

INFORME FINAL EMPRESA INFORMÁTICA
Y TECNOLOGÍA STEFANINI GROUP



MILLER ADRIAN GONZALEZ GARIBELLO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2023

INFORME FINAL EMPRESA INFORMÁTICA
Y TECNOLOGÍA STEFANINI GROUP

MILLER ADRIAN GONZALEZ GARIBELLO

Informe de prácticas profesionales presentado como requisito para optar el título de Profesional
en Negocios Internacionales

Asesora

DIANA LORENA GUTIERREZ DIAZ

Mg. Gobierno y Políticas Públicas

Docente asesora

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2023

Autoridades Académicas

FRAY JOSÉ GABRIEL MESA ANGULO, O. P.

Rector General

FRAY EDUARDO GONZALES GIL, O. P.

Vicerrector Académico General

FRAY JOSÉ ANTONIO BALAGUERA RESTREPO, O. P.

Rector Sede Villavicencio

FRAY RODRIGO GARCÍA JARA, O. P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

MG. JULIETH ANDREA SIERRA TOBON

Secretaria de División Sede Villavicencio

DR. ERNESTO JOSÉ CAMARGO

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Agradecimientos

Para mí es muy grato expresar mis más grandes agradecimientos a la comunidad docente tomasina por brindarme de sus conocimientos y acompañarme en este magnífico proceso de aprendizaje, al equipo de Pastoral por haber sido un gran apoyo y enseñanza tanto espiritual, académica como también de desarrollo personal. También agradecer a “Pasión Llanera” que fueron un excelente equipo cultural que me acompañaron en momentos memorables.

Por último, me place agradecer a “Stefanini Group” por haberme brindado ser parte de su equipo y acompañarme en esta etapa de desarrollo profesional, compartirme su cultura empresarial y su experiencia; Así, como a mis compañeros de trabajo que, con su apoyo hicieron que todo hubiese salido de la mejor forma.

Contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	9
Glosario.....	10
.Introducción	12
1. Objetivos.....	14
.1.1. Objetivo General.....	14
1.2. Objetivos específicos.....	14
2. Justificación.....	15
3. Reseña de la empresa.....	16
3.1. Historia.....	16
3.2. Información General.....	16
3.3 Certificaciones a nivel Stefanini.....	18
3.4 Valores corporativos.....	19
3.5 Soluciones Stefanini.....	20
4. Modelo operativo.....	21
4.2. Modelo Operativo Stefanini – Cliente bancario.....	21
4.2.5 Prestación del servicio.....	27
4.2.6 Aseguramiento de la continuidad:.....	27
4.2.7 Mejora continua:.....	28
4.2.8 Cuando se cierra un servicio o se finaliza:.....	31
.5. Cargo y Funciones Asignadas.....	32
.5.1. Cargo	32
.5.2 Funciones:.....	32
5.2.2 Solución de bloqueantes e impedimentos a los profesionales en el servicio.....	33
5.2.5 Documentación de la conformidad técnica y certificados asegurados, organizados y realizados de todos los profesionales.....	37
5.2.6 Apoyo en control de inventario e información de los profesionales.	38
5.2.7 Aseguramiento del cumplimiento, políticas, encuestas, evaluaciones y procesos por parte del equipo.	39

5.2.8 Plan de mejoramiento: proyecto de transformación digital que lleva el servicio actualmente para la mejora continua de la operación denominado Acercándonos y Management 3.0.	41
6. Conclusiones.....	46
Referencias.....	47

Lista de figuras

<i>Figura 1 Ubicación "Sede principal Stefanini Group".....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 2 Organigrama de Stefanini a nivel Chapter.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 3 Certificaciones de calidad a nivel de Stefanini.....</i>	<i>19</i>
<i>Figura 4 Actitudes y Valores Stefanini.....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 5 Onboarding organizacional.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 6 Ciclo de vida del Software.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 7 CV Formato Stefanini.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 8 Seguimiento de la aprobación del supervisor.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 9 Correo con documentación para empalme del profesional con el cliente bancario.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 10 Lecciones aprendidas–Ruta de seguimiento.....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 11 Conformidad técnica – Cursos SARO.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 12 Capacitaciones técnicas apoyadas por Stefanini en el marco ágil.....</i>	<i>30</i>
<i>Figura 13 Capacitación en la muestra ágil.....</i>	<i>30</i>
<i>Figura14 Incorporación oficial del profesional al cliente bancario.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 15 Apoyo con reporte de novedades.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 16 Mesa de Servicios del área de banca.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 17 Acompañamiento con impedimentos– Metodologías Scrum.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 18 Mesa de Servicios Stefanini.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 19 Organización documental de la conformidad técnica y certificados.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 20 Control Financiero –BRM cliente bancario.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 21 Acta de envío de equipos y periféricos Stefanini.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 22 Control de inventario – Devolución de tokens físicos.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 23 Aseguramiento con cumplimiento de auto evaluación.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 24 Aseguramiento de cumplimiento de políticas y certificaciones.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 25 Aseguramiento de Feedback– .Madurez del rol.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 26 Proyecto de transformación digital P&C Management 3.0.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 27 Acercándonos proyecto P&C Management 3.0.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 28 Reuniones programadas de acercándonos.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 29 Datos Obtenidos de las sesiones de Acercándonos.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 30 Datos obtenidos de la sesión de acercándonos parte 2.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 31 Manejo de P&C Management 3.0.....</i>	<i>44</i>

Resumen

Este informe relaciona las actividades adelantadas durante el tiempo que se estuvo vinculado con la empresa Informática y Tecnología Stefanini Group como practicante profesional, compañía ubicada en ciudad de Bogotá D.C, en el área Staffing del Chapter 4, ahí me desempeñé como auxiliar administrativo con la Gerencia del servicio de esta área y el DSM del servicio, despacho en el que se llevaba a cabo la continuidad de la operación y la prestación del servicio en pro del correcto funcionamiento del negocio para el cliente bancario.

Al trabajar para el área de Staffing, se desarrollaron las siguientes funciones: Apoyo y acompañamiento en la etapa inicial Onboarding y empalme con el equipo como a los profesionales en el área de banca, en la solución de bloqueantes e impedimentos, respecto accesos, periféricos, hardware, entre otros; aseguramiento del cumplimiento, políticas, encuestas, evaluaciones y procesos por parte del equipo; apoyo al DSM y al gerente del servicio en control de inventario e información de los profesionales.

En aras de la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación profesional, con acompañamiento del gerente de servicios, se gestionó procesos que permitieran optimizar y mejorar la operación teniendo en cuenta la propiedad horizontal que maneja la empresa en apoyo al proyecto de transformación digital para la mejora continua del servicio, para ello se aplicó el modelo de Management 3.0 y la metodología Scrum llevando a cabo el acompañamiento y apoyo del equipo, lo que permite integrar al cliente interno; todo con el fin de titularme profesional en negocios internacionales.

Palabras Clave: Empresa, Metodologías ágiles, Acompañamiento, Management 3.0, Cliente interno, Servicio.

Abstract

This report relates the activities carried out during the time I was linked to the company Informática y Tecnología Stefanini Group as a professional intern, company located in Bogotá D.C., in the Staffing area of Chapter 4, where I worked as an administrative assistant with the Service Management of this area and the DSM of the service, office in which the continuity of the operation and the provision of the service was carried out for the proper functioning of the business for the banking client.

Working for the Staffing area, the following functions were developed: Support and accompaniment in the initial stage Onboarding and splicing with the team as to the professionals in the banking area, in the solution of blockers and impediments, regarding accesses, peripherals, hardware, among others; assurance of compliance, policies, surveys, evaluations and processes by the team; support to the DSM and the service manager in inventory control and information of the professionals.

In order to apply the knowledge acquired during the professional training, with the support of the services manager, processes were managed to optimize and improve the operation taking into account the horizontal property managed by the company in support of the digital transformation project for the continuous improvement of the service, for this the Management 3.0 model and the Scrum methodology were applied, carrying out the accompaniment and support of the team, which allows the integration of the internal client; all with the purpose of becoming a professional in international business.

Key words: Company, Agile Methodologies, Support, Management 3.0, Internal Customer, Service.

Glosario

STAFFING: Área encargada de todo el proceso de continuidad de prestación del servicio en tanto a la elección y contratación de personas o servicios externos para la realización de determinadas tareas o proyectos delegando procesos estratégicos para el control y prevención de riesgos mayores relacionados con el departamento de Recursos Humanos. (Fernández, 2021)

Chapter: Denominada como estructura transversal, es decir, un sector donde personas de diferentes grupos que comparten una misma disciplina se reúnen para ponerse de acuerdo, compartir dudas, identificar puntos que necesitan mejorar o iniciar problemas donde necesitan mejorar o capacitarse. (ConsejosSabios, 2021)

Metodología Scrum: Es un marco de labor simple orientada hacia las metodologías ágiles que fomenta la cooperación en los equipos para el desarrollo de productos complejos, basado en un modelo de proceso empírico en la auto organización entre equipos lidiando con lo imprescindible adaptando e inspeccionando de manera continua. (Francia Huambachano, 2017)

VDI: Es una tecnología de TI conocida como infraestructura de escritorio virtual que permite acceder a los sistemas informáticos de la empresa desde cualquier dispositivo, como una PC, un teléfono inteligente o una tableta, lo que elimina la necesidad de que su empresa proporcione, administre, guarde y cambie la máquina virtual. Los usuarios autorizados pueden acceder a servidores, archivos, aplicaciones y servicios desde cualquier dispositivo autorizado a través de un navegador seguro o un cliente de escritorio. (Azure, 2023).

SOW: Es una declaración de trabajo, un documento en el que el director de adquisición oficial de contratación especifica los entregables u objetivos para un contrato en un determinado proyecto del servicio en oferta para los proveedores del servicio. (Moore, 2013) En específico éste es un numeral utilizado para realizar un control de estimaciones presupuestales que se tienen en el año en la empresa de Stefanini.

CMP: Son las solicitudes realizadas a los profesionales por medio de la página principal de compras o de Market Place del cliente bancario para la adquisición de software, accesos, permisos, restauración de cuentas y requerimientos solicitados según el perfil del profesional dependiendo al área o proyecto a realizar.

SSO: También conocido como Single Sign On, les permite a los usuarios usar diferentes recursos como también sistemas desde una sola cuenta integradas en la empresa, permitiendo una sesión válida para diferentes aplicaciones utilizando SSO sin necesidad de generar diferentes cuentas. (Chakray, 2015)

Cuello de Botella: Es un punto de congestión dentro de un sistema de fabricación, servicio, información u otros sistemas en cuanto a la llegada de cargas de trabajo, información o datos siendo mayor que la capacidad de procesamiento o gestión del sistema, lo que impide los correctos y óptimos resultados. (marketingeinfluencer, 2023)

Market Place: Sirve como intermediario virtual entre los compradores y vendedores. Es básicamente una plataforma en la que se muestran variedad de productos y los usuarios deciden cuáles comprar, contando con toda una logística para manejar el proceso de dichas transacciones. (Rodriguez, 2022)

Token de Seguridad: Esto consiste en contraseñas temporales y aleatorias producidas por ciertos dispositivos o por software. Esta clave está equipada con lo que siempre usamos al ingresar nuestros datos. (Llamas, 2021)

Introducción

Es bien sabido que las empresas están optimizando constantemente sus procesos en la prestación de servicios con ayuda de la tecnología, más que el mercado y comercio internacional, cada vez es algo que se vuelve importante para generar competitividad, ya que una empresa encaminada en aplicar sus esfuerzos en optimizar procesos de mejora continua en sus diferentes áreas como en la producción, despacho de ventas, capacitación, optimización, productividad, entre otras, puede brindar un mayor servicio de calidad sin generar retrocesos.

La empresa Stefanini Group, es una multinacional brasileña centrada en “ayudar a los clientes en el proceso de transformación digital en sus negocios.” (Stefanini Group, 2023) Su gran impacto está en los resultados de soluciones de transformación e innovación, proveyendo sus servicios a los diferentes clientes de Norte América, países de Asia, África (Angola, Sudáfrica y Marruecos), Europa, Oceanía y a nivel Latino América, centrándose además en la optimización de procesos a sus colaboradores, impulsando el talento tecnológico y estableciendo buenos lazos comerciales.

Debido a lo anterior, Stefanini Group cuenta con diferentes áreas denominadas Chapter o áreas transversales, actualmente cuenta con las siguientes: 1. Design y Transform, 2. Dev y Evolve, 3. Digital Work Place, 4. Staffing, 5. Analytics and Digital Marketing. 6. Cyber-security, 7. Hunters. 11. Smart Digital Industry, 12. BPO, 13. IHM – Human-machine interaction; cada una de estas están encargadas de proporcionar servicios de soluciones tecnológicas de alta calidad a sus clientes.

Una principal área transversal es el Chapter 4 – Staffing, siendo la imagen de la empresa hacia el cliente, se especializa en una variedad de funciones como la dotación de personal altamente calificado, donde se genera una ruta de negocio en atención a las necesidades del cliente, en este caso hacia el cliente bancario. Una vez se realice la solicitud del servicio, se dará inicio al proceso de incorporación organizacional. Este proceso comprende varias etapas, comenzando con la estimación y el envío de la oferta comercial.

Cuando la oferta es aprobada, se procede a generar el SOW (Statement of Work, por sus siglas en inglés). Después de esto, se inicia la gestión financiera del servicio, que incluye la consideración de los distintos ítems del presupuesto, y se presta especial atención a la recepción y facturación del mismo.

Continuando con el proceso, la facturación se pasa al área de Staffing con el cliente junto con todos los documentos solicitados por parte del profesional para su incorporación u Onboarding, a partir de allí inicia la prestación del servicio y se brinda un buen aseguramiento de la continuidad de la operación con metodologías Scrum y optimización a los retrocesos junto con mejoras continuas para que funcione de forma correcta y óptima.

Como practicante en el cargo de auxiliar administrativo además de desarrollar la continuidad de la operación y las funciones asignadas, se llevó a cabo el proyecto de Acercándonos y Management 3.0, donde se sistematizaron procesos que generaban cuellos de botella para tener una mejora continua, además de una buena conformidad técnica del servicio, entre ellos el generar CV de forma ágil, la toma de bases de datos para análisis requeridos, en este se elaboraron mapas personales de los profesionales para brindar soluciones en comunidad sobre temas como metas, frustraciones, capacidades a mejorar, entre otras para tener mayor integración, acompañamiento y apoyo con el cliente interno.

Por último, es de vital importancia tener en cuenta que con una buena productividad aplicando aspectos tecnológicos de la modernidad para la optimización de procesos como aplicación de software, marketing digital, servicios con inteligencia artificial, entre otros temas que resultan esenciales en el comercio internacional, donde las empresas deben estar dispuestas a innovar y aplicar para tener buen desarrollo en el mercado y sobre la competencia.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Cooperar con el proyecto de transformación digital denominado “Acercándonos”, desarrollado con el fin de mantener la mejora continua del servicio para la empresa Stefanini Group al equipo del cliente bancario, además de brindar una buena continuidad de la operación durante los 6 meses de desarrollo de práctica profesional.

1.2. Objetivos específicos

- Presentar la introducción empresarial, donde definan mis funciones y labores a desempeñar durante el proceso de prácticas profesionales.
- Conocer de la prestación del servicio brindada hacia el cliente bancario por parte de Stefanini desde el área de Staffing.
- Apoyar con el proyecto denominado "Acercándonos", implementado con el apoyo de la base de datos a través de la plataforma “P&C Management3.0” en didácticas de recopilación y actualización de datos, acompañamiento continuo, direccionamiento de actividades y metodologías que permitan una mejora continua del servicio.
- Asegurar el acompañamiento a cada profesional del equipo para mantener la buena continuidad de la operación del servicio.
- Entregar la línea base de recolección de datos y brindar aportes que permita la mejora continua del servicio.

2. Justificación

El área de responsabilidad social de Stefanini Group, no solo busca brindar los mejores servicios a sus clientes, también le apuestan a apoyar un entorno inclusivo y sostenible, además de involucrarse con todo su equipo en proyectos locales para ayudar a las comunidades en lo social como en lo ambiental tanto nacional como internacionalmente, es por estos aspectos que se interesan en valorar las voces de los empleados para crecer ya que entienden que no hay crecimiento sin diversidad, enfocándose en mantener una política de puertas abiertas y fomentar ese entorno inclusivo donde cada uno es bienvenido a compartir de sus ideas (Stefanini Group, s.f.).

Siendo así como proyectan a su recurso humano a quienes capacitan de acuerdo a los perfiles de Stefanini y a los practicantes que son dirigidos al área de Staffing, quienes los orientan hacia las metodologías ágiles de Scrum para delegarles responsabilidades de la mejora del servicio de forma óptima donde pueden aplicar en su cargo como auxiliar para luego delegarlos en otras áreas transversales.

Stefanini Group al ser una multinacional de prestación de servicios en el mercado de la tecnología; se presenta como una referencia viable para mi perfil como negociante internacional, donde pueda aportar en el cargo como auxiliar administrativo en el área de Staffing, trabajando junto al gerente de servicios como líder del equipo. Este rol se alinea perfectamente con mis capacidades para el área, ya que requiere un continuo relacionamiento con el cliente y el enfoque en la mejora del servicio.

3. Reseña de la empresa

3.1. Historia

La multinacional Stefanini Group ha pasado por todo un proceso como varias compañías, siendo como marco de referencia su origen es lo que le permitió dar avance a lo que es ahora.

Fue en 1987 cuando el geólogo Marco Stefanini, tenía el sueño de iniciar un negocio en Brasil, inaugurando los primeros avances de Stefanini en la sala de su casa, una empresa de tecnología que se ha convertido en una gran referencia soluciones e innovación digital en sus 35 años de trayectoria. En ese momento, Brasil tenía una mala situación económica y de pocos recursos con inflación del 300% en los dos primeros meses del mismo año, donde además se anunció que el ex presidente José Sarney no pagaría la deuda externa. Incluso en tiempos de crisis, Marco Stefanini y Graça Sajović Stefanini utilizaron su ADN innovador que ha ido definiendo la vida de la pareja para convertir un problema en una oportunidad. Se impulsaron a la Internacionalización abriendo su primera oficina en Brasil en 1996, luego en Argentina, a Estados Unidos (2001), India (2006), Bélgica (2010) y China (2011), mercados conocidos no solo por Stefanini sino también por las habilidades técnicas que mantiene Brasil y la calidad de sus trabajadores. (Stefanini, 2022)

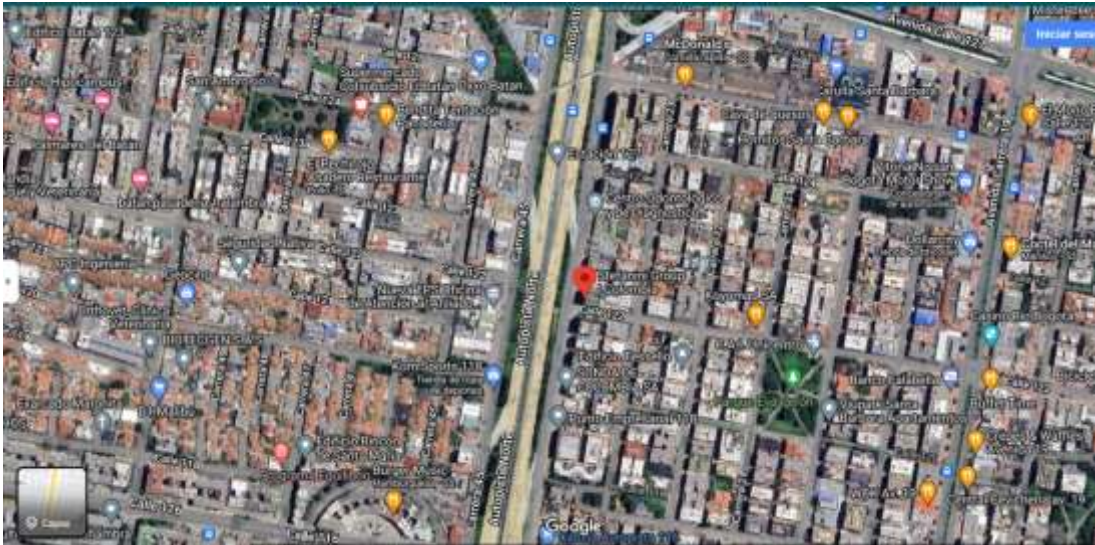
3.2. Información General

Empresa: Multinacional de servicios de tecnología e información para soluciones de BPO y Outsourcing.

Teléfono - Sede LATAM: +5255 5254 0292

Dirección: Calle 122 # 23-46 Piso 5-6. Usaquén, Bogotá, Cundinamarca

Figura 1 Ubicación "Sede principal Stefanini Group"



Nota: Sede principal en la que desempeñé mis funciones en Bogotá, Cundinamarca, screenshot extraído de Google Maps, febrero 2023.

3.2.1 Misión

Stefanini Group, tiene una finalidad y compromiso el cual pretenden seguir alcanzando para tener un panorama hacia dónde quieren llegar, en sí “Trabajamos para hacer realidad los sueños de nuestros clientes, empleados y accionistas, a través de la mejor tecnología y soluciones innovadoras” (Stefanini Group, s.f).

3.2.2 Ambición

En su visión, de hecho, lo ven más como un tipo de ambición por el cual buscan llegar, este se basa prácticamente en que “Nuestro objetivo es ser el mejor proveedor de tecnología, reconocido y admirado a nivel mundial como un socio estratégico, sirviendo apasionadamente a nuestros clientes” (Stefanini Group, s.f).

3.2.3 Estructura de Stefanini

Dentro del marco de organización de Stefanini, hay diferentes áreas transversales en la que cada una aporta y proporciona servicios con soluciones tecnológicas de alta calidad a cada uno de sus clientes, básicamente son representadas de la siguiente forma:

Figura 2 Organigrama de Stefanini a nivel Chapter



Nota: Información adquirida en el área de auditoría, Stefanini Group, septiembre 2022.

Cada una de las diferentes áreas transversales cumple con un papel importante dentro de la compañía y están encargadas de brindar soluciones tecnológicas de alta calidad a cada uno de sus clientes por medio de sus servicios. En el área el cual estuve encargado en cabeza principal del Gerente de servicios, el DSM y la Business Partner es la del Chapter 4 de la célula 662, la cual es identificada de tal forma para tener la misma sintonía con los demás países.

3.3 Certificaciones a nivel Stefanini

La empresa realiza iniciando con su proceso de incorporación de personal, diferentes certificaciones de calidad para darlas a conocer a nivel de Stefanini y además que sea reconocido a nivel LATAM con las políticas aplicables, y a nivel internacional que sean aplicadas la conformidad técnica conforme al país.

Figura 3 Certificaciones de calidad a nivel de Stefanini



Nota: Información adquirida en el área de auditoría, Stefanini Group, septiembre 2022.

Para que haya un correcto desarrollo y proceso dentro de la empresa a nivel LATAM, se realiza el primero denominado Lean & Process, para la compañía es importante aquí conocer la norma internacional ISO 27001, emitida por la organización internacionalización de Normalización (ISO) basada en la gestión de la seguridad e información dentro de la compañía (Advisera, s.f). Seguido se realiza la certificación de Co – Ética y transparencia, implementando sus normativas con el fin de mantener las prácticas empresariales correctas y transparentes.

Por último, se incorpora la Normativa Co – Sagrilaft, permitiendo que en la compañía se identifique los riesgos y prohibir la corrupción y el narcotráfico, evitando que sean integrados recursos ilegales por medio del lavado de activos a la economía; es así como aplicando Topaz Trace, una solución tecnológica de alto nivel mundial para mantener prevenido, permitiendo al oficial de cumplimiento, bajo el principio de conocer a sus clientes llegar a resultados aún más favorables (Stefanini, 2021).

3.4 Valores corporativos

Dentro de los valores, se destaca el denominado Co–creando soluciones para un futuro mejor, enfocado principalmente en “Invertir en un ecosistema de innovación completo para ayudar a los clientes en el proceso de transformación digital” (Stefanini Group, s.f).

Figura 4 Actitudes y Valores Stefanini



Nota: Información adquirida de Stefanini LATAM. (20 de septiembre 2019). Actitudes Stefanini - Attitude workout. [Archivo de Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=I2-wnQLc5yo>

Estas actitudes mantienen el buen desarrollo de la compañía y la sinergia empresarial, dejando en claro el paso por el que están encaminados a seguir para alcanzar sus objetivos y metas de manera trazable.

3.5 Soluciones Stefanini

- Transformación Digital: Soluciones digitales con hoja de ruta para la transformación digital (Stefanini Group, s.f).
- Aplicaciones de Próxima generación / Nex Green: Servicios de apoyo en todo el ciclo desde su desarrollo a la implementación, gestión y procesos actualizables de la vida de la aplicación (Stefanini Group, s.f).
- Inteligencia Artificial: Desbloquea tu estado actual dentro del mundo en la inteligencia artificial (Stefanini Group, s.f).

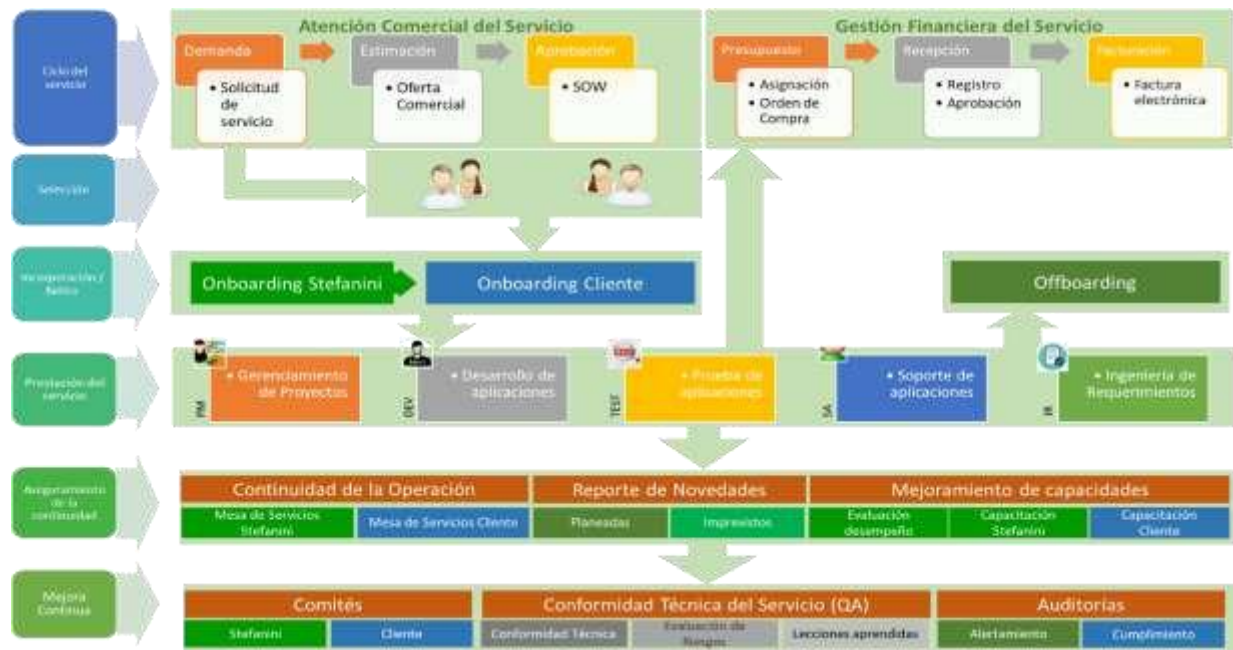
- Automatización en todas partes: Con el apoyo de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, se aplica Automation Everywhere en las operaciones comerciales y de TI. Esta tecnología proporciona a las compañías formas y herramientas que les permiten reducir costos, mejorar la eficiencia y aumentar la satisfacción del cliente (Stefanini Group, s.f).
- Analítica avanzada: Con un enfoque mucho más amplio del análisis de la Big Data en todas las áreas de la organización (Stefanini Group, s.f).
- Habilidad Cloud: Se construye mediante servicios de modernización y adopción en la nube que permitirán a las empresas aprovechar toda la nueva tecnología (Stefanini Group, s.f).
- Infraestructura y Digital Workplace: Soluciones que permiten una mano de obra e infraestructura más flexible desde el empleado hasta la empresa, adaptándose a la nueva realidad. Haciendo Re imaginar el lugar de trabajo digital con un enfoque de Co-crear en obtención de mejores resultados y grandes experiencias al usuario final (Stefanini Group, s.f).
- Marketing Digital: Se cree en la fórmula estratégica que permite hacer que las organizaciones sean más competitivas y flexibles ante los cambios del mercado. De manera inteligente, se puede brindar a las empresas un conocimiento más profundo de sus clientes, midiendo el éxito en campañas precisas y facilitando el uso de datos para tomar mejores decisiones y aumentar sus ventas, incluso con experiencias personalizadas (Stefanini Group, s.f).
- Ciberseguridad: Con soluciones de ciberseguridad defensivas y ofensivas, se trabaja para la postura y protección de datos en un nuevo entorno con mayor seguridad (Stefanini Group, s.f).

4. Modelo operativo

4.2. Modelo Operativo Stefanini – Cliente bancario

Stefanini es una multinacional que con sus servicios aporta de diferentes formas a sus consumidores, siendo así como estos procesos los realiza tanto a nivel nacional como internacional, en este caso, en el área correspondiente el cual fui asignado es con el área de Staffing para el Chapter 4 con el cliente del área de banca, y conforme a sus necesidades, tiene su modelo de operación.

Figura 5 Onboarding organizacional

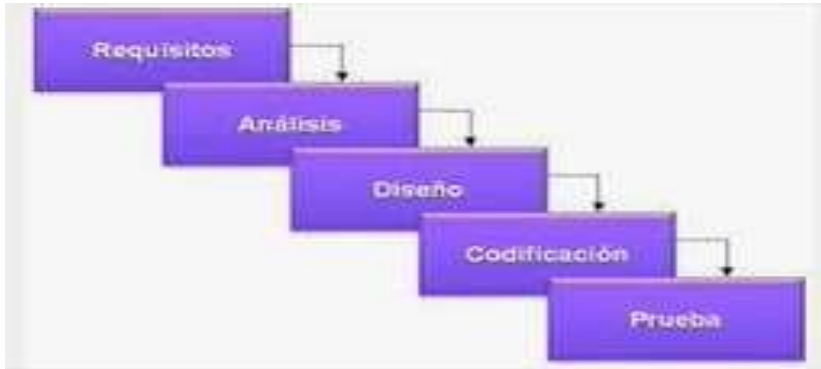


Nota: Información adquirida en el área de staffing, Stefanini Group, octubre 2022.

Para tener en cuenta cómo se va a trabajar dentro de este modelo operativo hay que conocer cómo se comporta el ciclo de vida del software, ya que, con su modelo de trabajar actividades y el acoplamiento de las metodologías ágiles, permiten que se pueda realizar un óptimo proceso dentro del área del servicio para el cliente bancario.

4.2.1 Ciclo de vida del Software:

Figura 6 Ciclo de vida del Software



Nota: Información adquirida en el área de staffing, octubre 2022.

Se define como una secuencia estructurada y definida de etapas realizadas en el desarrollo del software deseado, comprendiéndose desde su inicio hasta el final, con el fin de concretar las diferentes fases intermedias para validar el desarrollo de la aplicación y aprobar si cumple con los requisitos de verificación (SOLBYTE, 2021).

Básicamente, el análisis y diseño se genera con base a lo que se debe hacer en el requisito, todo eso se hace en una interacción o actividad pequeña para realizar un entregable más pequeño que busca tener validaciones en el desarrollo del proceso y que al final se evidencie el cumplimiento total o sobrepase las expectativas del proyecto. Cuando comenzó ese modelo de scrum, se pudo establecer que para completarlo se debe avanzar inicialmente a través de cuatro modelos básicos para metodologías ágiles:

- Scrum Master: Encargado de Gestionar al equipo (Siendo el líder que apoya y brinda soluciones) y su función es asegurar que el marco ágil se cumpla.
- Product Owner: Encargado de priorizar lo que se va a hacer (Es el que conoce el negocio “el jefe que da la directriz y dice por dónde desarrollar”)
- Equipo de desarrollo: Como su nombre lo indica, son los encargados netamente de la parte de desarrollo de software y otras herramientas de análisis de datos, gestión de solución de riesgos, inconvenientes con problemas de sistema, entre otros.
- Agile Coach: Veedor o consultor que ayuda al equipo scrum que se sigan las mejores prácticas de Scrum.

Dentro de cada área, cuenta con profesionales dedicados a desarrollar sus actividades y coordinar los proyectos para el cliente bancario, los cuales son:

- Gerenciamiento de Proyectos (PM)
- Desarrollo de aplicaciones (DEV)
- Prueba de Aplicaciones (TEST o QAT)
- Soporte de Aplicaciones (SA)
- Ingeniería de requerimientos (IR)
- Scrum Master (SM)
- Product Owner (PO)
-

4.2.2 Oferta o ciclo del servicio

Se realiza la hoja de negocio de acuerdo con el perfil, luego se hace una estimación y se envía la cotización, por lo general la aprueban, si la rechazan no se puede prestar el servicio por la contraoferta. Se hacen algunas excepciones cuando se atan clientes o se generan brechas en la primera oferta cuando se paga poco al principio, pero con el compromiso que después pagan más a lo ofertado, pero estas deben ser aprobadas para realizarse, de resto no se hacen. Cumplir la rentabilidad por lo general se basa en eso.

Por lo general no se espera que el cliente diga que sí, sino que una vez soliciten el servicio, se inicia la operación con el proceso de selección en paralelo; entonces, se realiza la estimación enviando la oferta comercial o cotización, luego se gestiona la aprobación generando un SOW o numeral para un control de estimaciones que se tienen en el año y finalmente se presenta al cliente.

4.2.3 Proceso de Selección

Con la aprobación del área de banca, llegan las hojas de vida, el área de selección y contratación solicita pasar las hojas de vida a un formato empresarial más visual para el cliente, denominado CV Formato Stefanini, estos son de suma importancia terminarlas primero para continuar pronto el ingreso, es por eso que en cuanto llegan, el auxiliar administrativo las devuelve con este formato al Gerente del Servicio, al DSM y a la Manager de RRHH, ellos luego la envían

al supervisor bancario y agenda entrevistas donde hacen una validación de habilidades y destrezas o skills, de acuerdo con el resultado se decide a quienes quieren en su equipo.

Figura 7 CV Formato Stefanini

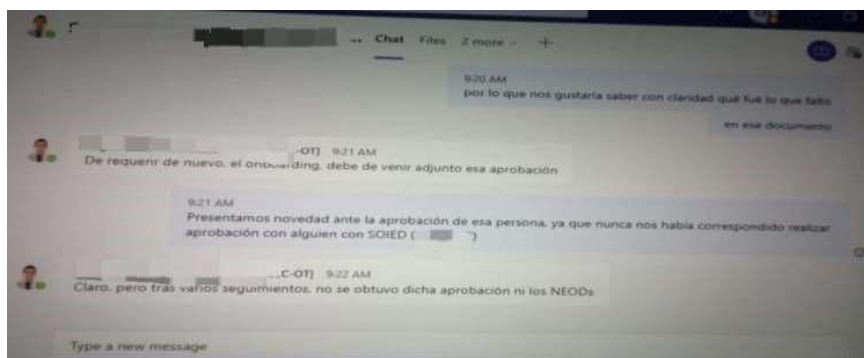


Nota: Evidencia de screenshot para el informe de prácticas profesionales, septiembre 2022.

4.2.4 Proceso de incorporación organizacional

Al iniciar el proceso de incorporación o onboarding Stefanini al cliente bancario, donde una vez seleccionado el candidato comienza el proceso, aquí se hace empalme con el profesional hacia el área bancaria, donde se envía la documentación al profesional la cual es de protocolo, al recibir la documentación firmada se envía al Gerente de Servicios y con la ayuda del DSM se solicita la aprobación del supervisor de banca y por último generar el formato estándar de incorporación del cliente con validación del área de Staffing.

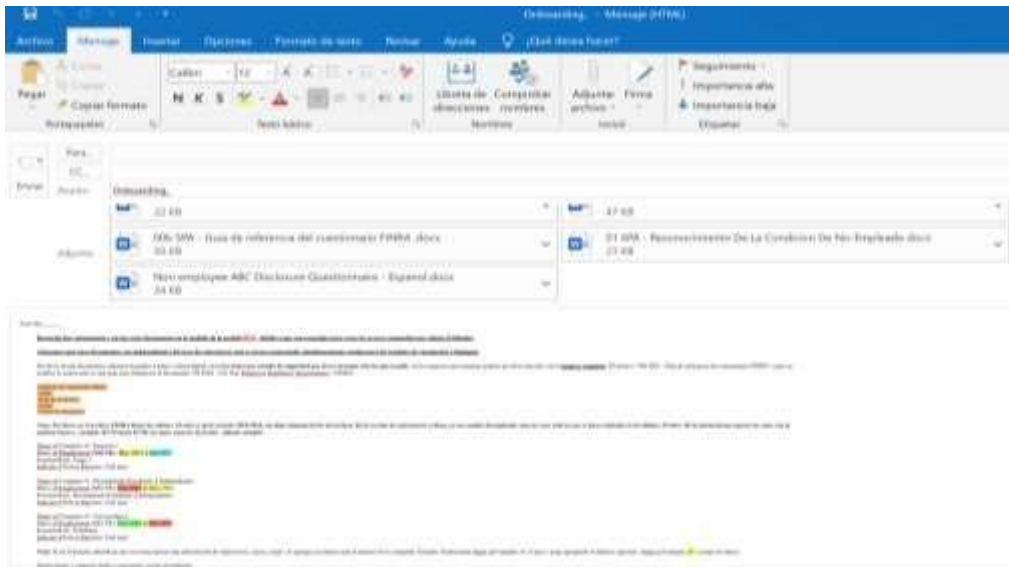
Figura 8 Seguimiento de la aprobación del supervisor



Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales tomada desde la VDI en el Teams del área bancaria, octubre 2022.

Aquí se mantiene un control de seguimiento con los procesos que se llevan en cuanto a la incorporación del profesional con el cliente bancario, hay casos con requerimiento extra, por lo que en cuanto lleguen se resuelven para mantener una correcta optimización de procesos.

Figura 9 Correo con documentación para empalme del profesional con el cliente bancario



Nota: Evidencia de screenshot para el informe de prácticas profesionales, septiembre 2022.

Después se genera new hire o sistema operativo de gestión de ingresos del cliente bancario en la plataforma de market place apenas llegue la respuesta de Staffing, tanto el DSM y el auxiliar administrativo comienzan a solicitar la VDI, el Token de seguridad ya sea físico o Mobile Token, el acceso al TPA el cual es básicamente el sistema de base de datos de los profesionales del área bancaria que requieren de accesos a su sistema. Una vez creada la VDI se entrega de manera formal y se explica el ingreso; con todo esto, ya se le informa por correo al área de banca que el profesional ya tiene todo y está listo para prestar sus servicios y se mantiene al pendiente al requerimiento que necesiten por parte del equipo.

Los accesos al sistema del área bancaria son dependiendo con qué área específica y supervisor queda, si es para el área de desarrolladores, necesita unos requerimientos más amplios a servicios de software ya que necesitan manejar tanto soluciones como dominios para gestiones propias de los proyectos con el cliente.

4.2.5 Prestación del servicio

A partir de ese momento, se deben apoyar tanto en las novedades, como en las solicitudes de seguimiento con CMP y demás requerimientos, por lo cual se hace necesario estar disponibles en todo momento; también con cambios a nivel interno, como lo es el cambio de supervisor, líder, proyecto, entre otros. Si tienen errores o bloqueos para solucionar, gestionar soluciones con el market place, Chat Bot o por medio de la mesa de ayuda tanto LATAM como la del cliente bancario, la cual, con su sistema, permite realizar diferentes apoyos tanto en el equipo, el sistema operativo y para su ingreso tanto en SSO o de la VDI.

A través del área de infraestructura o en la mesa de ayuda LATAM, se puede solucionar también algunas incidencias (Eso va alineado con la continuidad de la operación), además se puede generar algún ticket para dichos incidentes como lo son para cambios de contraseña tanto en correos o plataformas, solicitud de equipo y periféricos, permisos de administrador, solicitar por Chat-Bot bancario para algunas incidencias propias que ocurran dentro de la VDI del cliente bancario, como por ejemplo el fallo de ingreso al correo Outlook. Hasta ahí termina el proceso de apoyo por parte del DSM y el Auxiliar Administrativo.

4.2.6 Aseguramiento de la continuidad

En cuanto a la continuidad de la operación, tiene mucho que ver con la anterior, tanto en atención de la mesa de servicios con el cliente bancario como en el equipo de Stefanini. En el reporte de novedades, es importante la comunicación constante con el cliente.

Las novedades planeadas deben ser informadas al menos con tres días de anticipación por parte de los profesionales, y las imprevistas, tales como: las calamidades, incapacidades, citas médicas, entre otras, deben realizarse con un reporte al área de gestión (Llamada novedades nomina) adjuntando un soporte.

Hay casos de retraso de onboarding que también deben informarse al cliente, teniendo en cuenta el tiempo de ingreso. No hay inconveniente con los permisos, siempre es de asegurar que los profesionales acuerden con el área bancaria o no tengan entregables pendientes, ahí después de eso, por parte del asistente administrativo y en coordinación con el DSM informar de manera más

formal por correo, comunicando al gerente de servicios con copia al cliente que ellos tomarán esos días.

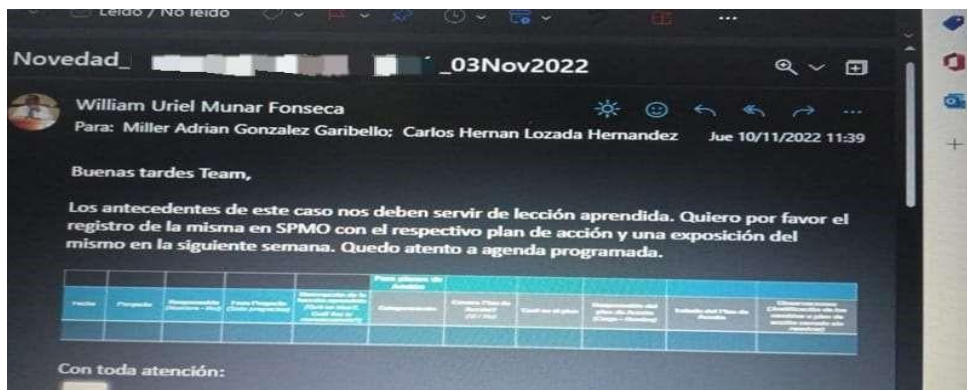
Para el mejoramiento de capacidades el gerente de servicios es el encargado de mantener el correcto acompañamiento de los profesionales en temas de:

- Capacitación tanto en Stefanini como el del cliente bancario, asegurándose que los profesionales se certifiquen, que sigan aprendiendo, que completen los cursos tanto en el área de banca, como en la plataforma de cursos de academia Stefanini.
- Evalúa el desempeño que han tenido los profesionales a lo largo y ancho de 3 meses de actividades, tanto en expectativas de objetivos alcanzados con el cliente bancario, como también en participación de actividades y mejoramiento de habilidades que brinda Stefanini.

4.2.7 Mejora continua

En el desarrollo de los comités ejecutivos, se cuenta con el acompañamiento de la Business Partner. Durante estas reuniones, se aborda principalmente el tema del desarrollo del servicio tanto en Stefanini como con el cliente bancario. Se resume todas las actividades del mes dentro del proyecto, con el fin de lograr una óptima comunicación de los procesos y establecer una ruta de seguimiento para alcanzar los objetivos. Además, si es pertinente, se mencionan las lecciones aprendidas a raíz de algún incumplimiento por parte del profesional o de alguna gestión deficiente por parte del auxiliar administrativo y el DSM como delegados en el área de Staffing.

Figura 10 Lecciones aprendidas–Ruta de seguimiento



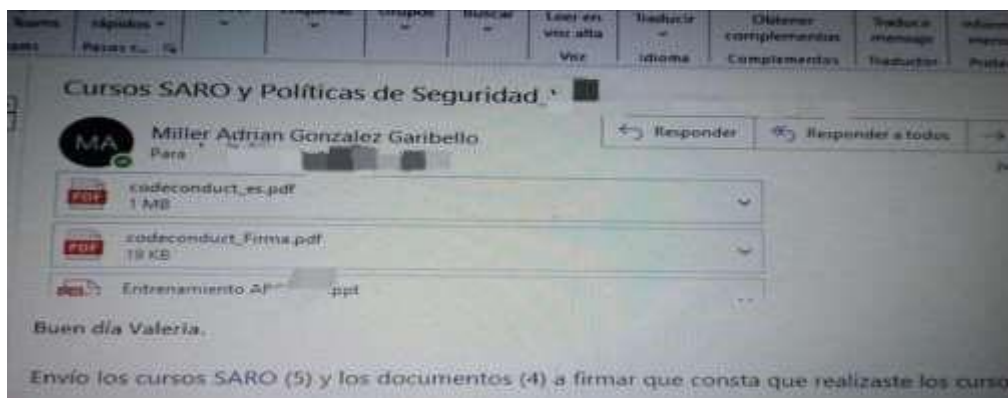
Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, noviembre 2022.

La fotografía anterior ilustra el caso de un profesional que, de alguna manera, no llevó a cabo un seguimiento continuo sobre una novedad presentada, lo que generó limitaciones en el óptimo desarrollo de actividades. En respuesta a esto, se proponen acciones de mejora para evitar que esto vuelva a ocurrir y así lograr una mayor eficiencia.

En lo que respecta al comité ejecutivo, se abordan temas como las contrataciones y desvinculaciones de profesionales, las proyecciones de facturación por servicio, la rotación de personal, los proyectos en curso y el RAC de servicios. Todos estos temas son presentados ante el comité bajo la gestión del Gerente de Servicios y el DSM.

Para la conformidad técnica del servicio (QA), hay puntos que pueden hacerse dentro del Onboarding para agilizar algunos procesos, y es basado en el aprendizaje y reconocimiento de políticas, normas y saberes que permiten un excelente servicio; además de ello, se debe hacer entrega al comité toda la documentación realizada en el control de contratación, certificados realizados y de gestión financiera.

Figura 11 Conformidad técnica – Cursos SARO



Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, octubre 2022.

Se envían unos cursos denominados Cursos Saro, los cuales son exigidos por protocolo en auditorías con el área de banca, estos son de suma importancia para asegurar la conformidad técnica en el servicio y aportar al correcto desarrollo del profesional en la empresa.

Para las auditorías, en la alerta y cumplimiento, es fundamental garantizar que los profesionales cuenten con los estudios de seguridad y completen los cursos pertinentes. Esto se sustenta con los formatos que se generaron a partir del cuestionario de seguridad de la información.

Figura 12 Capacitaciones técnicas apoyadas por Stefanini en el marco ágil



Nota: Evidencia screenshot para el informe de prácticas profesionales, noviembre 2022.

Stefanini brinda apoyo en la capacitación de los profesionales para que se mantengan actualizados con las tendencias de agilísimo, Esta práctica permite mejorarlas capacidades de los profesionales y asegurar la continuidad óptima de las operaciones de la compañía.

Figura 13 Capacitación en la muestra ágil



Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, noviembre 2022.

Con la muestra ágil se quiere llevar a adoptar una mentalidad dinámica, implementando marcos y diversas formas de trabajo sostenible con estrategias digitales adaptadas a las necesidades

del cliente. Esto implica enfrentar diferentes desafíos de liderazgo. Stefanini ha asumido la agilidad como una oportunidad para transformar la organización en una entidad más adaptable, digital y dinámica, persiguiendo nuevos objetivos estratégicos a través de la escalabilidad en los negocios y, particularmente, en áreas específicas, especialmente en el ámbito tecnológico. (Stefanini Group, s.f)

Durante la actividad se abordaron temas como scrum, kanban, design thinking, management 3.0, técnicas de estimación y priorización, gamificación, inteligencia emocional, OKR, DevOps y también transformación cultural. Personalmente asistí a las sesiones de Scrum, Kanban y técnicas de estimación y priorización las cuales contribuyeron significativamente al cumplimiento de las actividades asignadas y a la formación personal, ya que al aplicar esos conocimientos se obtuvieron mejores resultados y además en el menor tiempo posible.

4.2.8 Cuando se cierra un servicio o se finaliza

Cuando finaliza o cuando renuncian, en cualquiera de estos dos casos la gestión es eliminar los accesos en el área de banca y la solicitud se debe de hacer con una semana de anterioridad para que el cliente tenga tiempo de aprobarla; se coordina el acta de entrega y carta de renuncia, con notificación al área de banca garantizando sobre la solicitud el retiro en el área de banca y su baja de accesos dentro de la VDI. Se debe garantizar que devuelva los equipos otorgados por parte de la empresa coordinando con el área de gestión de activos y por último se confirma la baja efectiva.

En la gestión financiera (BRM) se organiza el presupuesto y se brinda de acuerdo con la oferta que presenta inicialmente, realizando una asignación y orden de compra y de acuerdo con eso, se entrega al final del proyecto la orden del control financiero, finalizando la orden de compra con una factura electrónica.

5. Cargo y Funciones Asignadas

5.1. Cargo

Practicante Auxiliar Administrativo para la Gerencia y el Digital Service Manager (DSM) del servicio.

5.2 Funciones

- Apoyo y acompañamiento a los profesionales en su etapa inicial Onboarding y empalme con el equipo en el cliente bancario.
- Apoyo en acompañamiento aplicando metodología Scrum y métodos para agilizar el proceso en el aseguramiento de la continuidad del servicio y la operación al equipo.
- Solución de bloqueantes e impedimentos a los profesionales en el servicio, respecto accesos, periféricos, hardware, entre otros.
- Mantener documentación de la conformidad técnica y certificados asegurados, organizados y realizados de todos los profesionales en cuanto ingresan y estén en la espera de la entrega de la VDI.
- Aseguramiento del cumplimiento, políticas, encuestas, evaluaciones y procesos por parte del equipo.
- Manejo de Kanban para el control y reporte de las actividades diarias, semanales y mensuales.
- Apoyo en el proyecto de transformación digital que lleva el servicio actualmente para la mejora continua de la operación, denominado Acercándonos y Management3.0.
- Apoyo al DSM y SDM del servicio en control de inventario e información de los profesionales.

5.2.1 Apoyo en el proceso de Onboarding y empalme del equipo con el cliente bancario

En la aplicación del servicio, con el envío de los CV en formato Stefanini, cuando ya se realiza toda la atención comercial para la aprobación, una vez sea aprobado, desde el área de RRHH mencionan que el candidato fue seleccionado, aportando como auxiliar administrativo al proceso, haciendo organización de documentación para la incorporación del profesional con el cliente, al realizar todo el protocolo de entrega de implementos, mostrar cómo hacer ingreso a la VDI y cómo utilizar el Token Físico o Mobile Token, se gestiona la incorporación oficial del profesional con el área bancaria en acompañamiento del DSM y el Gerente de Servicios.

Figura 14 Incorporación oficial del profesional al cliente bancario



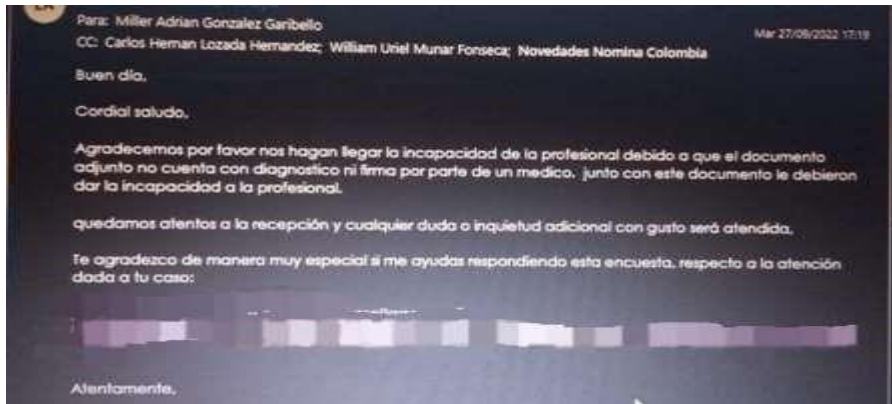
Nota: Evidencia de screenshot para el informe de prácticas profesionales, enero 2023.

Una vez finalizado el protocolo de incorporación con el DSM, el gerente de servicios y el auxiliar administrativo, se incorpora el profesional con el supervisor del cliente bancario para que comience a desempeñar las actividades propias del proyecto.

5.2.2 Solución de bloqueantes e impedimentos a los profesionales en el servicio

Algunas veces se presentaban ciertos impedimentos en cuanto a accesos, periféricos, hardware, y también en reporte de novedades, por lo que se debe mantener un buen acompañamiento del servicio.

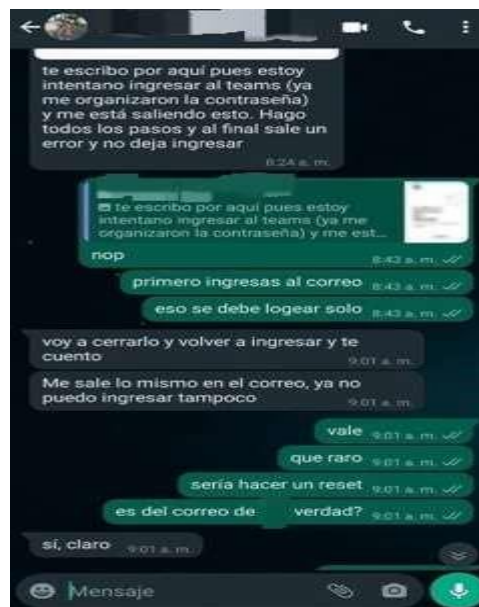
Figura 15 Apoyo con reporte de novedades



Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, septiembre 2022.

Tanto en novedades planeadas como imprevistas, se debe mantener la notificación y coordinación con el cliente, para que esté al tanto y se pueda tener alternativas, lo que permite una correcta continuidad de la operación.

Figura 16 Mesa de Servicios del área de banca



Nota: Evidencia de screenshot para el informe de prácticas profesionales, enero 2023.

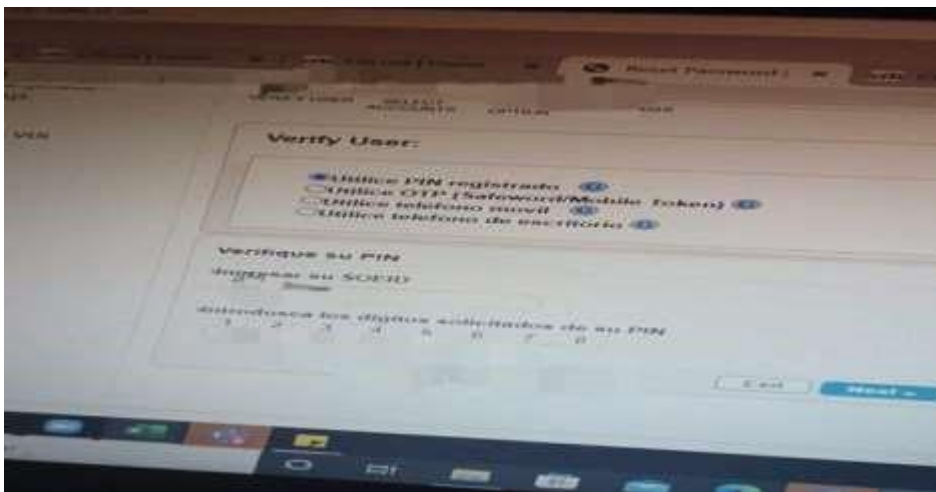
Es un caso donde se debía gestionar para restablecer la contraseña para el correo Outlook del cliente bancario, ya que presentaba un error en el ingreso normal, por lo que se utiliza la

herramienta de One Reset dentro de la VDI del DSM, para ello el auxiliar administrativo apoya en esas actividades, en este caso generar el reseteo, de lo contrario, existe otra herramienta denominada Help Chat Bot, la cual es una herramienta que permite realizar también rápidamente este tipo de operaciones en caso dado que no funcione la primera opción, básicamente es un Bot virtual que puede coordinar con infraestructura del área bancaria para incidentes más profundos y complejos.

5.2.3 Aplicación de metodologías Scrum para una correcta continuidad la operación

Para mantener la operación de forma consecutiva y que no se dejara de lado ninguna actividad diaria, se maneja por prioridad según sea el caso, para ello se necesita delegar de forma correcta, además, lograr terminar primeramente las actividades de suma importancia como por ejemplo el traspaso de CV a formato Stefanini; por otro lado, se debe impartir de soluciones estratégicas, las más adecuadas y rápidas para los diferentes tipos de incidentes que se presenten.

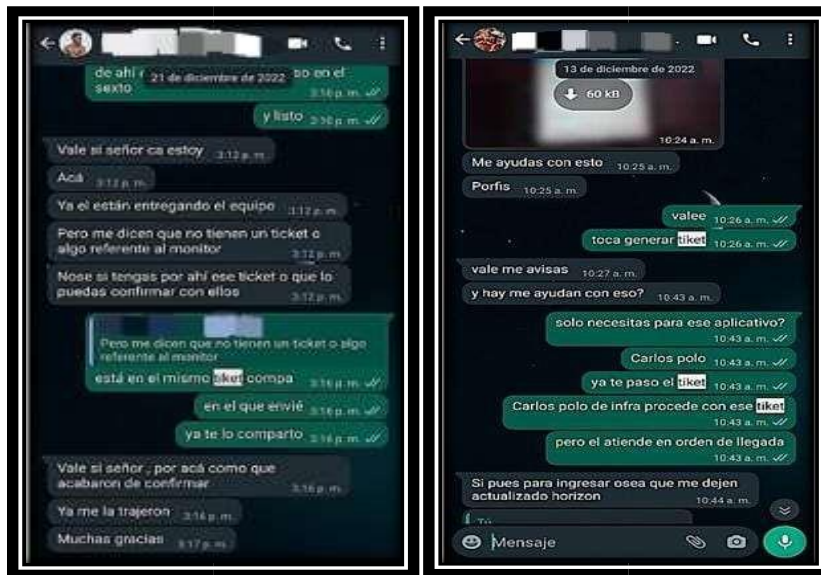
Figura 17 Acompañamiento con impedimentos– Metodologías Scrum



Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, enero 2023.

Desde la herramienta de One Reset se hizo el seguimiento con una profesional para poder ayudarle a seguir realizando sus actividades con el cliente ya que presentó un incidente con el SSO en un fallo con la actualización de su contraseña, por lo que se debió realizar un reseteo de contraseña de forma inmediata para seguir con sus actividades con el cliente bancario.

Figura 18 Mesa de Servicios Stefanini



Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, diciembre 2022.

Para la mesa de ayuda de servicios de Stefanini, en su mayoría los procesos se realizan a través de solicitud de Tickets lo cuales son un número de solicitudes para todo tipo de permisos, por lo que para aspectos de protección de seguridad y datos, es necesario realizar permisos como para instalación de software y aplicaciones, apoyo para problemas de hardware, instalación de actualización de aplicaciones, acceso a VPN, solicitud de equipos y periféricos, restablecimiento de contraseñas del equipo, permisos para desinstalar aplicativos; entre otros.

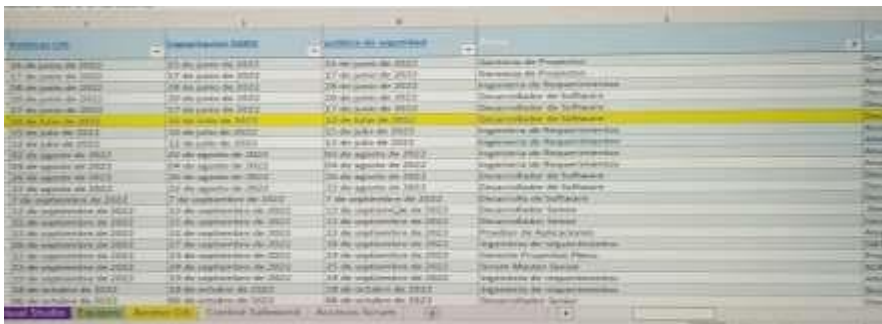
5.2.4 Manejo de Kanban para el control y reporte de las actividades diarias, semanales y mensuales.

Para las solicitudes de ayuda, también se pueden realizar a través del número de WhatsApp de servicios de ayuda LATAM en caso dado que sea de urgencia inmediata, ya que por lo general la solicitud de tickets van en orden de llegada y prioridad para dar solución. Además de lo anterior, el auxiliar administrativo está de la mano con el DSM para hacer que dichos procesos sean cumplidos y correctamente realizados para mantener una correcta continuidad de la operación, siendo necesario mantener un buen seguimiento y control con apoyo de metodologías ágiles Scrum con herramientas como Kanban y Trello para coordinar las tareas, manejar las prioridades y además mantener el control de cada una de ellas.

5.2.5 Documentación de la conformidad técnica y certificados asegurados, organizados y realizados de todos los profesionales

En la conformidad técnica, se debe mantener todos los archivos gestionados y organizados ya que es necesario guardarlos en el repositorio o base de datos y también en los archivos de uso continuo para que, en una siguiente operación, se tenga el reconocimiento de cada uno y saber en qué va el servicio.

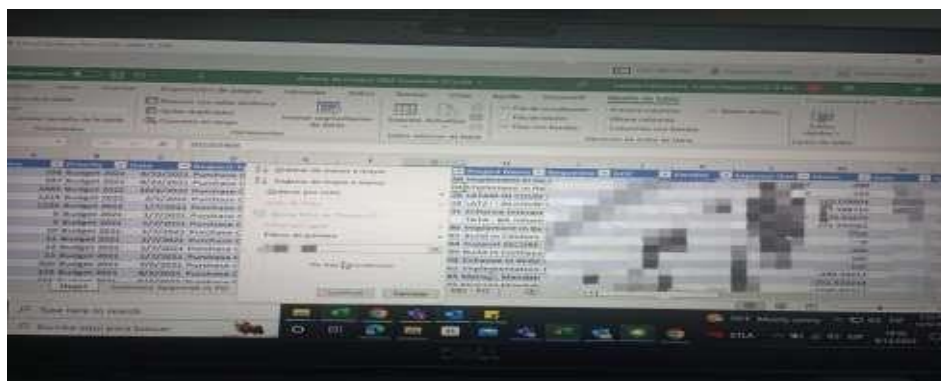
Figura 19 Organización documental de la conformidad técnica y certificados



Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, octubre 2022.

Dentro de una matriz en Excel denominada matriz general, se incorpora todos los datos una vez realizados por el profesional, asegurados y organizados en carpetas, actualizados en Excel de la compañía, una vez entregada la VDI, también se deja a disposición de realizar los cursos tanto a nivel Stefanini como los del cliente bancario, los cuales son dejados en el correo cada mes a nivel del cliente bancario, los cuales una vez llegan, deben ser realizados y enviados tan pronto sea posible para mantener una correcta conformidad técnica.

Figura 20 Control Financiero –BRM cliente bancario



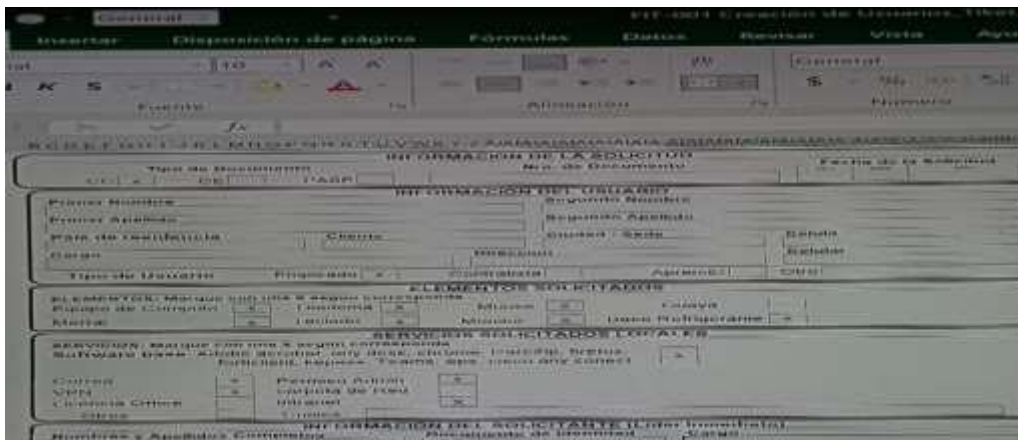
Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, diciembre 2022.

En lo que respecta a la organización documentaria, es fundamental mantener el control del inventario, el cual se basa principalmente en el manejo de la organización presupuestal o BRM en colaboración con el cliente bancario y con el apoyo del DSM para las actividades propias del servicio.

5.2.6 Apoyo en control de inventario e información de los profesionales

Para los activos físicos, también se gestionan los envíos de equipos y periféricos de Stefanini. Además, se realizan envíos de tokens físicos de seguridad del área de banca. Es importante que recalcar que tanto los tokens como los monitores deben ser enviados junto con la documentación correspondiente. Si el envío es a nivel de Bogotá, se brinda apoyo al profesional para que reciba sus equipos. En caso contrario, se realiza manteniendo un control y seguimiento con la infraestructura y el gestor de activos de Stefanini.

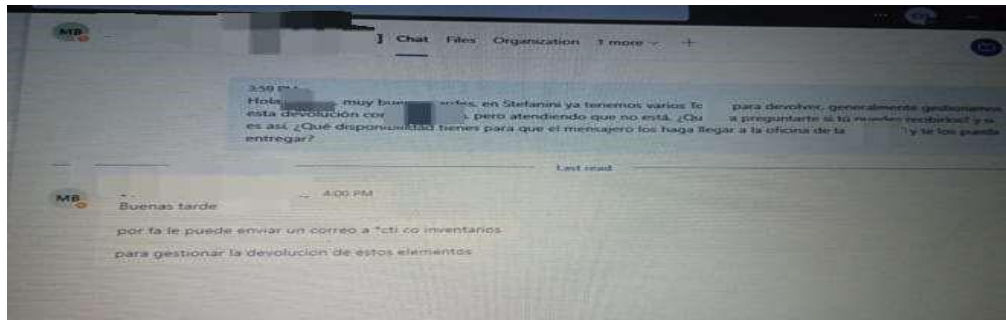
Figura 21 Acta de envío de equipos y periféricos Stefanini



Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, septiembre 2022.

Una vez generado el formato estándar de envío o entrega de equipo y periféricos para el profesional, se realiza la solicitud del ticket correspondiente, se hace la notificación oficial por correo Stefanini al gestor de activos, con copia al líder de infraestructura, al DSM del servicio y a la mesa de ayuda LATAM y al gerente de servicios para que todos estemos atentos que el envío llegue y se entregue de forma efectiva.

Figura 22 Control de inventario – Devolución de tokens físicos.



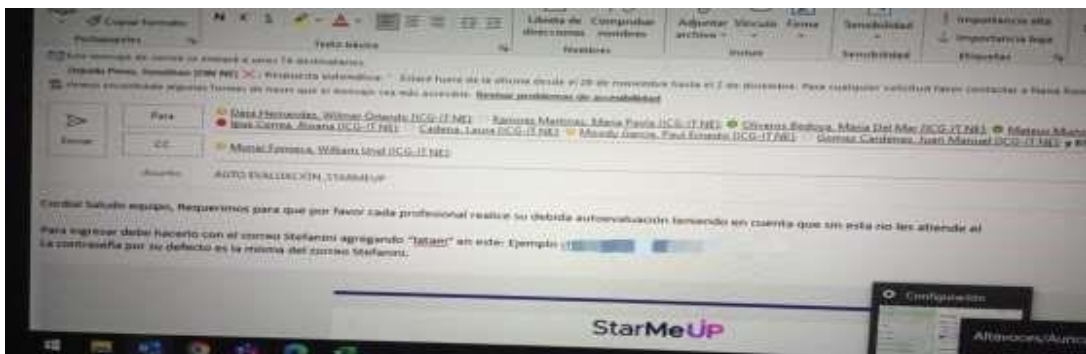
Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, diciembre 2022.

Para la respectiva devolución de los tokens físicos, se debe realizar una organización previa, incluyendo el acta de entrega correspondiente. Se informa al cliente que los tokens van a ser entregados en apoyo con el gestor de activos, para obtener el permiso de extracción y posterior entrega en portería. Finalmente, se le informa al cliente bancario a través del correo corporativo que fueron enviados.

5.2.7 Aseguramiento del cumplimiento, políticas, encuestas, evaluaciones y procesos por parte del equipo

Esto se hace con el fin de mantener el mejoramiento de las capacidades activas, además de una correcta continuidad de la operación, por lo que hay casos en los que a los profesionales se les puede pasar uno que otra actividad y estas deben ser entregadas, ya que son fundamentales para que se mantenga ese reconocimiento de habilidades y además sus capacidades sigan aumentando.

Figura 23 Aseguramiento con cumplimiento de auto evaluación



Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, febrero 2023.

La auto evaluación ayuda a medir tanto las competencias que deja el cliente en las auditorías realizadas, el cumplimiento de las metas, como también en alerta (en caso dado se requiera), para que sea autónomo y apoye al equipo. Si se necesita de algunos ajustes de mejora se realiza, esta autoevaluación se da por medio de la plataforma de StarMeUp para hacer el reconocimiento de las actividades desarrolladas por los profesionales.

Figura 24 Aseguramiento de cumplimiento de políticas y certificaciones



Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, diciembre 2022.

Dentro del proceso se dejan políticas por leer y realizar actividades a nivel de Stefanini, eso se hace cada tres meses, a nivel del cliente bancario cada mes o cada tres meses también se están enviando políticas como certificaciones para completar, por lo que es necesario un control de que todos los profesionales las cumplan ya que es de vital importancia para el área de banca y cuando notifican mora de estas, ya se pasa a realizar un llamado de atención por parte de gerencia del servicio para que se hagan validar y finalizar al profesional ya que en las auditorías se verifica sus cumplimiento con sus actividades.

Figura 25 Aseguramiento de Feedback– Madurez del rol



Nota: Evidencia screenshot para el informe de prácticas profesionales, febrero 2023.

Esta es una auto evaluación de madurez del rol con respecto a la evaluación realizada tanto por el supervisor del cliente como también por parte del profesional, allí se destaca el paso a seguir en cuanto a su cumplimiento, alertamiento y reconocimiento de sus actividades, además de las recomendaciones para los nuevos proyectos.

5.2.8 Plan de mejoramiento: proyecto de transformación digital que lleva el servicio actualmente para la mejora continua de la operación denominado Acercándonos y Management 3.0

Se generó un nuevo proyecto como parte del proceso de mejora en la compañía, con el objetivo de implementar metodologías como el Management 3.0. Esto permitirá una mejor alineación de la empresa con las necesidades de su cliente interno y reconocer el valor del recurso humano. Esta estrategia de digitalización se inició dos semanas después de iniciar las funciones en la compañía Stefanini como auxiliar administrativo del área de staffing y se tomó la decisión de brindar apoyo al proyecto.

Figura 26 Proyecto de transformación digital P&C Management 3.0

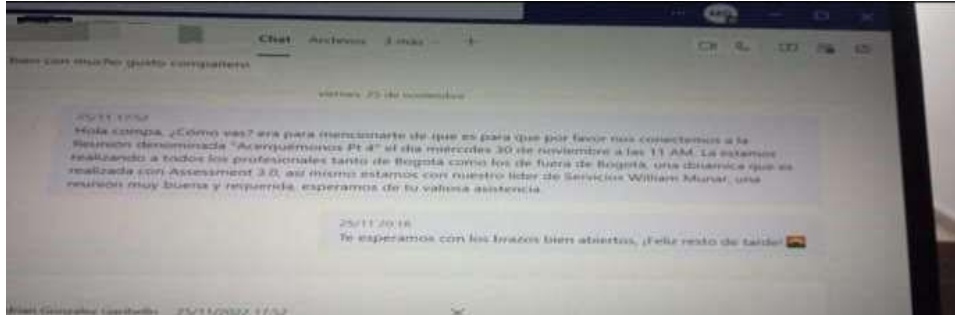


Nota: Evidencia tomada del área de Staffing en la auditoría de resultados finales para el informe de prácticas profesionales, abril 2023.

Con el fin de lograr una mayor transformación digital, fue necesario llevar a cabo la rápida y efectiva digitalización de las antiguas bases de datos de los profesionales, incluyendo sus CV en formato Stefanini. Con el fin de alcanzar este propósito, se empleó una plataforma denominada P&C Management 3.0, desarrollada por el gerente de servicios. Mediante esta plataforma, se logró una digitalización más directa de cada uno de los currículums vitae, así como otras funciones adicionales, asegurando su almacenamiento de manera eficiente en el repositorio o base de datos.

Esta plataforma no solo facilita la carga de informes de soporte y procesos automatizados de apoyo, sino que también agiliza la preselección y selección de candidatos de forma más directa y rápida. Además, proporciona información inmediata sobre la selección final de un profesional, entre otros beneficios, como la comunicación directa con el departamento de Recursos Humanos para optimizar los procesos de contratación y desvinculación de profesionales.

Figura 27 Acercándonos proyecto P&C Management 3.0



Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, noviembre 2022.

Para dar inicio al proyecto, fue necesario coordinar una reunión general con los profesionales, con el fin de recopilar datos de manera masiva. Durante esta reunión, se llevó a cabo una didáctica que permitió identificar puntos clave, tales como debilidades, fortalezas, expectativas con respecto a la compañía, frustraciones, metas, preferencias como disgustos a nivel personal y pasatiempos. Estos datos resultaron fundamentales para medir el ambiente laboral y ofrecer soluciones que aseguraran la satisfacción y retención del cliente interno, manteniendo así la cohesión y el trabajo en equipo a lo largo del tiempo.

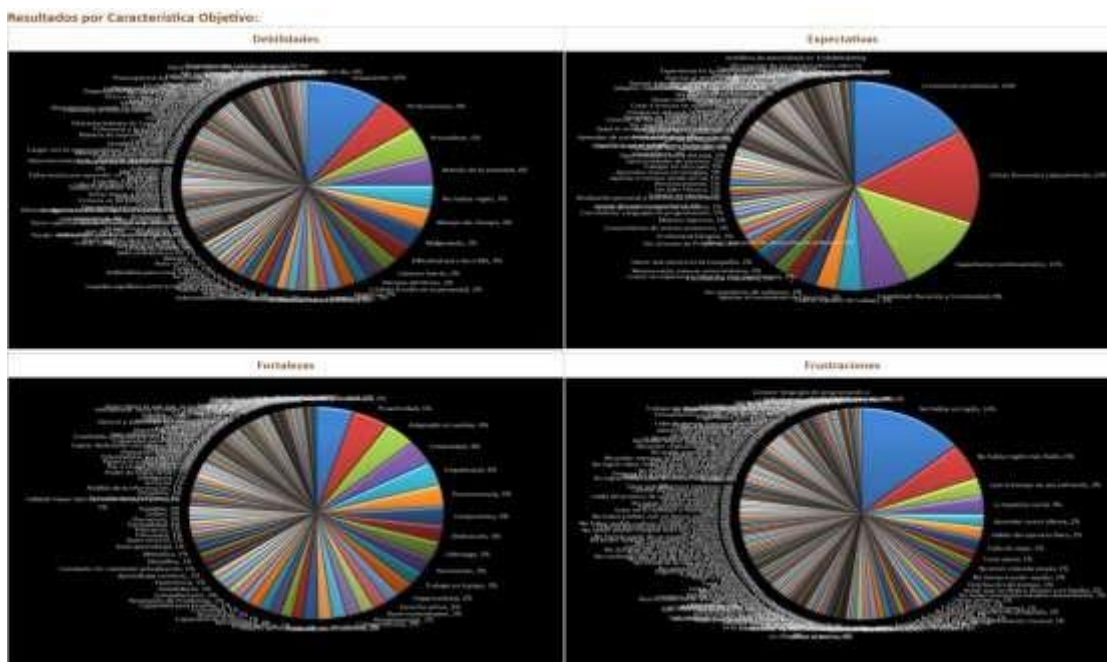
Figura 28 Reuniones programadas de acercándonos



Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, diciembre 2022.

En un principio las reuniones eran amplias y posteriormente se realizaron de forma personalizada para cada profesional que ingresaba, con un rango de asistencia que varió de uno a un máximo de tres participantes, con el objetivo de mantener una conexión cercana con el cliente interno. Estas sesiones son conducidas tanto por el auxiliar administrativo como por el gerente de servicios con asistencia del DSM. Por otra parte, es importante destacar que se buscó reconocer de manera unificada a cada profesional, ya que esta práctica no era tan aplicada. De hecho, este proceso estuvo enfocado en conocer más cerca al recurso humano de la compañía, considerando que se sigue una estructura organizacional de manera horizontal, donde no se trata con empleados de manera individual, sino con un equipo en el que todos colaboran en diferentes proyectos para alcanzar los objetivos deseados.

Figura 29 Datos Obtenidos de las sesiones de Acercándonos

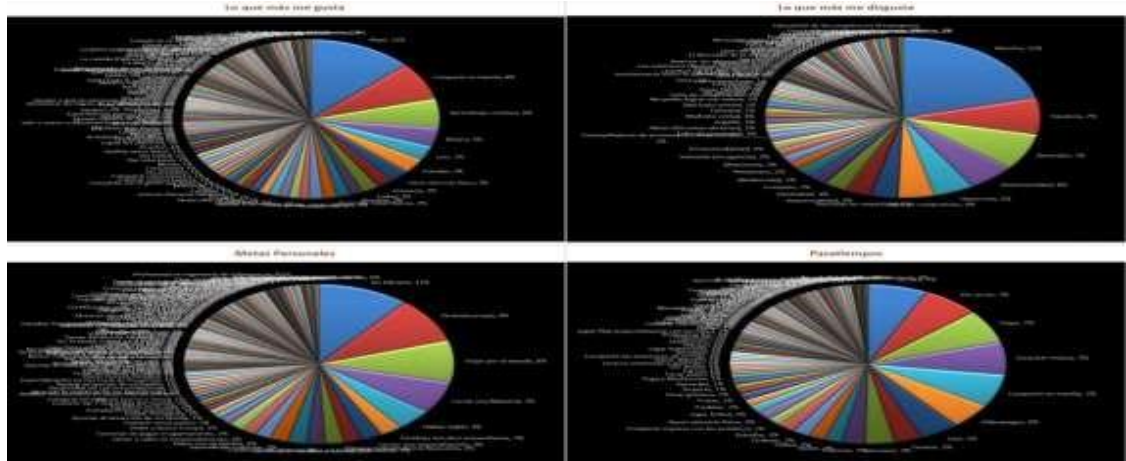


Nota: Evidencia tomada del área de Staffing en la auditoría de resultados finales para el informe de prácticas profesionales, febrero 2022.

Cada uno de estos datos permitió identificar qué motiva y qué no motiva a los profesionales, lo que brinda la oportunidad por parte de la compañía de reconocer y abordar ambas situaciones. Además, esto permite incentivar las prácticas que fortalecen al equipo, así como

aquellas que aún requieren perfeccionamiento. De esta manera, se promueve una mejora continua en el equipo de Stefanini.

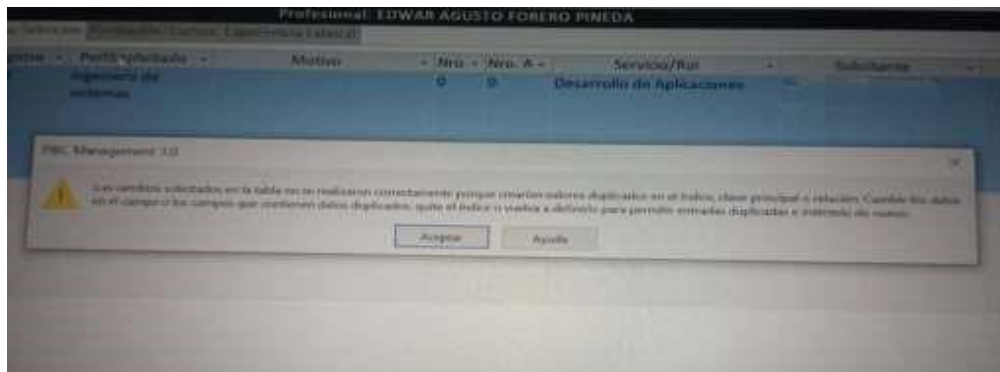
Figura 30 Datos obtenidos de la sesión de acercándonos parte 2



Nota: Evidencia tomada del área de Staffing en la auditoría de resultados finales para el informe de prácticas profesionales, febrero 2023.

Con la obtención de todos estos datos se llevó a cabo estrategias que permitieran desarrollar empalmes en pro de apoyar con actividades y lúdicas esos temas a mejorar, perfeccionar y además a potencializar con acompañamiento de Stefanini, por lo que se realizaron búsqueda de aportes tales como integraciones, coordinación de equipos con habilidades similares para ampliar el desarrollo personal e íntegro, entre otras actividades enriquecedoras, en aporte para que se siga manteniendo con el tiempo y se permita esa unión de un solo equipo Stefanini.

Figura 31 Manejo de P&C Management 3.0



Nota: Evidencia fotográfica para el informe de prácticas profesionales, noviembre 2022.

Inicialmente, la plataforma requería algunos ajustes, sin embargo, a medida que se manejó adecuadamente, se realizaron cambios para optimizarla. Se observó que logró el objetivo de mejorar significativamente la eficiencia de los procesos. En última instancia, la implementación de P&C Management 3.0 permitió llevar a cabo gestiones más ágiles, coordinadas y digitales, facilitando la operación en diversas tareas.

6. Conclusiones

Siendo auxiliar administrativo en el área de Staffing en el Chapter 4 se desarrollaron las prácticas profesionales, que permitirán obtener a suscrito el título profesional en Negocios Internacionales.

Así mismo, se pudo desarrollar las habilidades blandas como las comunicativas, reconociendo la adaptación, coordinación de equipos, ser mejor líder, aportar inteligentemente pese a los altos estándares de calidad y flujo de actividades diarias; entre otros, que, además, permitió tener un conocimiento mayor en cómo desempeña las operaciones una multinacional de servicios. Se generó un buen desarrollo y aporte con la optimización de procesos aplicando metodología scrum, se aportó con una base de datos actualizada teniendo en cuenta todos los ítems realizados durante los seis meses de prácticas profesionales.

Además de lo anterior, se brindó aporte con mejorar algunas actividades específicas en el proceso operativo, como reconocer retrasos por parte de infraestructura con la entrega de periféricos e instalaciones de programas necesarios para su uso con el cliente bancario, lo que con una buena gestión, ahora se realiza de forma directa ya que antes requería de procesos tardíos y esperas de solicitud de ticket y coordinación del profesional con infraestructura, ahora no es así, sino que se entrega con todo.

El constante conocimiento y aprendizaje no se limitan, sino que permanecen a lo largo y ancho ya que hay mucho por seguir aprendiendo constantemente, más con un mundo adaptándose de forma tan rápida con la tecnología, es necesario mantener enriqueciéndose de conocimiento y prácticas que permitan generar mayores aportes a los clientes. Con una multinacional como Stefanini Group, se lleva conocimientos enriquecedores tanto en adaptación como en crecimiento profesional y personal.

Para finalizar, la experiencia en Stefanini es sensacional, la forma en coordinar sus proyectos es bastante interesante ya que se tiene aportes grupales, más que la palabra de todos es valiosa al implementar metodologías scrum, donde se integra como equipo asistiendo actividades cortas y precisas logrando dar paso a paso grandes objetivos, hasta superar expectativas, además la capacitación y crecimiento continuo es tanto para la empresa como para los profesionales.

Referencias

- Advisera. (s.f). *Advisera.com*. Obtenido de ¿Qué es norma ISO 27001?: <https://advisera.com/27001academy/es/que-es-iso-27001/>
- Azure. (2023). *Azure*. Obtenido de Microsoft: https://biblioguias.uam.es/citar/estilo_apa_7th_ed
- Chakray. (2015). *Chakray.com*. Obtenido de ¿Qué es el Single Sign on (SSO)? Definición, características y ventajas: <https://www.chakray.com/es/que-es-el-single-sign-on-sso-definicion-caracteristicas-y-ventajas/>
- ConsejosSabios. (7 de Mayo de 2021). ¿Qué es un chapter en Agilidad? *Que es un chapter en Agilidad?* Obtenido de <https://consejossabios.com.mx/que-es-un-chapter-en-agilidad/>
- Fernández, A. (29 de 10 de 2021). *Staffing: qué es y por qué es tan importante en los procesos de selección*. Obtenido de <https://siquia.com/blog/staffing-que-es-y-por-que-es-tan-importante-en-los-procesos-de-seleccion/>
- Francia Huambachano, J. (25 de Septiembre de 2017). Scrum Una mejor manera de construir productos. *¿Qué es Scrum?* Obtenido de <https://www.scrum.org/resources/blog/que-es-scrum>
- Llamas, J. (1 de Junio de 2021). Definición técnica. *Token de seguridad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/token-de-seguridad.html>
- marketingeinfluencer. (6 de Junio de 2023). *marketingeinfluencer.com*. Obtenido de Definición de cuello de botella, tipos y ejemplo: <https://marketingeinfluencer.com/definicion-de-cuello-de-botella-tipos-y-ejemplo/>
- Moore, J. (2013). Declaración de trabajo o SOW. *Declaración de trabajo o SOW*. Obtenido de <https://www.computerweekly.com/es/definicion/Declaracion-de-trabajo-o-SOW>
- Rodriguez, J. (Julio de 11 de 2022). ¿Qué es un marketplace? *Qué es un marketplace, para qué sirve, cómo funciona y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-marketplace>
- SOLBYTE. (08 de 05 de 2021). ¿Qué es ciclo de vida de un software? *Ciclo de vida del software. Qué es, modelos y etapas*. Obtenido de <https://www.solbyte.com/blog/ciclo-de-vida-del-software/>
- Stefanini. (5 de Abril de 2021). Topaz Trace se suma a la integración del Sistema SAGRILIFT para la detección de lavado de activos. *Topaz Trace se suma a la integración del Sistema SAGRILIFT para la detección de lavado de activos*. Obtenido de

<https://stefanini.com/es/tendencias/noticias/topaz-trace-se-suma-a-la-integracion-del-sistema-sagrilaft>

Stefanini. (28 de Septiembre de 2022). El origen de la compañía. *A sus 35 años, Stefanini Group se consolida como un robusto ecosistema de innovación y apuesta por un crecimiento del 24 %*. Obtenido de <https://acortar.link/k8XmQq>

Stefanini Group. (2023). *Stefanini.com*. Obtenido de Stefanini.com: <https://stefanini.com/es/tendencias/articulos/a-sus-35-anos-stefanini-group-se-consolida-como-un-robusto-ecosistema-de-innovacion-y-apuesta-por-un-crecimiento-del-24>

Stefanini Group. (s.f). *Stefanini*. Obtenido de Co-creando soluciones para un futuro mejor: <https://stefanini.com/es/stefanini/acerca>

Stefanini Group. (s.f). *Stefanini Group*. Obtenido de Soluciones Stefanini: <https://stefanini.com/es>

Stefanini Group. (s.f). *Stefanini Group*. Obtenido de Muestra Ágil Colombia: <https://stefanini.com/es/landing-pages/muestra-agil-colombia>

Stefanini Group. (s.f). *STEFANINI GROUP*. Obtenido de STEFANINI GROUP: <https://stefanini.com/es/stefanini/acerca>

Stefanini Group. (s.f). *Stefanini*. Obtenido de Responsabilidad Social: <https://stefanini.com/es/stefanini/responsabilidad-social>