

Informe final de opción de grado práctica empresarial

María Alejandra Pérez Peña

Trabajo de grado para optar el título de Negocios Internacionales

Director

Juan Carlos Acevedo León

Magister en Marketing Digital y redes sociales

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de ciencias económicas, administrativas y contables

Negocios Internacionales

2023

Dedicatoria

Primeramente a Dios, quien mantiene mi fe, mi motivación y perseverancia. Quien me guía y me brinda el conocimiento para terminar este gran logro.

A mi mamá, Jacqueline Peña, pilar fundamental en mi vida, mi ejemplo de tenacidad, esfuerzo y trabajo. Gracias a ella me convertí en la mujer que soy hoy en día y sin su apoyo y amor infinito no habría sido posible culminar esta etapa.

A mi papá, Alfonso Cifuentes, quien me inculco el amor por el trabajo, el esfuerzo y las ganas de salir adelante. Que desde el cielo me guía y me acompaña en cada paso. Quien estaría muy feliz y orgulloso de verme graduada.

A mi hermana, Valentina Cifuentes, por siempre creer en mí.

A mi pareja, Sebastián Vallejo, quien me acompañó y apoyó en toda mi carrera, por motivarme y ayudarme a ser mejor cada día.

Agradecimientos

Agradezco a los profesores que hicieron parte de este proceso educativo, por su entrega, paciencia y confianza en mí. Por asesorarme, apoyarme y guiarme en cada semestre.

A la universidad por brindarme la oportunidad de estudiar en una institución de alta calidad.

A mis amigos, Adela, Cristian y Jessica con quienes nos apoyamos y nos acompañamos durante toda la carrera.

Contenido

Introducción	11
1. Contexto de la Práctica Empresarial	12
1.1 Justificación.....	12
1.2 Objetivos	12
1.2.1 Objetivo general	13
1.2.2 Objetivos específicos	13
2. Perfil de la Empresa	13
2.1 Razón Social de la empresa.....	14
2.2 Objeto Social de la empresa	14
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	14
2.4 Estructura organizacional	14
2.4.1 Misión de la empresa.....	15
2.4.2 Visión de la empresa.....	15
2.4.3 Organigrama de la empresa	15
2.5 Aspectos Económicos	19
2.5.1 Entorno Macroeconómico	19
2.5.2 Entorno Microeconómico	20
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	17
2.7 Aspectos del Mercado que atiende la empresa.....	18
3. Cargo y funciones desempeñadas	18
3.1 Cargo desempeñado	19
3.2 Funciones asignadas	19

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas	22
4. Marco Conceptual y normativo	24
4.1 Marco Conceptual	24
4.2 Marco Normativo	26
5. Aportes	28
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	24
5.1.1 Identificación de la situación problemática	25
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa.....	25
5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros	25
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	29
6. Conclusiones y Recomendaciones	30
Referencias	31
Apéndices.....	29

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Listado de funciones y horas asignadas</i>	19
---	----

Lista de figuras

Figura 1. <i>Logo Holcim ADC</i>	14
Figura 2. Organigram ITSM – Our Structure and what we do. (HolcimADC – 2020).....	17
Figura 3. <i>Benchmarking realizado para el caso de negocio (beneficios).</i>	21
Figura 4. <i>Benchmarking realizado para el caso de negocio (costos).</i>	22

Resumen

Holcim ADC cuenta con un equipo de especialistas de información tecnológica (IT) altamente calificados en apoyar y posibilitar las operaciones empresariales y los objetivos estratégicos proporcionando resultados fiables, eficiencia e innovación en sus necesidades informáticas y digitales. En el año 2022 la empresa con el fin de gestionar el área de negocios, ha creado un programa llamado Américas young talent en el que jóvenes universitarios participan con el objetivo de aplicar sus conocimientos aprendidos durante el programa académico, mediante las prácticas profesionales. En el presente documento se describen las funciones ejecutadas en el cargo *trainee* en Holcim ADC. El practicante cumple con las funciones signadas y el desarrollo de un caso de negocio para rediseñar el portal de servicios de los clientes de Américas. En donde se realizará un proceso de *investigación de las necesidades del negocio, se presentarán los beneficios de la propuesta, los costos, ahorros y plan de trabajo*. Para llevar a cabo la ejecución del caso de negocio, se necesitó la elaboración de un benchmarking, se hizo un análisis detallado de los competidores del negocio, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora para la empresa.

Se logró avanzar en la experiencia del usuario del nuevo portal, mejorando la interfaz, haciéndola más completa y fácil de entender. Se rediseño el uso de la información, simplificando las interacciones y garantizando que el usuario tenga una fácil ejecución de sus necesidades en el portal.

Palabras clave: negocio, rediseño, portal, negociación, beneficios, plan de trabajo, Holcim ADC.

Abstract

Holcim ADC has a team of information technology (IT) specialists highly qualified in supporting and enabling business operations and strategic objectives by providing reliable results, efficiency and innovation in its IT and digital needs. In the year 2022 the company in order to manage the business area, has created a program called Americas Young Talent in which young university students participate with the objective of applying their knowledge learned during the academic program, through professional internships. This document describes the functions performed in the Trainee position at Holcim ADC. The trainee fulfills the functions and the development of a business case to redesign the service portal of Americas clients. In which an investigation process of the business needs will be carried out, the benefits of the proposal, costs, savings and work plan will be presented. In order to carry out the execution of the business case, it was necessary to perform a benchmarking, a detailed analysis of the competitors of the business, with the objective of identifying improvement opportunities for the company.

Progress was made in the user experience of the new portal, improving the interface, making it more complete and easier to understand. The use of information was redesigned, simplifying interactions and ensuring that the user has an easy execution of their needs in the portal.

Keywords: business, redesign, portal, negotiation, benefits, work plan, Holcim ADC.

Glosario

Holcim ADC: centro digital de América, que cubre las necesidades de información tecnológica y digital para Holcim Companies.

ITSM: ITSM es el acrónimo de *Information Technology Service Management*, que en español significa **gestión de servicios de tecnologías de la información**. Es un conjunto de procesos que se utilizan para gestionar el diseño, la planificación y la prestación de servicios.

Trainee: que en español traduce *aprendiz*. Persona que está aprendiendo los rudimentos de una disciplina o profesión.

IT: es el acrónimo de *Information technology*, que en español traduce *información tecnológica*, es la aplicación de equipos telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios y empresas.

Onboarding: que en español traduce *incorporación*, es el proceso de presentar a los nuevos empleados dentro de una empresa.

Introducción

El presente trabajo se deriva de la realización de las prácticas profesionales en la empresa multinacional Holcim ADC (Américas Digital Center) siendo el socio tecnológico de los países de Holcim en las Américas. Con un fuerte equipo de casi 300 especialistas en TI (Technology information) altamente calificados en apoyar y posibilitar las operaciones empresariales y los objetivos estratégicos proporcionando resultados fiables, eficiencia e innovación en sus necesidades informáticas y digitales. De esta forma, las prácticas fueron realizadas con el fin de apoyar en el desarrollo de un caso de negocio para rediseñar el portal de servicios de los clientes de Américas. En donde se realizará un proceso de investigación de las necesidades del negocio, se presentarán los beneficios de la propuesta, los costos, ahorros y plan de trabajo.

Se encuentra una relación entre la actividad principal de la compañía y gran parte del conocimiento adquirido en la carrera universitaria en las áreas de inteligencia de mercados, marketing, análisis financiero y estrategias de mercadeo con el fin de desarrollar la experiencia del cliente al momento de tomar los servicios de la compañía y de la creación de estrategias o búsqueda de oportunidades. Por último, se utilizan los conocimientos adquiridos con respecto a las finanzas internacionales y el análisis de la situación financiera con el fin de generar resultados favorables.

De este modo, en este documento, se realizará una contextualización de la compañía, en donde se va a indicar entre otros datos, su objeto social, su composición, su cultura organizacional y sus servicios. Consiguiente a esto, se va a empezar a desarrollar la relación que tiene esta y sus actividades con los objetivos que presenta la práctica empresarial como opción por último se van a presentar las funciones bajo las cuales esta se va a desarrollar.

1 Informe final de opción de grado práctica empresarial

1.1 Contexto de la práctica empresarial

A continuación, se dará una breve explicación acerca del contexto de la practica empresarial mediante una justificación argumentada y apoyada de un objetivo general que despliega unos objetivos específicos, en donde se evidencia el uso y la aplicación de los conocimientos aprendidos a lo largo de la carrera de negocios internacionales.

1.2 Justificación

De las modalidades de grado disponibles, la práctica empresarial es la opción más enriquecedora profesional y académicamente, es una oportunidad para implementar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera. Esta genera espacios para la creación de relaciones interpersonales, trabajo en equipo y experiencia laboral la cuál será de gran ayuda para el futuro cercano. Adicionalmente, realizar la práctica empresarial en una multinacional abre una posibilidad de poder seguir vinculado a ella, lo cual representa el inicio de un reto personal y superación profesional.

A inicios del año 2022, la compañía Holcim ADC realiza una convocatoria de un programa llamado “Américas Young Talent”, ofreciendo las pasantías universitarias en el área de IT (technology information) apoyando el desarrollo de un caso de negocio para rediseñar el portal de servicios de los clientes de Américas. También la ejecución de pruebas funcionales de los cambios implementados en la herramienta de gestión de requerimientos. Poniendo en práctica los aprendizajes adquiridos a lo largo de la carrera, en especial aquellos relacionados a las finanzas

internacionales, la inteligencia de mercados, habilidades de negociación, comunicación efectiva y presentación a líderes, con el fin aplicar y mejorar las metodologías aprendidas durante la carrera.

1.3 Objetivos de la practica empresarial

1.3.1 Objetivo general

Proponer una estructura completa que incluya beneficios de la propuesta, los costos, ahorros y plan de trabajo para la creación y desarrollo del portal de servicios y productos de la compañía para América Latina.

1.3.2 Objetivos específicos

Crear un benchmarking para evaluar y analizar los procesos, productos, servicios y/o demás aspectos de otras compañías o áreas para compararlos y tomarlos como punto de referencia para tus futuras estrategias.

Analizar información financiera y costos suministrados por los proveedores, con el fin de buscar la opción más favorable para la creación del portal de servicios.

Identificar diferentes necesidades de los clientes, basadas en los requerimientos que realizan a través de las solicitudes que hacen en la herramienta.

2. Perfil de la empresa

Américas Digital Center (ADC) es el socio tecnológico para los países de Holcim en las Américas. Un sólido equipo de más de 300 especialistas en information technology (IT) altamente calificados que apoyan y habilitan las operaciones de negocio y los objetivos estratégicos, proporcionando resultados confiables, eficiencia e innovación en sus necesidades de IT y digitales.

2.1 Razón social de la empresa

Holcrest SAS NIT: 900583745 -4.

2.2 Logo

Figura 1. Logo Holcim ADC



Tomado página web de Holcim ADC, 2023

2.3 Objeto social de la empresa

El objeto social de la sociedad lo constituyen las siguientes actividades comerciales:

- Prestación de servicios para la tercerización de procesos de negocios.
- La provisión de soluciones avanzadas en tecnologías de la información (IT).
- La prestación de servicios de mantenimiento y desarrollo de sistemas basados en diversas tecnologías.
- La prestación de servicios de consultoría de procesos y consultoría de tecnologías de la información (IT).

2.4 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa

Dirección: Américas Digital Center (ADC) Carrera 52 # 67^a – 15 Medellín, Colombia

Teléfono:(866)815-9125.

ext.9157

Jefe Inmediato:

- Nombre: Diana Milena Blanco Moreno
- Teléfono: +57 3057056354
- Correo Electrónico: diana.blanco@holcim.com

2.4 Estructura organizacional:

2.4.1 Misión de la empresa

Construir progreso para las personas y el planeta al transformarnos para convertirnos en el líder mundial en soluciones innovadoras y sostenibles para la construcción, hacemos que el mundo se construya:

Más verde: Haciendo que las ciudades sean más ecológicas desde los cimientos hasta los techos, con soluciones bajas en carbono y energéticamente eficientes.

Más inteligente: Empoderando a la sociedad con infraestructuras más inteligentes, desde la movilidad y la energía renovable hasta el saneamiento esencial.

Para todos: Mejorando el nivel de vida de todas las personas con soluciones asequibles y sostenibles.

2.4.2 Visión de la empresa

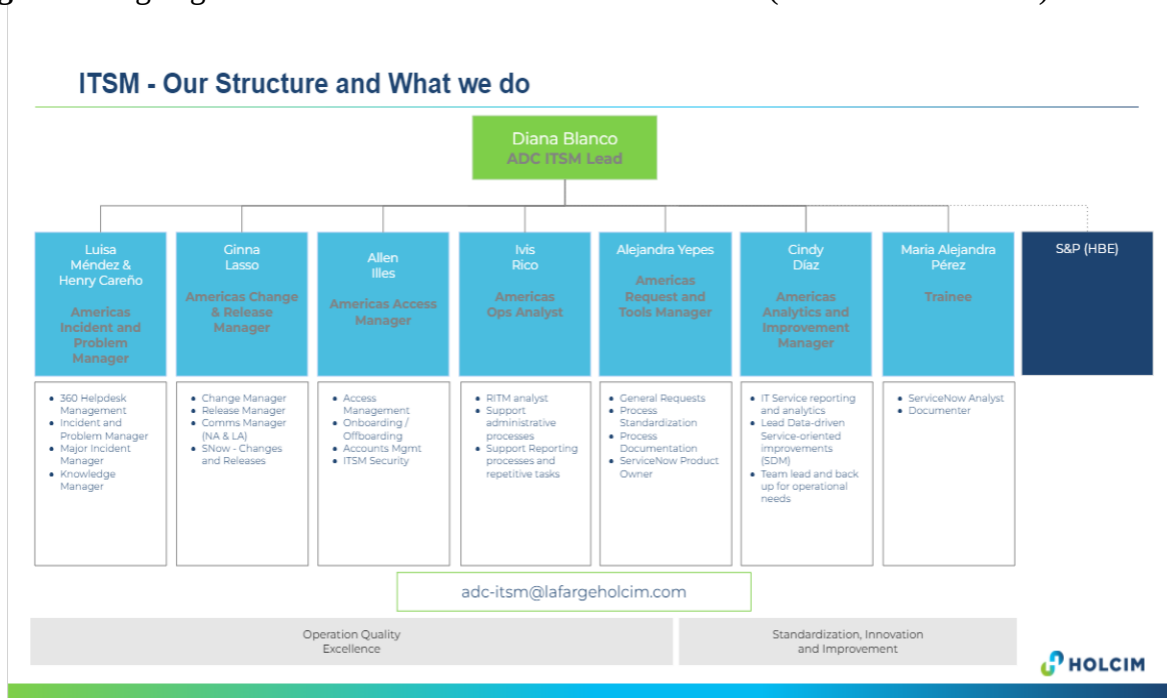
Convertirnos en el líder mundial en soluciones innovadoras y sostenibles para la construcción.

Para liderar nuestra transformación estamos:

- A la vanguardia de las soluciones ecológicas para la construcción, desde el concreto ecológico ECOPact hasta la oferta de impermeabilizantes de Firestone (GacoFlex TechoProtec).
- Superando los límites de la digitalización para hacer más inteligente nuestro negocio.
- Impulsando la economía circular para construir más con menos como líder mundial en reciclaje.
- Convirtiéndonos en una empresa con cero emisiones netas (Net Zero), con la sostenibilidad en el centro de nuestra estrategia.
- Prosperando con nuestra gente y las comunidades, con la salud y la seguridad como prioridad.

2.4.3 Organigrama de la empresa

Figura 2. Organigram ITSM – Our structure and what we do. (HolcimADC – 2020).



Tomado de Our structure, What We Do (Holcim ADC, 2021)

2.5 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Servicios ADC para procesos de negocio:

La categoría servicios ADC para procesos de negocio está relacionada con brindar disponibilidad, soporte, mejora y mantenimiento a las diferentes plataformas y aplicaciones que habilitan los procesos de negocio. Esta categoría incluye los siguientes procesos:

- Finanzas y controlling
- Ventas y distribuciones
- Obtención
- Fabricación
- Recursos humanos

- Salud y seguridad
- Datos a información (informes)

2.6 Aspectos del mercado que atiende la empresa

Holcim, líder mundial en soluciones innovadoras y sostenibles para la construcción, está haciendo posible tener ciudades más verdes, infraestructuras más inteligentes y mejorar el nivel de vida de las personas en todo el mundo. Con la sostenibilidad al centro de su estrategia, Holcim se está convirtiendo en una empresa Net Zero, en donde su gente y sus comunidades son la base de su éxito. La empresa está impulsando la construcción circular como líder mundial del reciclaje para construir más con menos.

Holcim Colombia produce y comercializa cemento, concreto premezclado, agregados (grava y arena) y otros productos y soluciones para la construcción. Además, ofrece la línea de impermeabilizantes GacoFlex TechoProtec y la familia de adhesivos y morteros Tector. La empresa cuenta con un equipo de profesionales enfocados en construir el progreso para las personas y el planeta. Tiene presencia a nivel nacional a través de 1 planta de cemento, 10 plantas de concreto premezclado, 1 plataforma de Geocycle, 1 planta de agregados, su propia red de ferreterías, Disensa, con más de 400 tiendas a nivel nacional; y ofrece servicios especializados de transporte de materiales o productos a través de Transcem.

3. Cargo y funciones desempeñadas

En funciones establecidas para las prácticas empresariales que están presentadas a continuación se encuentran dentro del contrato como practicante.

3.1 Cargo desempeñado

Trainee (practicante) en el área de IT, en Holcim ADC.

3.2 Funciones asignadas

Tabla 1. *Listado de funciones y estimado de horas asignadas para cada actividad.*

Nombre de la Función	Horas por semana
Desarrollo de un caso de negocio.	13
Ejecución de pruebas funcionales	8
Habilitar herramientas	5
Onboarding	3
Entrenamiento	4
Estructuración de informes	6
Documentación	6
Total	45

Nota: Funciones ejecutadas en la práctica empresarial.

3.2.1 Desarrollo de un caso de negocio para rediseñar el portal de servicios de los clientes de Américas.

Este proyecto inicia al mismo tiempo en el que el estudiante ingresa a la compañía. En donde se realizará un proceso de investigación de las necesidades del negocio, se presentarán los beneficios de la propuesta, los costos, ahorros y plan de trabajo.

Se brinda al nuevo portal un enfoque renovado que permite presentar un producto digital que cumplirá con los objetivos establecidos en términos de necesidades comerciales, experiencia de usuario, facilidad de uso, eficiencia con el objetivo final de hacer de ADC un jugador destacado dentro de la organización y demostrar la utilidad de un modelo que se puede replicar para instancias futuras de los servicios de IT (información tecnológica), tanto para el consumo interno del negocio

como para servir al cliente final a través de una relación transparente, amigable, honesta y fácil de usar con las tecnologías aplicadas.

Diseño de interfaz de usuario

Hallazgos de la investigación y su aplicación práctica.

Mejoras en la experiencia del usuario en el nuevo portal:

- Formularios mejorados para Norteamérica.
- Se cambió la estructura y jerarquía del inicio de la página.
- Se mejoró la experiencia de incorporación al portal, haciéndola más completa y fácil de entender.

Objetivos de enfoque del diseño:

- Rediseñar la experiencia y usabilidad de todos los formularios para dar mejor información, simplificar las interacciones y mejorar la conversión.
- Garantizar una marca consistente alineada con las pautas de HOLCIM.
- Ordenar las páginas priorizando la usabilidad por encima de la información

Cambios para agregar al nuevo portal antes del lanzamiento

- Publicar un manual guía, donde explique el recorrido y paso a paso de cómo utilizar el nuevo portal, con el nombre de: *How to use OneService Portal*.
- Agregar texto descriptivo a los iconos del menú.
- Agregar una sección en el portal llamada, *What is the knowledge* portal y explicar cómo funciona esta sección.

Cambios para agregar después del lanzamiento

- Agregar la sección, *About us* a la página principal.

- Crear la marca para el portal *OneService* alineado con las pautas globales de Holcim.
- Unificar los estilos visuales de todo el portal.

Dentro del desarrollo del caso de negocio, se creó un benchmarking para evaluar y analizar los procesos, productos, servicios y/o demás aspectos de otras compañías o áreas, para compararlos y tomarlos como punto de referencia al momento de empezar a crear e implementar lo que sería el nuevo diseño del portal, a continuación en la *Figura 3* se muestra la comparación entre las 5 empresas seleccionadas para la implementación del portal, estas empresas son: Computacenter, Learning tools Interoperability (LTI), Tata consultancy Services (TCS), IPSUM y ADC Cell, los puntos a comparar son: el alcance, los beneficios, puntos de dolor, tiempo de implementación y el equipo de soporte.

Figura 3. Benchmarking realizado para el caso de negocio (beneficios).

Vendor proposals and comparison

General topics

	Computacenter	LTI	TCS	IPSUM	ADC Cell
MVP Scope	- Enhanced OneService Portal - Holcim Corporate Identity 1 Region 1 Language	- MVP + New features - Holcim Corporate Identity 1 Region 1 Language	- MVP + New features - Holcim Corporate Identity 1 Region 1 Language	- MVP + New features - Holcim Corporate Identity 1 Region 1 Language	- MVP + New features - Holcim Corporate Identity 1 Region 1 Language
Benefits	- Consulting Approach - Battle tested - Initial assessment (Additional cost) - OCM Support (Additional cost) - Scalability and compatibility with other SN products	- Based on our user research - Adapted to current processes by region - Agile approach - Supported by the current Global SN contractor 1 Project Lead, 2 SN Portal Developer, 1 SN Developer/tester - Unit test case definition, unit testing, SIT - TTT sessions (2-2 hours each) for stakeholders and users - Hyper-care (1 week) - After MVP -> Agile POD - Easy KT between LTI dev and LTI Support team	- Based on our user research - Adapted to current processes by region - Agile approach - Supported by the current Global SN contractor - KT to support team (LTI) - After MVP -> Agile POD	- Based on our user research - Adapted to current processes by region - Agile approach - Supported by the current Global SN contractor 1 engagement manager, 1 business process, 1 technical consultant - General recommendations for UX/UI improvements - Hyper-care (1 week) - After MVP -> Agile POD - Time-Zone management	- Based on our user research - Adapted to current processes by region - Agile approach - Supported by the current Global SN contractor - ADC Cell team - ADC employees - Product Owner - Agile roles - UX/UI designers - Content manager - Vendors - Front/backend dev - SIT tester - After MVP -> Agile POD - Easy KT between LTI dev and LTI Support team - Offer the ADC Cell as a service for other projects
Pain points	- Changes in the portal are change requests to Computacenter (add. cost) - Permanent access to custom tables for implementation and support - User impact because of single forms/processes for LATAM, NASC, HBE (Forms) - Overall cost	- Time-Zone management (Add. cost)? - Changes in the portal are change requests to LTI (included in the support/admin fee)? - Current forms L&F not included?	- Time-Zone management - Changes in the portal are change requests to TCS (add. cost) - Current forms L&F not included? - LTI could support only the current configurations - Offer do not include SIT only unit testing	- Offer do not include SIT only unit testing - SIT tester to be included (Add. cost)	- Time-Zone management (Add. cost)? - SIT tester to be included (Add. cost)
Implementation time	3 months	4-25 months (1-25 months MVP+3 months- sprints)	? months (1.5-2 MVP + Sprints)	4-25 months (1-25 MVP months + 3 months sprints)	4-25 months (1-25 months MVP+3 months sprints)
Support team	Computacenter	LTI	LTI	LTI	LTI

En la *Figura 4* se puede evidenciar el costo inicial, el costo de la interfaz de usuario de marca, coste de la implementación, añadir sprints de la implementación, coste anual de la asistencia y el costo total, precios manejados en dólares (USD).

Figura 4. Benchmarking realizado para el caso de negocio (costos).

Vendor proposals and comparison 2023

Costs

	Computacenter	LTI	TCS***	IPSUM	ADC Cell
* Initial assessment (USD)	16,500	0	0	0	0
** Branded UI Cost (USD)	30,000	0	0	0	0
Implementation Cost (USD)	49,500	28,000	15,120	18,315.05	• 30,720 (3 month implementation) (LTI Frontend and Backend Developer) + 16,000 additional time (1.25 months)
Add. Implementation sprints	0	36,000 12 weeks (6*2 weeks sprints)	\$\$\$	50,596 12 weeks (6*2 weeks sprints)	12 weeks (6*2 weeks sprints)
Annual Support Cost (USD)	18,000	Included in the current fee for Global support	Included in the current fee for Global support	Included in the current fee for Global support	Included in the current fee for Global support
MVP Total cost (USD)	97,500	64,000	\$\$\$ 15,120 + sprints + tester	68,911 68,911 + 7,200 tester (under review by IPSUM)	56,644 46,720+9924

* Optional

** One time license fee

Notes:

TCS was also considered for this Business Case but they did not share an updated proposal, so that, they have been disqualified for this process

Tester for IPSUM is an external from Perceptio (4 months)

3.2.2 Habilitar herramientas para comunicar a los equipos de ADC los procesos y procedimientos de ITSM.

Función que se desglosa de la actividad anterior, ya que el estudiante practica sus habilidades de comunicación efectiva, define alineamientos, atiende las necesidades del usuario, se plantea ideas, bosquejos, organiza ideas y las presenta a líderes mediante reuniones semanales donde se aprueba, se rechaza o se cambia algún parámetro anteriormente nombrado.

3.2.3 Onboarding

En el proceso de onboarding a la compañía, se dio a conocer al equipo, las funciones y responsabilidades de cada uno de los integrantes de ISTM, la visión de Américas Digital Center, el modelo operativo, el modelo de gobierno y los servicios de la compañía. La función consistía en que el estudiante debía aprender a identificar cada área, su manejo, que tareas abarcaba y su ejecución.

3.2.4 Entrenamiento para el uso correcto de la plataforma ServiceNow.

Conocer de los procesos de la empresa, los equipos y los productos, el estudiante aprendió el manejo de **ServiceNow**, plataforma de uso interno, en la cual se reciben las tareas, inquietudes, solicitudes y requerimiento por parte de los usuarios y los clientes a nivel nacional e internacional. Su manejo adecuado para la solvencia de cada uno de manera eficaz y correcta.

Logrando así el dominio del sistema para poder guiar, acompañar, facilitar a los empleados de ADC y al negocio en garantizar la correcta calidad en los requerimientos.

3.2.5 Otras funciones

Al ser una empresa digital, cada función, cada acceso a algún formulario o función de la plataforma, requiere de un paso a paso o una guía especificada para que el empleado tenga las herramientas necesarias al momento de la ejecución. El estudiante se encargó de la creación de estos documentos guía, apoyando la transferencia de información completa y acertada.

Apoyar al cliente en la ejecución de solicitudes, enseñarle el uso del formulario correcto dependiendo de la necesidad, resolviendo dudas e inquietudes. También, en el seguimiento de las mismas, que fueran llevadas a cabalidad de forma correcta y rápida.

Preparación de reuniones a nivel nacional e internacional. Muchas de las solicitudes que llegan a la empresa requerían de explicación por parte de líderes y expertos en el área, se apoyaba al líder con la presentación del tema por medio de diapositivas, Excel o documentos en Word.

4. Marco Referencial

4.1. Marco Conceptual

La construcción sostenible es un compromiso que ha adquirido la compañía con el fin de liderar la construcción con bajas emisiones de carbono, promoviendo una energía circular desde los combustibles alternos hasta el concreto reciclado. HOLCIM líder mundial en materiales de la construcción como el cemento, concreto, impermeabilizantes, agregados y servicios, contribuye en la construcción de ciudades más sostenibles, con infraestructura más inteligente, para mejorar los niveles de vida en todo el mundo. Cuenta con servicios de transporte de cemento, concreto, *plataformas digitales*, asesoría técnica y manejo de residuos. (Holcim Servicios, 2022)

Las soluciones digitales de la compañía fueron diseñadas para que los clientes ahorren tiempo y obtengan información rápida y segura. (HOLCIM, 2023)

En Holcim ADC (Américas digital center) se crea un catálogo de servicios que da a conocer la oferta de valor que se ha diseñado y desplegado para permitir y acelerar las operaciones de los clientes (empresas), se compone de 3 categorías cubiertas por un alcance exhaustivo de soluciones que permiten el mantenimiento, soporte y evolución del entorno tecnológico empresarial.

4.1.1 ADC - Servicios para Procesos de Negocio

La categoría ADC services for business processes está relacionada con proporcionar disponibilidad, soporte, mejora y mantenimiento a las diferentes plataformas y aplicaciones que permiten los procesos de negocio. Esta categoría incluye los siguientes procesos

- Finanzas y Control
- Ventas y Distribución
- Aprovisionamiento
- Fabricación
- Recursos Humanos
- Salud y seguridad
- De datos a información (elaboración de informes)

4.1.2. ADC - Servicios de la para la seguridad de la información

La categoría de Servicios de Seguridad de ADC está relacionada con el apoyo y mantenimiento de los controles necesarios para garantizar que los empleados sólo puedan acceder (ver o editar) la información que es relevante para su función laboral.

4.1.3. ADC - Servicios de para la gestión de servicios

La categoría de servicios de ADC para la gestión de servicios está relacionada con el suministro de las capacidades necesarias para apoyar la tecnología que permite los servicios y procesos de TI, así como para garantizar que los activos de TI (ordenadores, portátiles, servidores, etc.) se contabilicen, desplieguen, mantengan, actualicen, autoricen y eliminen adecuadamente en función de su ciclo de vida y uso.

Holcim ADC, cuenta con un equipo de más de 300 especialistas y profesionales en IT, que apoyan y permiten las operaciones de negocio y objetivos estratégicos, proporcionando resultados fiables, eficiencia y la innovación en las necesidades digitales. Con esto se logra evidenciar que la transformación digital de la industria está creando enormes oportunidades para el mundo, enfrentándose a enormes desafíos ya que se convierte en una producción más conectada y eficiente. La transformación digital también está impulsando una transición estructural radical a nivel mundial, los nuevos datos, la conectividad, la automatización y la interfaz digital continuará desarrollándose cada vez más rápido, hoy en día no se gana la batalla competitiva en el mundo real, sino también en el digital. (DIETZER, 2022).

4.2 Marco Normativo

Las Normas establecen las especificaciones y métodos de prueba que se deben cumplir en el Concreto Hidráulico y en su elaboración, dosificado en masa, utilizado como material de construcción, entregado en estado fresco y sin endurecer a pie de obra.

- NTC 121. Que rige la calidad del cemento en Colombia, es una norma de especificaciones por desempeño que cubre los cementos hidráulicos para aplicaciones generales y especiales e involucra parámetros de durabilidad. clasifica los tipos de cementos según las necesidades específicas:
 - Uso general
 - Alta resistencia temprana
 - Moderada o alta resistencia al ataque de sulfatos
 - Moderado o bajo calor de hidratación
 - Baja reactividad con los álcalis de los agregados.

HOLCIM ADC

- Ley N. ^a 527 de 1999. *Ley de Comercio Electrónico*. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones

Esta ley regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas. Primera ley en Colombia que entra a tratar temas de comercio electrónico de manera directa, reglamentando su validez jurídica. (MINTIC, 2021)

- Ley N. 545 de 1999. *Tratado internacional de protección de propiedad industrial*
Norma jurídica de apoyo legal al ejercicio de actividades comerciales por medio de plataformas informáticas y electrónicas en el sentido de cumplir con las normas de propiedad intelectual en la difusión por medios virtuales de obras artísticas, literarias o imágenes y sonidos. Cualquier compra en Internet de obras literarias o artísticas debe respetar esta ley. (MINTIC, 2021)
- Decreto 2499 de 2012 - *Se declara retención en la fuente para actividades de la industria de software*. Los pagos o abonos en cuenta que se realicen a contribuyentes con residencia o domicilio en Colombia obligados a presentar declaración del Impuesto sobre la renta y complementarios en el país, por actividades de análisis, diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento, ajustes, pruebas, suministro y documentación, fases necesarias en la elaboración de

programas de informática, sean o no personalizados, así como el diseño de páginas web y consultoría en programas de informática, están sometidos a retención en la fuente a la tarifa del tres punto cinco por ciento (3.5%) del respectivo pago o abono en cuenta. En las mismas condiciones, se aplicará dicha tarifa en los servicios de licenciamiento y derecho de uso del software. (MINTIC, 2021)

- Resolución Externa 08 de 2000 - *Régimen de cambios internacionales, Banco de la República*. Se busca determinar que la declaración de cambio es la información de los datos mínimos de las operaciones de cambio canalizadas por conducto del mercado cambiario, suministrada por los residentes y no residentes que realizan las operaciones de cambio y transmitida al Banco de la República por los intermediarios del mercado cambiario y los titulares de cuentas de compensación. (MINTIC, 2021)

5. Aportes del estudiante a Holcim ADC.

La estudiante a lo largo de la practica empresarial, logró con eficacia y eficiencia cumplir sus funciones a cabalidad. De sus funciones principales fue el rediseño del portal de servicios digitales de la compañía, aportó su conocimiento en al área de marketing, marketing estratégico, marketing digital, con un análisis de cada propuesta que presentaron las empresas implementadoras (Computacenter, Data compu, Compucom) donde se desglosó cada uno, evaluando el costo beneficio para la compañía. El estudiante propuso crear una interfaz del portal más amigable, limpia y fácil de entender, creando un prototipo de diseño el cual fue aprobado por el equipo y será el diseño oficial del nuevo portal de servicios.

Apoyó en el Servicio de atención a usuarios en la gestión y solicitud de incidentes y requerimientos, guiándolos y brindándoles las herramientas correctas para la solución de estos.

Apoyo y seguimiento de tareas asignadas semanales con el equipo de ITSM, los cuales abarcan estrategias de negocio a nivel internacional.

En la elaboración de documentos e informes tuvo gran aporte ya que propuso un orden y un formato único, el cual se ejecutó y desarrollo con implementadores de la india, fue aprobado y puesto en marcha exitosamente en la base de conocimiento del portal de servicios.

5.2. Aportes de Holcim ADC al proceso formativo del estudiante

Holcim ADC, específicamente el área de ITSM (*Information Technology Service Management*) apporto al estudiante experiencia laboral, generó un acercamiento al área tecnológica brindo espacios para el manejo, funcionamiento y gestión de servicios digitales.

Por medio de capacitaciones y entrenamiento, se adquirió la información y el conocimiento necesario para llevar a cabo las funciones asignadas.

Adicionalmente las prácticas profesionales ofrecieron la oportunidad de trabajar directamente con clientes y usuarios que tenían necesidades específicas, las cuales se atendían por medio de tickets, incidentes, requerimientos y solicitudes. Esto a través de canales de comunicación como lo es el portal de servicios de la empresa, correo electrónico y reuniones virtuales. El fruto de estas actividades generó experiencia en el manejo de clientes, identificación de sus necesidades y gestión correcta y de calidad en cada solicitud.

El trabajo en equipo, la toma de decisiones, investigación, ejecución de planes y propuestas, fueron unas de las acciones principales que la empresa apporto al estudiante durante el proceso formativo.

6. Conclusiones

Es una gran oportunidad finalizar la carrera profesional con prácticas empresariales, ya que estas brindan la experiencia de estar en una organización estructurada, desenvolverse en el ámbito laboral, trabajando en grupo por un bien común. Es la oportunidad de demostrar las habilidades y conocimientos adquiridos a lo largo de 5 años de academia.

En los 6 meses de práctica, se fortalecieron virtudes como lo son la responsabilidad, la puntualidad, la honestidad, la dedicación, el esfuerzo y la disciplina, que no solo sirven para el ámbito laboral sino para la vida y el conocimiento adquirido es un abrebocas de lo que podría ser el futuro profesional del estudiante. Es el punto de partida para poder enfocar el futuro.

La estudiante aprendió acerca de la prestación de servicios digitales, atención al cliente, comunicación, marketing y ejecución de un caso de negocio. No obstante, logró la apropiación de información para plasmarla en documentación y así poder transmitir el paso a paso de funciones, no solo a sus compañeros de trabajo sino a clientes y usuarios de la compañía. Se concluye que la digitalización de las empresas es cada vez más más asertiva, optimiza tiempo, reduce costos, mayor enfoque estratégico, mayor seguridad en la información y datos.

Es un cambio que requiere de constancia, adaptación, cooperación y esfuerzo, la era digital esta más fuerte que nunca y es el futuro próximo.

Referencias

- ADC HOLCIM. (2022) Organigram ITSM – Our Structure and what we do.
<https://adc.holcim.com/our-services>
- CRAI USTA Bucaramanga. (2020). *Informe de recursos y servicios bibliográficos*. Universidad Santo Tomás.
- Feged Rivera, N. (2007). Pertinencia de la adopción del objeto social indeterminado en el régimen societario colombiano.
- IOE Business School (2019). Grupo IOE. Entorno Económico de una Empresa, ¿Cómo se Compone? | <https://www.grupoioe.es/entorno-economico-de-una-empresa/>
- Normatividad. (s. f.).
<https://observatorioecommerce.mintic.gov.co/797/w3-propertyvalue-377739.html>
- Ortiz García, J. M. (2006). Una propuesta metodológica para la construcción de los marcos conceptual y teórico de una investigación. *Ciencia Administrativa*, (1), 206-219.
- Perfil Corporativo. (s. f.). Holcim Colombia S.A.
<https://www.holcim.com.co/nuestra-empresa/perfil-corporativo>
- Ramos, A. L. Z. (2004). ENTORNO ECONOMICO: ELEMENTOS TEORICOS Y METODOLOGICOS PARA EL ANALISIS (Vol. 5). UNAB.
- Robledo, P. (2017). Diferencias entre Procesos, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo. Medium; Medium. <https://medium.com/@pedrorobledobpm/diferencias-entre-procesos-procedimientos-e-instrucciones-de-trabajo-cf51d4520f9c>
- VLex. (2016). Herramientas o instrumentos de trabajo, ¿se consideran un derecho o una prestación para los trabajadores? | VLex. <https://vlex.com.mx/vid/herramientas-instrumentos-trabajo-consideran-649829645>