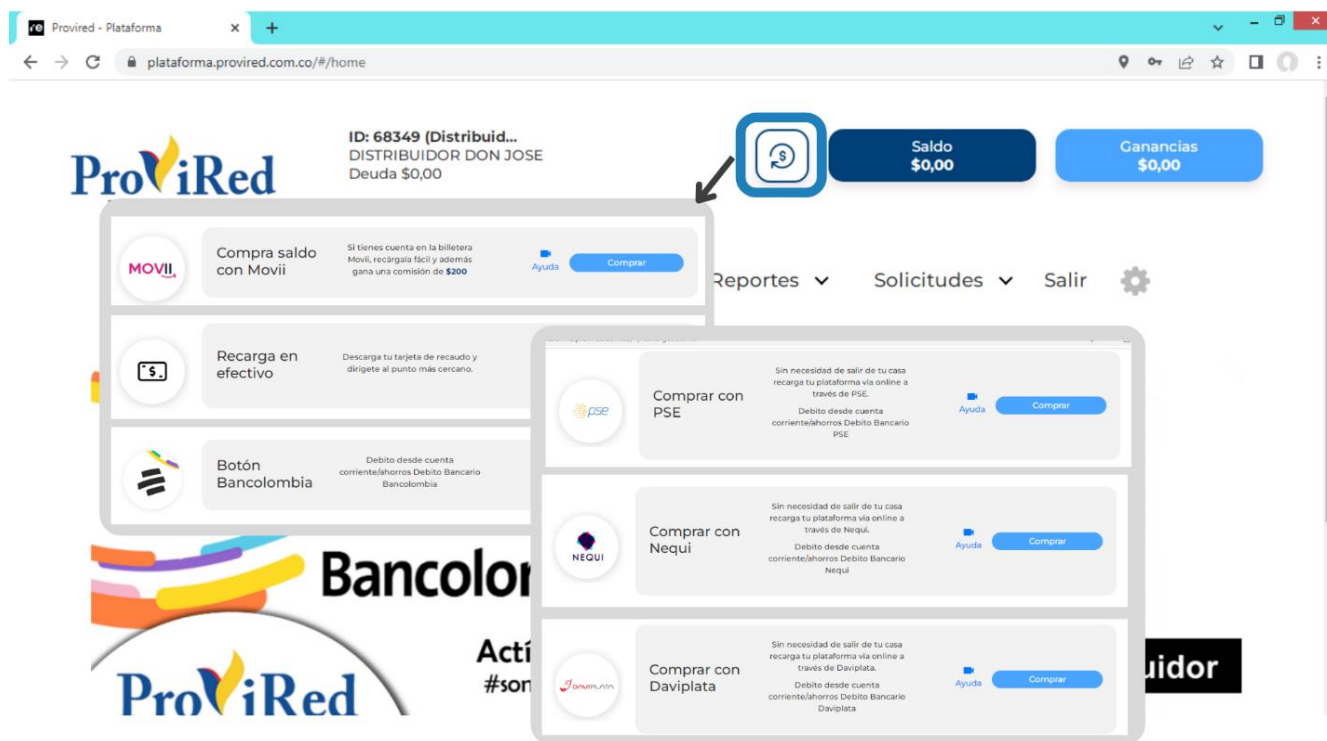
El token es una aplicación de seguridad cuya función es, una vez conectada a su cuenta, generar códigos numéricos que van cambiando cada 30 segundos y que debe poner en la casilla de "Token" para ingresar de manera segura a su cuenta, y Aplicaciones como **Authy** y **Google Authenticator** proveen este servicio.

2.2 Inicio

Dentro de la plataforma, en la página de inicio, vas a encontrar la información de tu usuario, el ID que se le asignó en ella y si es cuenta de Distribuidor o Punto de Venta.



También, en la casilla del signo \$ podrás entrar a una pestaña donde encontrarás las diferentes maneras de cargar saldo a tu cuenta en efectivo, a través de billeteras o pse.



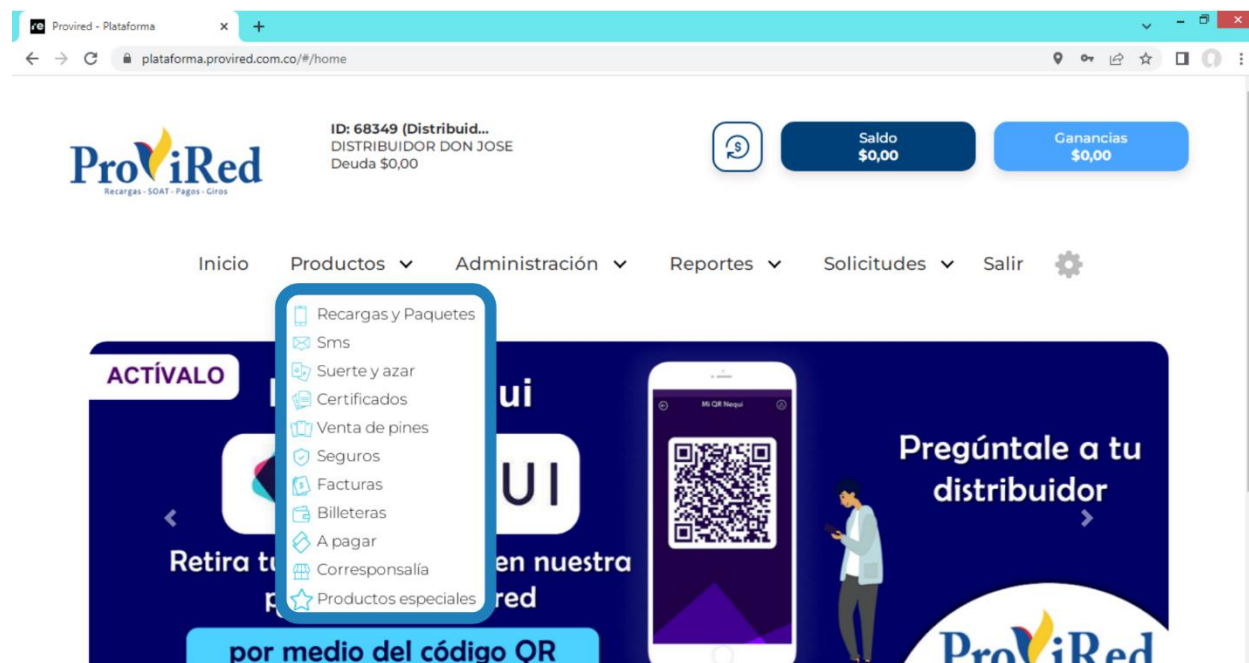
Seguidamente se pueden visualizar las respectivas bolsas de “Saldo” y “Ganancias” en las cuales se va a poder ver reflejado el monto cargado a la plataforma y las ganancias recibidas a medida que se realizan ventas en su cuenta

The screenshot shows the ProviRed platform interface. At the top left is the ProviRed logo with the tagline "Recargas - SOAT - Pagos - Giros". To the right of the logo, the user's account information is displayed: "ID: 68349 (Distribuid...)", "DISTRIBUIDOR DON JOSE", and "Deuda \$0,00". In the top right corner, there are two buttons: "Saldo \$0,00" and "Ganancias \$0,00". Below the header is a navigation menu with the following items: "Inicio", "Productos", "Administración", "Reportes", "Solicitudes", and "Salir", followed by a settings gear icon. The main content area features a promotional banner for Bancolombia. The banner includes the Bancolombia logo, the ProviRed logo, and the text "Ahora en provired puedes convertirte en corresponsal". Below the Bancolombia logo, it says "Actívalo ya ! #somosprovired". On the right side of the banner, there is a photo of a man pointing towards the text, and a button that says "Contacta a tu distribuidor".

Nota: en nuestra plataforma existe una tercera bolsa llamada “Recargas” esta bolsa generalmente es para el cliente que requiera tener su comisión en Recargas completa y que esta se refleje en esta bolsa. Si el cliente desea esta bolsa teniendo ya una cuenta, se tendría que crear un nuevo usuario con las 3 bolsas.

2.3 Pestaña “Productos”

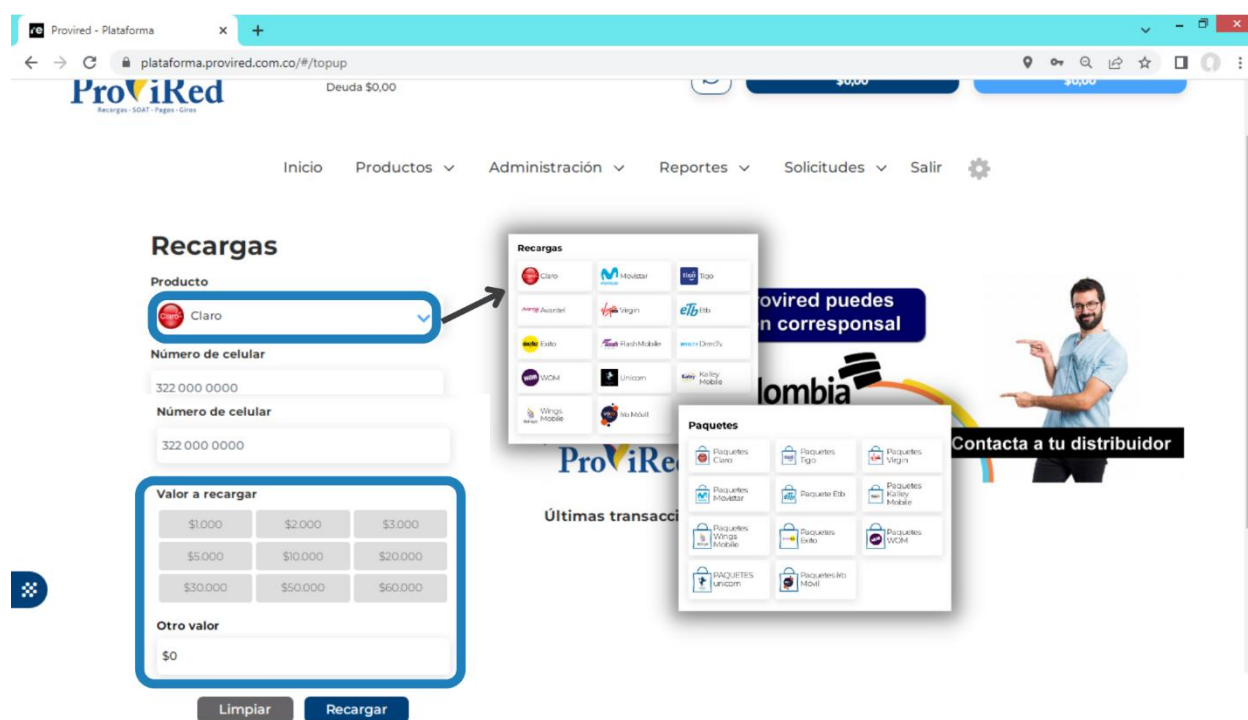
En la barra de inicio podrá encontrar la opción productos, en esta aparecerán todos los productos disponibles que tiene vinculados a su cuenta



The screenshot displays the ProviRed platform interface. At the top left is the ProviRed logo with the tagline "Recargas - SOAT - Pagos - Giros". To the right of the logo, the user's account information is shown: "ID: 68349 (Distribuid...)", "DISTRIBUIDOR DON JOSE", and "Deuda \$0,00". Further right, there are two buttons: "Saldo \$0,00" and "Ganancias \$0,00". Below this is a navigation bar with the following items: "Inicio", "Productos" (with a dropdown arrow), "Administración" (with a dropdown arrow), "Reportes" (with a dropdown arrow), "Solicitudes" (with a dropdown arrow), and "Salir" (with a gear icon). The "Productos" dropdown menu is open, listing the following options: "Recargas y Paquetes", "Sms", "Suerte y azar", "Certificados", "Venta de pines", "Seguros", "Facturas", "Billeteras", "A pagar", "Corresponsalía", and "Productos especiales". Below the navigation bar is a large banner with a dark blue background. On the left, it says "ACTÍVALO" and "Retira tu...". In the center, there is a smartphone displaying a QR code with the text "MI QR Recargu". On the right, it says "Pregúntale a tu distribuidor" and "ProviRed".

2.3.1 Recargas y Paquetes

Al ingresar a esta opción podrás visualizar la sección de **Recargas y Paquetes** a diferentes operadores móviles, eligiendo en la casilla señalada **“Producto”** accederás a un menú con todos los operadores móviles disponibles para recargas y también para paquetes móviles, seguidamente digitarás el **número de teléfono** correspondiente y el **valor** de la recarga o el tipo de paquete que el cliente desee adquirir, finalmente haciendo clic en la opción **recargar** confirmarías los datos de la recarga o paquete para hacer efectiva la venta del servicio



Nota:

- los números telefónicos con portabilidad (que hayan cambiado de operador y no de número, **por ejemplo:** cambió de Claro a Movistar, pero mantuvo el mismo número) no pueden recibir recargas o paquetes desde la plataforma, debido a que la plataforma no permite realizar este servicio.
- Si el número tiene un **plan pospago** tampoco podrá recibir recargas o paquetes.

2.3.2 Mensajería SMS

En esta sección podrá realizar envío de mensajes de texto con diferentes fines, informativos, comerciales, específicos, entre otros. Para enviar los mensajes se puede hacer de dos maneras. **La primera** es de manera individual o número por número donde, como se indica en la figura, se digita el número de teléfono y el respectivo mensaje y se envía, y **la segunda** es desde un archivo **Excel, en el que usando dos columnas (una para el número y otra para el mensaje)** se puede construir una base de datos para enviar de manera masiva cuando son muchos mensajes que se necesiten enviar.

The screenshot displays the ProviRed SMS management interface. At the top, the user's account information is shown: ID: 68349 (Distribuidor), DISTRIBUIDOR DON JOSE, and Deuda \$0,00. The balance (Saldo) and earnings (Ganancias) are both \$0,00. The navigation menu includes Inicio, Productos, Administración, Reportes, Solicitudes, and Salir.

Two main options are available for sending messages: "Agregar Individual" and "Agregar desde archivo". The "Agregar Individual" option shows a form with a table for entering phone numbers and messages. The "Agregar desde archivo" option shows an "Instructivo" (instructions) box and a preview of an Excel spreadsheet.

Individual Message Form:

	Celular	Mensaje
1		

Caracteres restantes: 160

Excel File Structure (Preview):

	A	B
1	3136957593	Hola, esto es un mensaje de prueba
2	3222901436	Este es un mensaje de alerta
3	3136957635	Este es un mensaje publicitario
4	3227894242	Recuerda venir hoy a la oficina
5	3226789090	Gracias por tu visita
6		
7		
8		
9		

Instructivo: Se debe crear un documento en formato .xlsx (excel) o .csv en el cual la estructura del archivo esten separadas las columnas por comas, donde la primer columna es el numero de celular, y la siguiente columna sea el mensaje que se enviará.

Enviar

2.3.3 Apuestas Deportivas

En la sección de apuestas deportivas se encuentran las diferentes casas de apuestas a las que el cliente puede cargar para poder apostar a distintos partidos de su preferencia y para la recarga se procede a elegir la casa de apuestas que el cliente desee, la cédula del cliente y el número celular, finalmente el monto que desee recargar a la casa de apuestas y una vez rectificadas los datos se realiza la venta

The screenshot displays the 'Apuestas deportivas' interface on the ProviRed platform. The main form includes the following fields and options:

- Producto:** A dropdown menu currently showing 'Wplay'. An arrow points to the dropdown menu.
- Cédula del jugador:** A text input field containing '100000000'.
- Celular del jugador:** A text input field containing '3120000000'.
- Otro valor:** A text input field containing '\$0'.

Below the form are two buttons: 'Limpiar' and 'Vender'.

The 'Apuestas deportivas' dropdown menu is open, listing the following options:

- Wplay
- Mega apuesta
- Betjuego
- Aquajuego
- Rushbet
- RIVALO Rivalo
- Mijugada

The ProviRed logo is visible at the bottom of the page, along with a banner for 'Retira con MOVII El incentivo En nuestros puntos provired'.

Nota: se debe tener en cuenta que, para realizar la recarga a cualquiera de las casas de apuestas disponibles en nuestra plataforma, el cliente ya debe estar registrado en las plataformas de las casas de apuestas con anterioridad.

2.3.4 Certificados

En esta sección, se podrá emitir certificados de Libertad y Tradición (SNR) y certificado del Runt con los datos del solicitante (Cédula, celular, correo)

The screenshot displays the 'Certificados' section of a web application. The main interface includes a product selection dropdown, input fields for 'Numero de cedula', 'Número de celular', 'Correo electronico', 'Oficina', and 'Matricula', and 'Limpiar' and 'Vender' buttons. Two modal windows are overlaid on the main form:

- Top Modal (Productos SELECCIÓN DE PRODUCTOS):** Shows two options: 'Certificados de libertad y tradición - SNR' and 'Certificado vehicular RUNT'. An arrow points from the SNR option in the main dropdown to this modal.
- Bottom Modal (Certificados):** Shows the 'Certificado vehicular RUNT' selected. It includes input fields for 'Placa', 'Número de celular', and 'Correo electronico', along with 'Limpiar' and 'Vender' buttons.

The browser's address bar shows the URL: `plataforma.provired.com.co/#/snr`.

Nota: se debe tener en cuenta que para el certificado de libertad y tradición se debe rectificar que el número de matrícula del predio esté correcto al igual que la oficina y una vez haya dado clic en vender rectificar también el nombre del predio del que solicitan el certificado.

2.3.5 Venta de Pines

Tenemos en esta sección diferentes pines de entretenimiento, hogar, para realizar pagos como PayVálida o para oficina como Office

The screenshot shows the ProViRed platform interface. At the top, there is a navigation bar with the ProViRed logo, user information (ID: 68349, DISTRIBUIDOR DON JOSE, Deuda \$0,00), and a balance of \$0,00. The main content area is titled 'Pines' and features a dropdown menu for 'Producto' with 'Xbox Plata' selected. Below this, there is a description of the product and input fields for 'Número de celular' (322 000 0000) and 'Correo electrónico' (ejemplo@mail.com). A modal window is open over the product list, displaying various categories like 'Pines', 'Energía', and 'Retira con MOVII El incentivo'.

Para la compra de alguno de estos pines debe ingresar los datos de la persona que desea el servicio y solicitar el número celular y el correo electrónico, que es a donde llegarán los datos del pin para acceder al servicio que este compró.

2.3.6 Seguros

También en nuestra plataforma se pueden expedir pólizas de seguros obligatorios de tránsito (SOAT)

Para hacerlo, se elige la aseguradora para expedir, se digitan los datos de la misma como Placa,

Documento y número del documento y haciendo clic en “Continuar” aparecerá una ventana con los datos del vehículo y del propietario, se verifican los datos, que estos coincidan para finalmente emitir el seguro.

Nota: hay que verificar de qué manera el cliente quiere expedir el seguro; si el seguro se va a expedir con los *mismos datos de la tarjeta de propiedad*, este se emite por la aseguradora **AXA COLPATRIA**.

Pero, si es a nombre de una persona *diferente a la que está en la tarjeta de propiedad* se emite por la aseguradora **SEGUROS DEL ESTADO**.

También, tener en cuenta que solo se pueden expedir renovaciones, no se pueden emitir seguros iniciales en la plataforma. Y la plataforma no permite expedir seguros de tarjetas que provengan de **zona de Costa o Valle del Cauca**, esto aplica para **moto y carro**.

2.3.7 Pago de Facturas

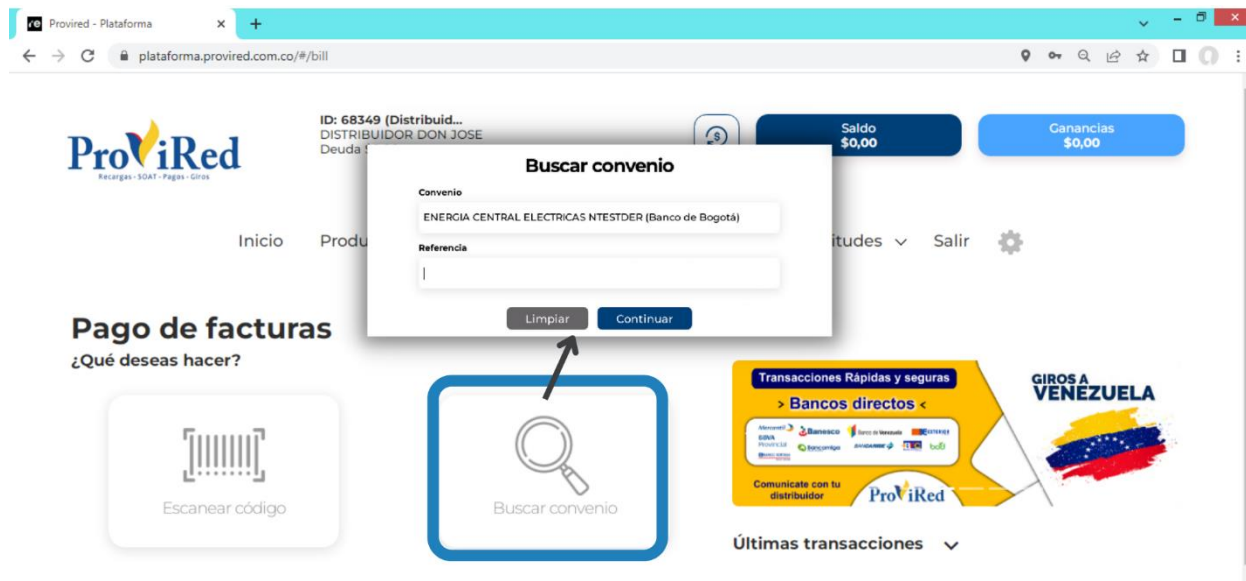
En la sección de Pago de Facturas se podrán realizar pagos a distintos convenios que tiene la plataforma, pagos a servicios públicos como Luz, Agua, Internet, pagos de revistas entre otros y dicho pago puede realizarse a través de escaneo del código de barras o buscando el convenio de la factura a pagar.

Para tener más claridad sobre cómo hacer este proceso, vamos a explicarlo con un ejemplo de un Pago de Factura al convenio de *Centrales Eléctricas de Norte de Santander*

Como primer paso se ubica en la factura el código de barras y la serie numérica que se encuentra debajo de este como se mostrará a continuación:



En esta se puede visualizar bajo el código de barras una serie numérica que corresponde al convenio y la referencia de esa factura, como se indica en los resaltados. Una vez puesto el convenio, se pasaría a digitar la referencia (serie de número que identificaría la cuenta del usuario, como el código del cliente)



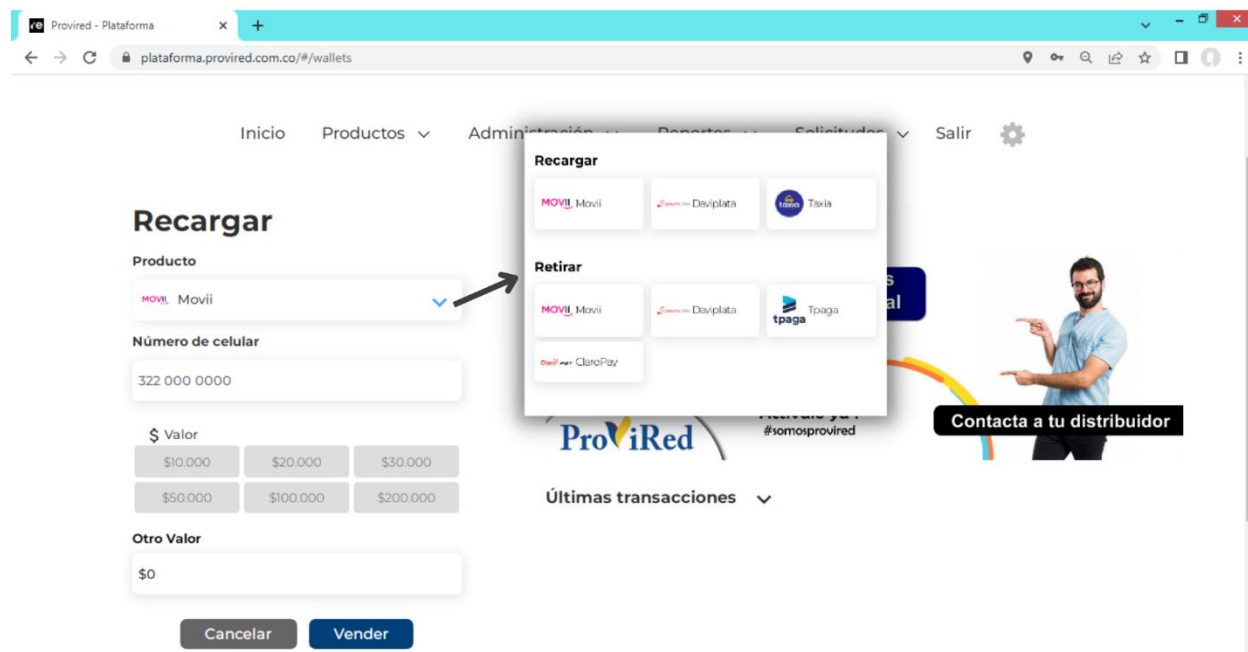
Una vez se hayan puesto la información, haciendo clic en “Continuar” se mostrará una ventana donde podrá ver el valor de su factura. Confirmar que coincida y pagar la factura.

Nota:

- La plataforma no permite realizar pagos a facturas vencidas, se recomienda recibir facturas con 10 2 días de anticipación a su fecha de vencimiento.
- Verificar siempre que el convenio al que se va a hacer el pago sea el correcto y corresponda a la factura, para evitar realizar por error el pago a un convenio diferente al de la factura.
- En llegado caso, un pago no entró al convenio por error o intermitencia, se debe comunicar con nuestra área de soporte y enviar la siguiente información: recibo ProviRed o reporte de ventas, ID del usuario de la plataforma, Datos del titular de la factura (nombre completo y cédula) y foto de la factura o fecha límite de pago. Esto con el fin de solicitar un certificado de pago exitoso al área de tecnología y con ese certificado dirigirse a la entidad a hacer el reclamo por el pago que no entró.

2.3.8 Billeteras

En esta sección se encuentran diferentes billeteras digitales a las cuáles podrá recargar y retirar dinero en nuestra plataforma, billeteras como Movii, Daviplata, Claro Pay y Tpage



El proceso consiste en elegir la billetera, digitar el número de celular del cliente y el monto a recargar o retirar y si es un retiro, el saldo ingresa a su plataforma y se le entrega el efectivo al cliente, si es una consignación el saldo sale de su plataforma y el cliente le entrega el efectivo.

Los montos mínimos y máximos permitidos por las billeteras son:

Movii: Mínimo \$10.000 – Máximo \$100.000

Daviplata: Mínimo \$10.000 – Máximo \$700.000

Claropay: Mínimo \$5.000 – Máximo \$500.000

Nota: - para poder usar la billetera de **Daviplata** debe hacer el proceso de vinculación a corresponsal Davivienda y activar su corresponsal, los requisitos y documentación necesaria para esto se explicarán más adelante.

- En la billetera de Movii un número no puede recibir más de 2 transacciones diarias, por ejemplo, el número 310000000 no puede retirar o consignar más de 2 veces por la aplicación.

2.3.9 A Pagar

En esta sección se podrá encontrar los pagos alternativos de nuestra plataforma, estos se hacen mediante el código QR y puedes elegir qué billetera usar para el proceso, se hace clic en la opción “Generar QR” y abre una ventana con el código qr de su plataforma.

Con estos códigos usted puede cargar saldo a su plataforma o ofrecer el servicio de Retiros a sus clientes enviándoles el código qr para que envíen el saldo a través de él, el saldo quedará cargado a su plataforma y el cliente recibirá el efectivo.

Nota: ofrecer el servicio de retiro no genera ninguna comisión por parte de la plataforma, pero si desea puede cobrar una comisión por el servicio de retiro al cliente.

The screenshot displays the ProViRed web application interface. At the top, the ProViRed logo is on the left, and user information (ID: 68349, DISTRIBUIDOR DON JOSE, Deuda \$0,00) is in the center. On the right, there are buttons for 'Saldo \$0,00' and 'Ganancias \$0,00'. A navigation menu includes 'Inicio', 'Productos', 'Administración', 'Reportes', 'Solicitudes', and 'Salir'. The main content area is titled 'Pagos alternativos' and features a 'Producto' dropdown menu with 'Bancolombia' selected. A 'Generar QR' button is visible below the product selection. A modal window titled 'Todos' is open, showing options for 'Bancolombia', 'Nequi', 'Devipista', and 'Pagos con WhatsApp'. An arrow points from the 'Bancolombia' product selection to the modal. Below the modal, there is a promotional banner for 'Retira con MOVII El incentivo En nuestros puntos provired' and a 'Estado del proceso' dropdown menu.

2.3.10 Corresponsalía

En la sección de corresponsalía se encuentra la corresponsalía digital de Davivienda, en ella se podrán depósitos y retiros a través de la plataforma seleccionando el documento, número de documento, celular, número de la cuenta y si es ahorro o corriente, se procede a verificar los datos de la transacción y se vende el servicio.

Nota: para acceder a este servicio se debe aplicar a la Corresponsalía Davivienda diligenciando una serie de documentos que se mostrarán a continuación:

The screenshot shows the 'Davivienda' digital correspondent platform interface. The browser address bar displays 'plataforma.provired.com.co/#/correspondent'. The main content area is titled 'Davivienda' and features a form for transaction processing. The form includes the following fields and options:

- Producto:** A dropdown menu currently set to 'Depósitos Davivienda'.
- Tipo de documento:** A dropdown menu with the text 'Selecciona una opción'.
- Número de documento:** A text input field containing '100000000'.
- Valor:** A text input field containing '50'.
- Número de celular:** A text input field containing '322 000 0000'.
- Número de cuenta o referencia:** A text input field containing '123456'.

Below the form, there are two buttons: 'Ahorros' and 'Corriente'. At the bottom of the form are two buttons: 'Limpiar' and 'Continuar'.

An overlay window titled 'Davivienda' is positioned over the 'Producto' dropdown, showing four options: 'Depósitos Davivienda', 'Retiros Davivienda', 'Tarjeta de crédito Davivienda', and 'Crédito Davivienda'. An arrow points from the 'Producto' dropdown to the 'Depósitos Davivienda' option in the overlay.

To the right of the overlay, there is a dark banner with the text '¿Para hacerlo? Recuerda el Documento de A pagar.' and a right-pointing arrow.

Below the overlay, there is a section titled 'Últimas transacciones' with a dropdown arrow.

DAVIVIENDA

Corresponsal

*Solo para personas naturales

A continuación se describe la información y documentación necesaria para realizar el proceso de activación del corresponsal Davivienda:

- ✓ RUT.
- ✓ Copia de la Cédula con firma y huella en la parte inferior.
- ✓ Certificado de Cámara de Comercio (Vigencia 30 días).
- ✓ Certificado de No Declarante de Renta (si es su caso).
- ✓ Fotos del interior y exterior del negocio.
- ✓ Formato de Vinculación.
- ✓ Declaración de renta de los 2 años anteriores (si es declarante).



En la imagen anterior se pueden visualizar la documentación necesaria para aplicar al proceso de **Corresponsalía Davivienda**, una vez el cliente tenga listos estos documentos se procede a subirlos en la plataforma, en la sección de **“Productos Especiales”** y el tiempo hábil estimado para la revisión de estos documentos es de **20 días hábiles**, para solicitar la corresponsalía debe comunicarse con nuestra **Área de Vinculación** para toda la información y los formatos correspondientes para este proceso.

2.3.11 Productos Especiales

En esta sección se podrá realizar el proceso de activación de servicios como el código QR de Nequi, La Corresponsalía Davivienda Y Corresponsalía Grupo Aval, allí usted podrá subir la documentación necesaria para cada servicio, así como aceptar los términos y condiciones de cada una de ellas y llenar los formularios con la respectiva información, esta sección es específica para subir información y aplicar a estos servicios



Dando clic en la opción “Ver más” de cada servicio se desplegará en la parte inferior los requisitos para cada uno de los 3 servicios presentes.

Nota:

- La activación del código QR Nequi tiene un plazo estimado de 24 horas para activarse después de llenar los requisitos
- Los porcentajes de activación de cada servicio deben estar sobre el 100% para QR Nequi, 97% para Davivienda y Aval después de que haya llenado la documentación y requisitos necesarios de la misma.
- La corresponsalía del Grupo Aval se encuentra en proceso de activación en la plataforma, por lo que no se puede solicitar este servicio por el momento.

2.4 Pestaña “Administración”

En esta pestaña se encontrarán las opciones para llevar la administración de su cuenta

Se debe tener en cuenta que dependiendo de qué tipo de cuenta maneje (Distribuidor o Punto de Venta) las opciones disponibles presentes en esta pestaña pueden variar.

The screenshot shows the ProviRed platform interface. At the top, the ProviRed logo is on the left, and the user's account information is on the right: ID: 68349 (Distribuid...), DISTRIBUIDOR DON JOSE, and Deuda \$0,00. There are two buttons for 'Saldo \$0,00' and 'Ganancias \$0,00'. Below the header is a navigation menu with 'Inicio', 'Productos', 'Administración', 'Reportes', 'Solicitudes', and 'Salir'. The 'Administración' menu is expanded, showing two columns of options. The left column, labeled 'DISTRIBUIDOR', includes: Usuarios, Clientes, Traslado ganancias, Descargables, Saldo Cliente, Jerarquia, Cartera, Deuda, Inventario, Mis comisiones, Herramientas, and Ayuda. The right column, labeled 'PUNTO DE VENTA', includes: Usuarios, Traslado ganancias, Descargables, Deuda, Mis comisiones, and Ayuda. The background features a banner with the text 'Familias en Acción' and 'ProviRed'.

En el caso de las cuentas que son Distribuidores podrán acceder a sus clientes, revisar la jerarquía de clientes que ha creado en la plataforma, el inventario, revisar los saldos de sus clientes, la cartera entre otras opciones disponibles como herramientas para gestionar su cuenta.

En los Puntos de Venta, por lo general, se encontrarán menos opciones debido a que estos tienen, como su nombre lo dice, vender los servicios de la plataforma por lo que no tendrían que gestionar clientes, saldos, inventarios o cartera además de la propia.

2.5 Pestaña “Reportes”

Esta pestaña permite acceder a los reportes de la cuenta a medida que se van realizando transacciones en la plataforma con el fin de poder acceder al registro de esta como el reporte de ventas del mes o día en específico, extractos, las compras de la cuenta, así como el consumido de la misma.

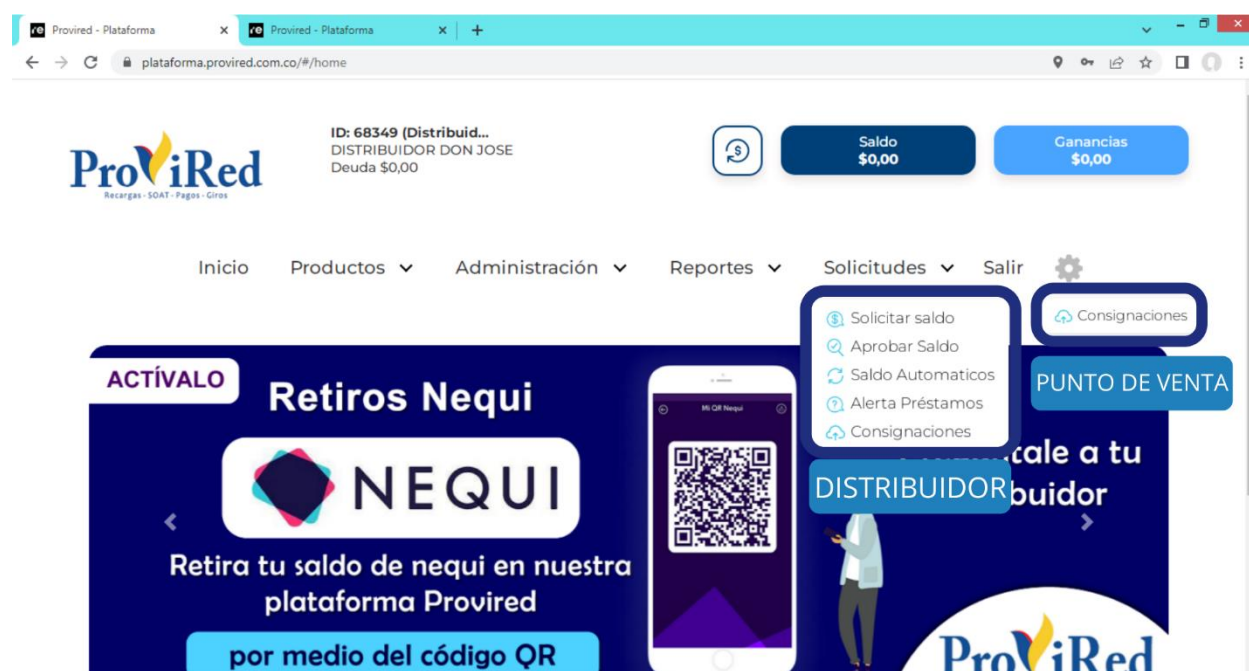
Se debe tener en cuenta también que, las opciones disponibles en la pestaña varían si la cuenta es de Distribuidor o de Punto de Venta por las diferentes maneras en que se usa la cuenta.

The screenshot displays the ProviRed platform interface. At the top left is the ProviRed logo with the tagline 'Resargas - SOAT - Pagos - Giros'. To the right of the logo, the user's account information is shown: 'ID: 68349 (Distribuid...)', 'DISTRIBUIDOR DON JOSE', and 'Deuda \$0,00'. Further right, there are two buttons: 'Saldo \$0,00' and 'Ganancias \$0,00'. The main navigation menu includes 'Inicio', 'Productos', 'Administración', 'Reportes', 'Solicitudes', and 'Salir'. The 'Reportes' menu is expanded, showing two columns of options: 'Ventas', 'Extracto', 'Reparto', 'Reversas', 'Compras', 'Consumido', 'Traslados', and 'Pagos'. Below the navigation menu, there is a large banner with the text 'Familias en Acción' and the ProviRed logo. The banner also features the text 'DISTRIBUIDOR El incentivo' and 'En nuestros puntos provired'. A red box highlights the 'Reportes' menu options, and a blue box highlights the 'PUNTO DE VENTA' options.

2.6 Pestaña “Solicitudes”

En esta pestaña se encuentran diferentes opciones para gestionar el saldo de la cuenta, como solicitar saldo, recibir saldos automáticamente en la plataforma si se agota, solicitar préstamos y reportar consignaciones que hagan a la cuenta (se deben reportar consignaciones de entidades como Efecty, Daviplata QR, Apuestas Cúcuta, Bancolombia, Banco Bogotá, entre otras que se encuentran en las opciones) para que el saldo ingrese a su cuenta.

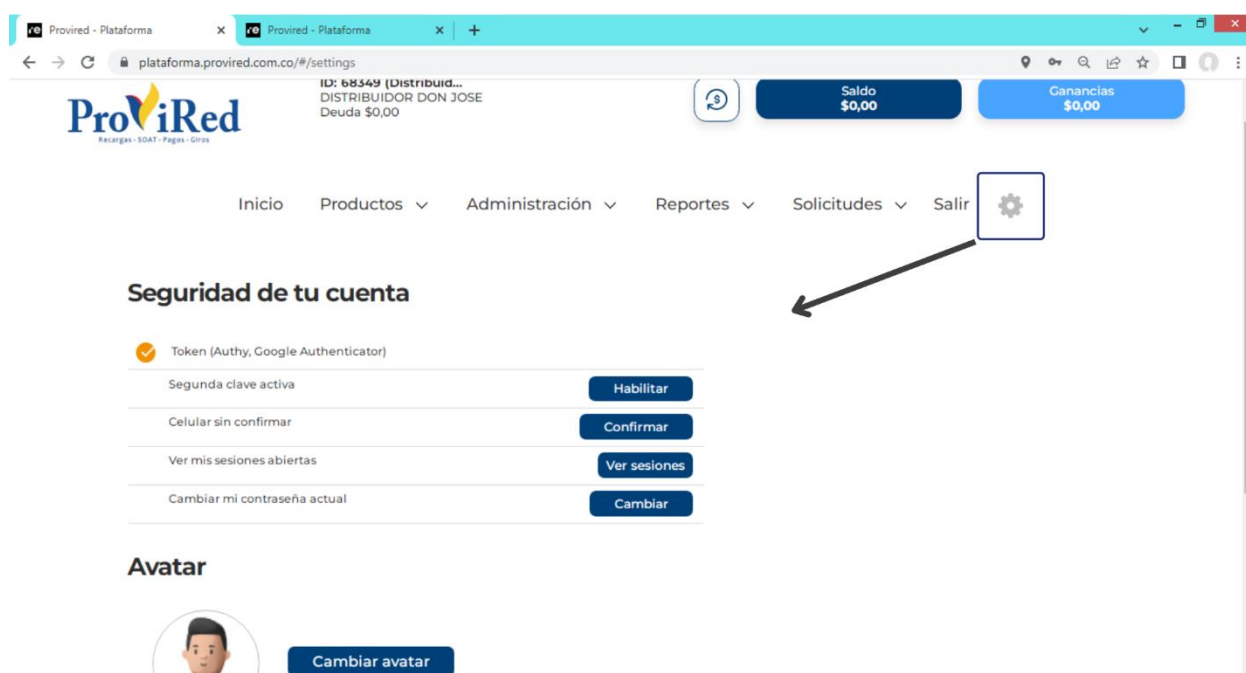
Resaltando nuevamente que, dependiendo del tipo de cuenta que maneje, las opciones disponibles en cada pestaña varían.



The screenshot displays the ProviRed web application interface. At the top, the ProviRed logo is on the left, and the user's account information is on the right: ID: 68349 (Distribuidor), DISTRIBUIDOR DON JOSE, and Deuda \$0,00. Two buttons show 'Saldo \$0,00' and 'Ganancias \$0,00'. The navigation menu includes 'Inicio', 'Productos', 'Administración', 'Reportes', 'Solicitudes', and 'Salir'. The 'Solicitudes' menu is open, showing options: 'Solicitar saldo', 'Aprobar Saldo', 'Saldo Automaticos', 'Alerta Préstamos', and 'Consignaciones'. A 'PUNTO DE VENTA' button is also visible. Below the menu, a large banner for 'Retiros Nequi' features the NEQUI logo and a QR code. The banner text reads: 'ACTÍVALO Retiros Nequi Retira tu saldo de nequi en nuestra plataforma Provired por medio del código QR'. A 'DISTRIBUIDOR' button is also present in the banner area.

2.7 Configuración

En la opción de configuración es donde usted podrá manejar la seguridad de su cuenta y podrá agregar una Aplicación de Tokens (como Authy o Google Authenticator), cambiar su contraseña, agregar un numero celular al que por medio de mensajes le enviarán notificaciones a su celular relacionadas a los movimientos de la cuenta.



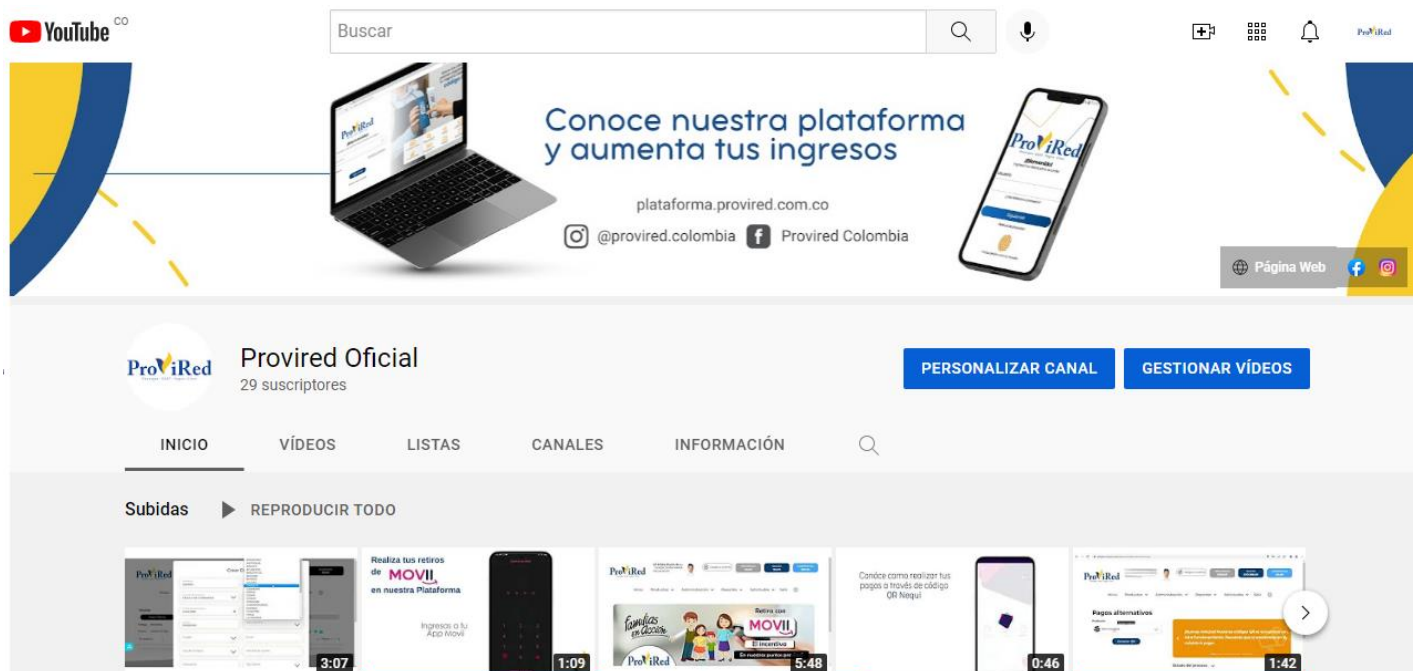
The screenshot displays the ProViRed user interface. At the top, the browser address bar shows the URL `plataforma.provired.com.co/#/settings`. The header includes the ProViRed logo, user ID `ID: 68349 (Distribuidor...)`, distributor name `DISTRIBUIDOR DON JOSE`, and debt `Deuda $0,00`. Two balance boxes show `Saldo $0,00` and `Canancias $0,00`. The navigation menu contains `Inicio`, `Productos`, `Administración`, `Reportes`, `Solicitudes`, and `Salir`, with a gear icon for settings. The `Seguridad de tu cuenta` section includes a checked `Token (Authy, Google Authenticator)` option and four rows: `Segunda clave activa` (Habilitar), `Celular sin confirmar` (Confirmar), `Ver mis sesiones abiertas` (Ver sesiones), and `Cambiar mi contraseña actual` (Cambiar). The `Avatar` section shows a profile picture and a `Cambiar avatar` button. A box highlights the gear icon, with an arrow pointing to the security section.

2.8 Canal de YouTube

Tenemos un canal de YouTube en el que nos puedes encontrar como **“Provired Oficial”** allí podrás encontrar información más específica sobre cómo realizar algún proceso de la plataforma y también se sube contenido nuevo regularmente.

Puedes ir a nuestro canal a través de este link:

<https://www.youtube.com/channel/UCXu9H3UVYAQ-BwlhhgID7Nw>



The image shows a screenshot of the YouTube channel page for "Provired Oficial". At the top, there is a search bar with the text "Buscar" and a microphone icon. To the right of the search bar are icons for a plus sign, a grid, a bell, and the channel name "Provired". Below the search bar is a banner image featuring a laptop and a smartphone displaying the ProViRed app. The banner text reads "Conoce nuestra plataforma y aumenta tus ingresos" and includes the website "plataforma.provired.com.co" and social media handles "@provired.colombia" and "Provired Colombia".

Below the banner, the channel name "Provired Oficial" is displayed with "29 suscriptores" (29 subscribers). To the right of the channel name are two buttons: "PERSONALIZAR CANAL" and "GESTIONAR VÍDEOS". Below the channel name is a navigation menu with the following options: "INICIO", "VÍDEOS", "LISTAS", "CANALES", and "INFORMACIÓN".

Under the navigation menu, there is a section labeled "Subidas" (Uploads) with a play button icon and the text "REPRODUCIR TODO". Below this section is a row of video thumbnails. The first thumbnail shows a mobile app interface with a duration of 3:07. The second thumbnail shows a mobile app interface with a duration of 1:09. The third thumbnail shows a family scene with a duration of 5:48. The fourth thumbnail shows a mobile app interface with a duration of 0:46. The fifth thumbnail shows a mobile app interface with a duration of 1:42.

2.9 Áreas de Comunicación

Si desea comunicarse con nuestro equipo de trabajo para cualquier inquietud, solicitud de información o servicio, puede comunicarse a través de los números que dejaremos a continuación

EQUIPO PROVIED	
GERENCIA	3212366131
UNIDAD DE SEGUROS	3125556677
ÁREA COMERCIAL Y DE SOPORTE	3218533434
ÁREA DE VINCULACIÓN	3166570979

SOMOS PROVIED

UNA PLATAFORMA MULTIPRODUCTO

Apéndice E

Resultados de campañas

