



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

Plan de Mejora Práctica Profesional
Sonda de Colombia S.A Gestión de Pólizas

Iván David Jiménez Corredor

Universidad Santo Tomás
División de Ciencias Económicas y Administrativas
Facultad Negocios Internacionales
Docente Encargado: Gabriel Felipe Ospina Argote
Docente Directo: Rodrigo Castelazo

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Profesional en Negocios Internacionales

Bogotá D.C, 2022.





Tabla de contenido

Parte I	3
Agradecimientos	3
Introducción	4
Resumen	5
Abstract	6
Parte II	7
La Empresa	7
Misión	7
Valores	7
Ubicación Geográfica	8
Estructura Organizacional	8
Área Comercial;	9
Análisis D.O.F.A	9
Parte III	11
Planteamiento Plan de Mejora Respecto a las prácticas	11
Importancia, Limitaciones y Alcance del trabajo de práctica profesional	11
Objetivo General	11
Objetivos específicos	11
Parte IV	12
Contenido Plan de Mejora	12
Propuesta de Mejora	13
Referencias Bibliografía	13
Anexos	13
Parte V	14
Seguimiento Práctica	14
Cumplimiento Objetivos trazados por mes	14



Parte I

Agradecimientos

A Dios, A mis Padres, mis hermanas, maestros, compañeros y demás personas que han participado en la formación a través de los años de conocimiento adquiridos, por compartir experiencias que me han formado como persona, en valores y principios, de corazón les agradezco por ser partícipes de mi proceso, por ayudarme a tener un punto de vista crítico, también por disfrutar los buenos y malos momentos que son los que nos llevan a forjar un carácter único.

Simplemente gracias...



Introducción

El mundo se encuentra en un constante cambio esta toma mayor fuerza en los últimos años, las personas, organizaciones y empresas enfrentan retos cada vez mas grandes frente a la digitalización o transformación tecnológica, para afrontar este tipo de decisiones las personas deben asumir las situaciones como grandes oportunidades de desarrollo y progreso.

Las empresas TI son mas atractivas para el mercado consolidándose como socios estratégicos en el ámbito del crecimiento tecnológico, es de vital importancia en los negocios tener bases que fortalezcan las relaciones con clientes para desarrollar servicios que se ajusten a las necesidades actuales, las soluciones TI interactúan casi en la mayoría de aspectos cotidianos, desde mi punto de vista estos deben ser completos, eficientes donde se integren modelos de negocios sostenibles, que ayuden afrontar desafíos futuros.



Resumen

El acompañamiento en los negocios debe ser ágil, preciso, de calidad, veraz y completo, para garantizar el buen funcionamiento del servicio a emplear, durante mi práctica profesional identifique los procesos que abarcan detrás del éxito de estos, la gestión de oportunidades posee diferentes etapas donde se presentan soluciones y servicios ofrecidas al cliente, de acuerdo con la planificación de presupuestos se debe clasificar y distribuir al comercial encargado. El aspecto más importante durante esta fase son definir los canales de comunicación y establecer los intereses de por medio, para así fomentar un entendimiento del negocio, analizando el comportamiento de las necesidades del cliente, para garantizar su satisfacción.

En Sonda debido a su amplio portafolio de soluciones y servicios en las industrias de transporte, comercio retail, servicios financieros y gobierno, cada día tiene como objetivo mejorar y transformar el negocio en líneas de servicio de mayor valor agregado, creando servicios de plataformas, aplicaciones y soluciones, gestión de procesos operativos y tecnológicos y sin duda el más importante implementando la transformación digital operativa.

Palabras Clave

Modelos sostenibles de negocio, cliente, gestión optima, garantizar satisfacción.



Abstract

The accompaniment in business must be agile, accurate, quality, truthful and complete, to ensure the proper functioning of the service to be used, during my professional practice I identified the processes that are covered behind the success of these, opportunity management passes through different stages where solutions and services offered to the customer are presented, according to the budget planning should be classified and distributed to the commercial responsible. The most important aspect during this phase is to define the communication channels and establish the interests in between, in order to promote an understanding of the business, analyzing the behavior of the customer's needs, to ensure their satisfaction.

In Sonda due to its broad portfolio has solutions and services in the transportation, retail, financial services and government industries, improving and transforming the business in service lines of higher added value, creating platform services, applications and solutions, management of operational and technological processes and undoubtedly the most important implementing the operational digital transformation.

Key Words

Sustainable business models, customer, optimal management, guarantee satisfaction.



Parte II

La Empresa

Sonda de Colombia S.A

Empresa líder en la transformación digital tiene la principal red latinoamericana de servicios y soluciones con tecnologías de la información, tiene presencia en 11 países de la región, cuenta con una cobertura de servicio en más de 3 mil ciudades, fundada en Chile en 1974, Sonda S.A dedicada a ofrecer soluciones a las necesidades de sus clientes basadas en modelos de negocios con relaciones sostenibles, su portafolio de servicios maneja amplias y atractivas estrategias tanto para organizaciones públicas y privadas, posee una trayectoria de 40 años de experiencia, especializada en outsourcing integral, mesas de ayuda, outsourcing de impresiones, servicios SAP, soluciones Business Intelligent y soluciones en infraestructura TI.

Misión

Agregar valor a nuestros clientes mediante el mejor uso de las tecnologías de información, a través de la provisión de servicios y soluciones de calidad que apoyen su gestión productiva y empresarial.

Valores

Vocación de servicio, empresa de personas, agilidad, actitud positiva y sobriedad.

<https://www.sonda.com/home>





Ubicación Geográfica

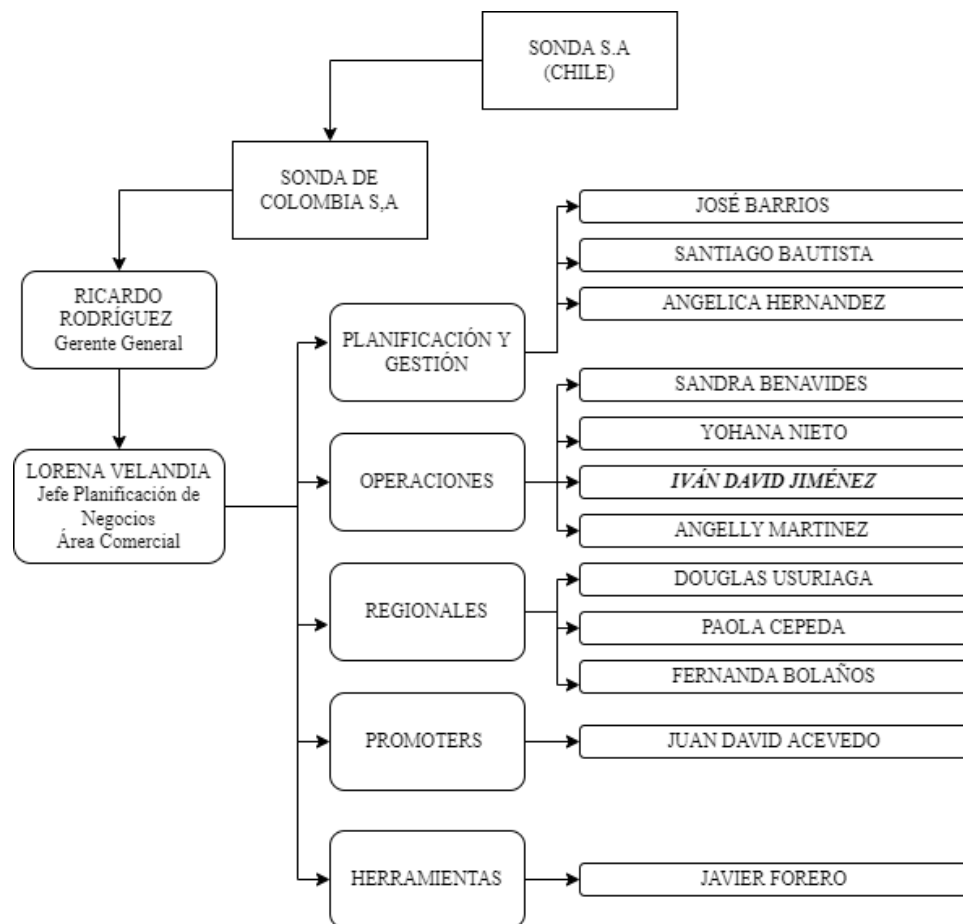
Sonda S.A fue fundada en Chile, está presente en 11 países

-Argentina – Brasil- Chile – Colombia – Costa Rica – Ecuador – Estados Unidos – México – Panamá – Perú – Uruguay y más de 3000 ciudades con cobertura de servicio.

Sonda de Colombia S.A cuenta con oficinas en Bogotá D.C, Medellín, Cali y Barranquilla.

Dirección Bogotá D.C es Av. Cra 45 # 118 – 68 Edificio Sonda.

Estructura Organizacional



Fuente diagramnet; Creación Propia



Área Comercial;

Gestión de Operaciones Comerciales.

Análisis D.O.F.A

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
- Modelo integrado de negocios. -Alianzas con los principales fabricantes de tecnología. - Experiencia del mercado -Alianzas de largo plazo con clientes. -Innovación en diseño de soluciones.	- Innovación y evolución permanente en la transformación digital. - Acelerada transformación digital. - Fuertes bases en tecnologías disruptivas. -Trazabilidad total de incidentes. - Inteligencia Artificial
DEBILIDADES	AMENAZAS
-Demoras en los procesos internos. -Ausencia de apoyo al talento humano. -Desproporción económica-laboral. - Múltiples plataformas. -Falta documentación en procesos internos.	- Vulnerabilidades en la Red / VPN - Ataques en la ciberseguridad - Filtración de información - Alta competencia en el mercado mundial. - Disminución de la productividad



1.2 Fortalezas

- Los servicios TI la eficiencia económica y productiva mediante la ejecución profesional de servicios integrales y transversales.
- Sonda crea vínculos partnership con grandes compañías de tecnologías para ampliar su red de clientes, lo cual genera confianza, permitiendo obtener mejores negocios optimizando menores costos, mayor eficiencia y menor dependencia de personas.
- Los avances de la tecnología proponen una sistematización en los procesos internos para estos sean más eficaces con optimas ejecuciones.

1.3 Oportunidades

- Constante cambio permite que la transformación digital tenga mejores oportunidades de crecimiento, interactuando con los distintos servicios y sectores productivos de la sociedad.
- El internet y su red nos permite mantener un mundo interconectado logran de manera más rápida las comunicaciones.
- Dispositivos tecnológicos permiten tomar decisiones contando con información veraz y completa en tiempo real.
- La incorporación de inteligencia artificial genera mejora análisis de datos, generando planes de acción y pilares fundamentales para alcanzar metas establecidas en entornos inteligentes.

1.4 Debilidades

- Procesos largos requieren de un mejor acompañamiento, se requiere un personal capacitado para un estricto apoyo en los negocios.
- La carga laboral no se equivale con el beneficio económico de algunos colaboradores de la empresa, lo que conlleva a sobrecarga de emociones, falta de motivación hasta renuncias masivas.

1.5 Amenazas

- Los ataques por parte de hackers mundiales, se pueden ver afectas las redes conectadas, lo que representa un problema debido a las infiltraciones datos confidenciales tanto de la empresa como de los clientes.
- La competencia presenta ofertas con mejores beneficios a buenos comerciales que hacen parte de la empresa, lo que hace que renuncien, para desarrollar sus capacidades y networking para otras compañías, lo que equivale a menos negocios para la compañía.



Parte III

Planteamiento Plan de Mejora Respecto a las prácticas

Importancia, Limitaciones y Alcance del trabajo de práctica profesional

Mi práctica profesional consistió en el apoyo a cada gerente de cuenta de modo que me permitiera identificar necesidades, problemas, oportunidades y desafíos del negocio con los clientes de tal manera que se ajustaran a sus requerimientos desde la revisión y armado de ofertas y licitaciones públicas, entre otras actividades.

Objetivo General

Principalmente fue asignar clientes en diferentes industrias (Educación, Smart Cities & Mobility, Salud, Minería y Recursos Naturales, Gobierno, Enterprise Applications, Retail & Comercio, Servicios Financieros) en los cuales fui identificando la naturaleza el negocio, la capacidad de la oportunidad, la clasificación del cliente, el gerente encargado de este y producto/ servicio que le ofrecía al cliente.

Entendimiento del pliego de condiciones de los clientes, reunir la información necesaria y básica sobre las partes para poder proceder con los intereses de por medio del negocio.

Apoyo en la elaboración de las lista de comprobación: Documentos necesarios para verificaciones legales.

Apoyo a los comerciales en legalización de contratos y carga en plataformas para relacionamientos con el área jurídica encargada de revisar los contratos de compraventa.

Tener un acompañamiento integro me permitió tener un alcance de las oportunidades de negocio desde prospección hasta cierre.

Objetivos específicos

Mi siguiente reto era solicitar, tramitar, expedir y revisar las pólizas a los comerciales en sus oportunidades para legalización interna de contratos y expedición de pólizas de seguros para garantizar el cumplimiento de las obligaciones acordadas en el documento equivalente fuera un Nuevo contrato, un anexo o un otrosí.

Desde el registro en la plataforma “Sonda Neo” hasta enviar el radicado de la póliza pagada al área encargada



Este proceso no estaba documentado, ni tenía ningún manual explicando cómo se debía hacer un trámite optimo, de ahí me surgió la idea de crear un manual explicando paso a paso por el que debe pasar” una póliza para que el negocio tuviera una garantía de lo que estaba estipulado sea lo que se debería cumplir.

Parte IV

Contenido Plan de Mejora

En los sistemas donde las partes interactúan comercialmente hablando, estas deben definir en los negocios que se deben manejar riesgos en la contratación para el cumplimiento de sus metas y objetivos. Estos deben estar acompañado de garantías en los instrumentos de cobertura de riesgos comunes en dichos procesos.

Las pólizas de cumplimiento son contratos de seguros celebrados entre una compañía de seguros y un tomador (Sonda de Colombia) en la que la parte aseguradora garantiza el cumplimiento por parte del tomador de las obligaciones contenidas en el contrato principal.

Derivado de esta póliza de cumplimiento se consideran un tipo de amparos dentro de estas pólizas los cuales normalmente en este tipo de negocios suelen ser de:

Amparo de seriedad de la oferta: Cubre que las partes contratantes aseguradas en cuanto a la indemnización de los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato.

Amparo de cumplimiento del contrato: cuya finalidad es cubrir los perjuicios directos derivados del incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato garantizado.

Amparo Pago de salarios: Cubre a las partes involucradas contra el riesgo de incumplimiento de las obligaciones laborales adquiridas para la ejecución del contrato.

Amparo de Calidad del bien / Servicio: Este se perfecciona a partir de la entrega de un Bs/ Ss y se encarga de cubrir a la entidad contratante del daño emergente derivado de la deficiente calidad del Bs/Ss suministrado durante el negocio.

Propuesta de Mejora

Creación de un manual de trámite de pólizas de cumplimiento.

Anexo en los documentos.

Con el fin de orientar a los futuros prácticas y demás colaboración para el debido proceso de manejo de pólizas de cumplimiento.

Conclusiones

Es importante tener total claridad en el proceso de trámite de pólizas, ya que es vital para cerrar el negocio.

En el manual de gestión de pólizas se explica desde el momento de registrar la actividad para seguimiento hasta el envío de correos al área de contabilidad para el radico de dichas pólizas.

Este proceso conlleva de mucho apoyo de diferentes áreas que deben tener una buena comunicación para un resultado exitoso y sin complicaciones de por medio, se debe tener seguridad y confianza para entender lo que se está realizando, con seriedad y compromiso de la situación para así apoyar a los comerciales a cerrar sus oportunidades.

Al momento de llegada de un contrato se debe direccionar de manera inmediata para que el negocio no dependa de ese aspecto para finalizarlo, tener en cuenta los valores, vigencias y amparos que se expresan en dicho contrato.

Las pólizas de cumplimiento son la herramienta más útil para garantizar que las partes ejecuten lo estipulado, también genera más confianza en las relaciones y permite que las partes acuerden libremente las condiciones de dichos acuerdos generando un entorno más agradable con negocios sostenibles.

Referencias Bibliografía

<https://www.sonda.com/home>

Anexos

Apuntes propios durante la práctica profesional.



Parte V

Seguimiento Práctica

Programación de actividades realizadas en la organización de acuerdo con sus prácticas profesionales.

Principalmente mi rol en la compañía fue dar apoyo a los comerciales en los procedimientos internos.

Cumplimiento Objetivos trazados por mes

Ciclo 1

- Relacionamiento con productos y servicios de la empresa manejo de herramientas para identificar las oportunidades de negocio que se presentan en el primer cuarto del año 2022.

Ciclo 2

- Capacidad de relacionamiento me permitió apoyar a los comerciales en las diferentes herramientas internas de la empresa, mi competencia me permitió desarrollar actividades de mas responsabilidad.

Ciclo 3

- Manejo interno de gestión de pólizas de cumplimiento en los contratos de compra-venta.

