

Aprendizaje en el Área de Dirección Comercial en la  
Agencia Práctica PERSONAL SOFT S.A.S

Por:

Nicolás Villada Posada

Cooperador:

Yinna Natalia Niño Diaz

Asesor:

Daniela Gil Franco

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y

Contables Negocios Internacionales

Medellín

2025 - 1

## **Tabla de Contenido**

|  |    |
|--|----|
| Glosario.....  | 5  |
| Introducción .....   | 8  |
| Antecedentes .....   | 9  |
| 2. Empresa objeto de práctica .....                          | 13 |
| 2.1 Objeto Social .....                                      | 13 |
| 2.2 Misión .....   | 13 |
| 2.3 Visión .....   | 14 |
| 2.4 Valores Corporativos .....                               | 14 |
| 2.5 Objetivos Estratégicos .....                             | 15 |
| 2.6 Rol Comercial .....                                      | 15 |
| 3. Agencia Objeto de Práctica.....                           | 19 |
| 3.1. Cargo desempeñado .....                                 | 19 |
| 3.2 Perfil del Cargo .....                                   | 19 |
| 3.3. Objetivo del Cargo .....                                | 21 |
| 3.4. Funciones para Realizar .....                           | 23 |
| 3.5. Relación con otros Cargos.....                          | 26 |
| 3.6. Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo..... | 27 |
| 3.7. Condiciones de Trabajo.....                             | 29 |
| 3.8. Entrenamiento .....                                     | 32 |

|  |    |
|--|----|
| 3.9. Competencias.....   | 33 |
| 3.10. Responsabilidades .....  | 35 |
| 3.11. Deberes .....  | 35 |
| 3.12. Riesgos del Cargo .....  | 38 |
| 4. Características de la Práctica .....  | 41 |
| 4.1 Justificación .....  | 41 |
| 4.2 Objetivo General.....  | 43 |
| 4.3 Objetivos Específicos .....  | 43 |
| 5. Informe Ejecutivo .....   | 45 |
| 6. ¿Cómo construir la propuesta de valor o plan de mejora para la agencia de práctica?<br>.....                    | 50 |
| 6.1 Operaciones más eficientes – Manual de procedimientos que optimicen procesos y<br>elimine lo innecesario. .... | 52 |
| 6.2 Mejora la Gestión de la Organización – Gestión de procesos y funciones .....                                   | 53 |
| 6.3 Permite tomar mejores decisiones – Decisiones informadas:.....   | 53 |
| 6.4 Mejorar la productividad – Automatización de procesos – Simplificar lo repetitivo .                            | 54 |
| 6.5 Satisfacción del Cliente – Procedimientos para cubrir las necesidades de los clientes<br>.....                 | 54 |
| 7. Aportes a mi formación personal .....   | 56 |
| 8. Aportes a mi formación personal .....   | 59 |
| 9. Conclusiones .....  | 61 |

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 10. Recomendaciones .....          | 64 |
| 11. Bibliografía y Webgrafía ..... | 67 |
| 12. Anexos .....                   | 69 |

## **Glosario**

**Aviso de Operación:** Es un documento oficial que autoriza a una empresa para iniciar actividades comerciales en un país o región, cumpliendo con todo lo legal.

**BDM:** Business Development Manager (Ejecutivos de cuenta) son las personas que se encargan de llevar a cabo las negociaciones y el relacionamiento con los clientes y posibles clientes.

**Cédula o DUI de Representante Legal:** Se refiere al documento único de identidad, el cual es de la persona nombrada como el representante legal de una empresa.

**Certificado de Persona Jurídica:** Es un documento el cual acredita la existencia legal de una entidad y la registra como persona jurídica.

**Cliente:** Hace referencia a cualquier empresa que está interesada o que actualmente se le presta el servicio.

**CMMI:** Estas siglas se refieren a Capability Maturity Model Integration, el cual es una certificación donde se asegura que los procesos de una organización estén debidamente documentados, estandarizados y alineados con los objetivos de la empresa. Son procesos definidos con un enfoque organizacional.

**Composición Accionaria:** Es un documento que nos indica quiénes son los propietarios de las acciones de las empresas y en qué proporción están.

**Conflicto de Interés:** Es un documento en el cual una persona divulga cualquier relación personal, financiera o profesional que pueda afectar o influir en una

organización.

**Contratos:** Es un acuerdo legal entre dos o más partes donde se establecen las obligaciones y los derechos específicos de cada uno; en el caso de la empresa todos los contratos son por escrito y formales.

**ISO 27001:** Es un estándar internacional para la gestión de la seguridad de la información (SGSI). Ayuda a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGSI, protegiendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información

**Listas LA/FT - FPADM:** Estas son bases de datos las cuales se utilizan para prevenir y detectar actividades ilícitas relacionadas con LA - Lavado de activos, con FT - Financiación del terrorismo y la FPADM - Financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva. Esto nos arroja la información completa de las personas naturales o jurídicas que puedan estar involucradas a dichas actividades ilícitas.

**NDA:** Es un acuerdo de confidencialidad o en inglés (Non Disclosure Agreement); donde dos o más partes establecen que la información tratada entre ambas partes debe mantenerse de manera confidencial y no puede ser divulgada a terceros sin autorización previa.

**NIT:** El número de identificación tributaria es un código único asignado por los entes fiscales a personas naturales y a personas jurídicas.

**SAGRILAFT:** Sistema de autocontrol y gestión del riesgo integral de lavado de activos y financiación del terrorismo, este es con el fin de identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos asociados al lavado de activos y la financiación del terrorismo.

**Softer:** Colaborador

**Superintendencia de Sociedades:** Esta es una entidad del gobierno la cual es responsable de supervisar y regular las actividades comerciales de todas las sociedades en el territorio nacional.

**TI:** Se refiere a la abreviatura de Tecnología de la Información, la cual se utiliza para gestionar y utilizar la información de manera óptima y eficiente. Además de la gestión del Hardware, Software, redes organizacionales y demás servicios.

*Fuente: Información propia basada en internet*

## **Introducción**

En este informe podemos ver reflejado, todo el proceso durante las prácticas en la agencia PERSONAL SOFT S.A.S, una compañía que se encarga en la prestación de soluciones tecnológicas a diferentes clientes del sector público y privado, manejando empresas de gran tamaño, como Bancolombia o Sura, aportándoles a cada cliente soluciones tecnológicas en automatización de procesos, licenciamientos, desarrollos tecnológicos, entre otros servicios.

Realizar estas prácticas profesionales supone una posibilidad estratégica para poner en relación las adquisiciones del estudiante durante su formación universitaria con la realidad profesional. Durante el tiempo de prácticas, se tuvo acceso a proyectos reales, herramientas profesionales y guía, lo que supuso no sólo la aplicación de habilidades técnicas, sino que también enriqueció las competencias blandas del estudiante en ámbitos como la comunicación, el trabajo en grupo o la solución de problemas.

También este periodo de prácticas supuso un entendimiento real del funcionamiento de la empresa desarrolladora de software, así como de los distintos roles que participan en la creación del producto tecnológico. Además, participar en dinámicas como las reuniones de seguimiento y las revisiones de SAGRILAF fue decisivo para el crecimiento personal y profesional del practicante. En suma, la experiencia fue valiosa no sólo por el aprendizaje, sino porque contribuyó positivamente con soluciones dentro de la experiencia del entorno laboral.

## **Antecedentes**

La empresa PERSONAL SOFT S.A.S fue creada en el año 1998 con sede en Medellín, Colombia por el señor Fabio de Jesús Pineda Callejas, dedicándose, desde sus comienzos, a la creación de soluciones de softwares personalizadas y de servicios de Tecnología de la Información (TI), pues sus servicios eran adaptados a las necesidades específicas de cada uno de sus clientes y a las del sector o sectores que atendía. Aunque la empresa satisfacía sus clientes de varios sectores económicos, su mayor énfasis siempre estuvo en el sector financiero, con la debida atención por establecer una relación fuerte y estratégica con su cliente más destacado, BANCOLOMBIA, lo que le permitió, sin dudas, llegar a ser una empresa confiable y con un conocimiento especializado en soluciones tecnológicas para la banca.

En el año 2006, con la finalidad de alcanzar cobertura nacional y una atención más cercana y rápida a sus clientes en la capital del país, la empresa empezó a tener presencia en Bogotá al abrir una nueva sede en esta ciudad. Esta estrategia constituyó un punto de inflexión en la empresa, ya que no solo permitió ejercer una mejor atención a sus clientes del centro del país, sino que también sentó las bases para su posterior internacionalización. De esta manera, la compañía no solo llegó a consolidarse en el espacio de soluciones tecnológicas, sino que se convirtió en lo que hoy es: un artículo de confianza dentro del ecosistema del software colombiano, una empresa capaz de adaptarse a las especificaciones de los sectores de clientes a los que atiende, con capacidades innovadoras y, por sobre todas las cosas, con atención a sus clientes.

Como parte de su determinación por la mejora continua y la calidad como organización, en el año 2009 la organización obtuvo la certificación CMMI Nivel 3, la cual certifica la

capacidad de la organización de gestionar procesos organizacionales definidos, mediante la utilización de plantillas estandarizadas y gestión de riesgos por adelantado. Esta certificación también se tradujo en la validación por parte del equipo de PERSONAL SOFT S.A.S de una cultura organizacional que favoreció el mejoramiento continuo y garantizó que sus empleados estuviesen debidamente preparados en relación a las orientaciones previamente definidas. Esta certificación también representó un importante espaldarazo a la calidad de sus procesos y tuvo un efecto positivo para la mejora de las relaciones comerciales en las que estaba inmersa, diferenciando a la organización dentro de un mercado altamente competitivo.

A fin de continuar con su estrategia de madurez organizativa, en 2012 PERSONAL SOFT S.A.S obtuvo el CMMI a Nivel 5, el máximo nivel que se puede alcanzar dentro de este modelo, el cual hace gala de su enfoque en la optimización de procesos y la toma de decisiones a partir de datos y métricas.

Ese mismo año, PERSONAL SOFT S.A.S continuó con su crecimiento y empezó a realizar operaciones internacionales al abrir una oficina y un mercado en la Ciudad de Panamá, fortaleciendo su presencia en el mercado de Centroamérica. Luego, en 2021, la empresa ya contaba con presencia física en Atlanta, Georgia, Estados Unidos por medio de PERSONAL SOFT LLC, y en San Salvador, El Salvador.

Todas estas aperturas y expansión global facilitaron la colaboración de la empresa con sus clientes, en estas regiones, ingresaron a mercados competitivos como el de Estados Unidos y el de Centroamérica; y además, pudieron responder rápida y satisfactoriamente a las necesidades y/o requerimientos que veían en el mercado.

En 2022 continúa su crecimiento a nivel internacional abriendo una oficina en República

Dominicana, el primer país ubicado en el Caribe, con el fin de ingresar a este mercado y responder fácilmente a las oportunidades identificadas allí. Este esfuerzo de abrir nuevas sedes se ve reflejado en su compromiso por competir y entrar a mercados internacionales, además de abarcar a clientes con operaciones económicas en 2 o más países que se pueda aplicar cobertura. Por otro lado, y en línea con la cultura de la mejora continua, en 2024 PERSONAL SOFT S.A.S renovó su certificación CMMI Nivel 5 de la versión 3.0, modelo que pone énfasis en métricas sofisticadas, la anticipación de problemas, y la mejora sostenida de los procesos. La actualización, a su vez, mantiene la declaración de la firma para lograr la perfección operativa como un elemento de tipo de valor que es entregado a sus clientes.

Finalmente, en 2025, la empresa logró certificarse en la norma ISO/IEC 27001 de gestión de la seguridad de la información, lo que evidencia que PERSONAL SOFT S.A.S ha diseñado e implementado con éxito un SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) que garantiza la protección de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información sobre la que actúa. Además, plantea el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) para así, permitir una respuesta estructurada y eficiente en caso de amenazas o vulnerabilidades. La obtención de esta certificación supone un importante paso en la gestión de la confianza digital y la responsabilidad tecnológica.

A lo largo del tiempo, la compañía PERSONAL SOFT S.A.S ha evidenciado una buena evolución constante, creando, además, una imagen sustentada en la calidad, la innovación y la cercanía con los usuarios. Todo esto ha sido posible mediante la combinación de una visión de negocio, una correcta preparación de su personal y unos procesos certificados, haciéndoles subir en la escalera hasta convertirse en una de las

compañías más valiosas del sector informático de América Latina.

Fuente: (<https://personalssoft.com/co/nosotros/>, Información Propia)

## **2. Empresa objeto de práctica**

### **2.1 Objeto Social**

La empresa PERSONAL SOFT S.A.S identificada con el NIT 811022382 – 5, presta lo siguiente:

#### **Actividades Económicas**

- 6201: Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación y pruebas)
- 6209: Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos

Fuente: RUT

La empresa es de carácter privado y se ha destacado por brindar un servicio competente y de calidad, en cuanto a soluciones tecnológicas y eficiencias en los servicios brindados por los clientes, donde garantizan la seguridad de la información y así satisfacer las necesidades del cliente.

### **2.2 Misión**

Proporcionar soluciones innovadoras que permitan a las empresas estar a la vanguardia de la tecnología, la evolución y el progreso.

Fuente: (Información basada en el lineamiento de la empresa)

## 2.3 Visión

Ser reconocidos como líderes en la transformación digital y en la entrega de soluciones tecnológicas innovadoras que impulsen el crecimiento y la competitividad de sus clientes.

Fuente: (Información basada en el lineamiento de la empresa)

## 2.4 Valores Corporativos

- **Integridad:** Es el actuar con honestidad y transparencia en todos los servicios y decisiones, manteniendo un comportamiento ético y consistente frente a los servicios presentados a los clientes, las acciones de los empleados y la justicia entre los socios.
- **Excelencia:** Es el compromiso con la calidad y la mejora continua, esto ligado a las certificaciones de calidad.
- **Compromiso:** Demuestra su dedicación al cumplir los objetivos establecidos por la compañía. **Confianza:** Se trabaja con un enfoque de construcción de relaciones sólidas basadas en la fiabilidad y el respeto.
- **Respeto:** La empresa valora y respeta las diferencias individuales y culturales, fomentando un entorno inclusivo y colaborativo.

Fuente: (<https://personalsoft.com/co/nosotros/>, Información Propia)

## 2.5 Objetivos Estratégicos

- Desarrollo de los Softers: La empresa está en el constante crecimiento profesional de sus colaboradores brindándoles opciones de capacitaciones gratuitas en el área de talento de cada uno de ellos. Donde se pueden enfocar en capacitarse para entrar a nuevos proyectos con nuevos clientes y estar siempre a la vanguardia de la información.
- Excelencia Operativa: En PERSONAL SOFT S.A.S están comprometidos con mejorar, sistematizar y gestionar de manera eficiente cada eslabón de la cadena productiva; para así destacar en el mercado y brindar soluciones innovadoras a sus clientes.
- Innovación y desarrollo: En la compañía se busca tener a la mano soluciones innovadoras en cuestiones tecnológicas que se adapten al mercado actual y a las necesidades de cada uno de sus clientes.

## 2.6 Rol Comercial

El papel que desempeña la venta en PERSONALSOFT S.A.S es una de las funciones más importantes en el marco de la sostenibilidad y de su negocio. Este papel, no solo se limita a la venta de un servicio, sino que debe tener una visión holística de identificación, creación y relevamiento de oportunidades comerciales que van del ámbito nacional al internacional y que están relacionadas por los servicios de TI que ofrece la empresa.

La estrategia comercial nace de un estudio profundo de las necesidades del mercado, así como de la dinámica del cambio tecnológico de la demanda del mercado en ámbitos

como el financiero, el energético, el asegurador y el corporativo. A partir de este análisis, el equipo comercial se empeña en ofrecer soluciones a medida para conseguir que los potenciales clientes aumenten su eficiencia operativa, aceleren su transformación digital y continúen desarrollando su negocio. Este proceso no es sólo del equipo comercial.

En PERSONAL SOFT, todos los Softers (los trabajadores de las distintas áreas funcionales) juegan un papel importante dentro del fortalecimiento de la propuesta de valor. La cooperación entre las distintas áreas funcionales es lo que se necesita para comprender la situación de cada uno de los clientes y dar respuesta a las mismas desde el punto de vista de la innovación y del servicio.

Identificada la oportunidad, su asignación para la estructuración del proceso de venta, ejecución de las negociaciones, la formalización de la propuesta y el acompañamiento, de modo que la ejecución se realice en las mejores condiciones es responsabilidad de los BDM (Business Development Managers).

Los BDM son el vínculo directo entre el cliente y la organización; son ellos quienes identifican en profundidad las necesidades, lideran los procesos contractuales durante la relación comercial. La tarea de los BDM no concluye con la firma de un contrato. Su trabajo incluye el seguimiento de la implementación del servicio, la resolución de incidencias, la modificación de la documentación legal y la generación de nuevas oportunidades con el mismo cliente.

En lo que respecta a su cartera de clientes, PERSONAL SOFT S.A.S ha disputado, hoy cuenta con buenas relaciones con importantes empresas a nivel local y a nivel

internacional, lo que evidencia su posicionamiento competitivo en el mercado. Entre los principales clientes nacionales cabe destacar:

- Bancolombia
- Grupo Sura
- Protección
- AES
- Grupo Bolívar
- Grupo ISA
- Postobón

En otro orden de ideas, la compañía también ha logrado establecer relaciones comerciales con empresas grandes a nivel internacional como:

- Davivienda
- BAC Credomatic
- Terpel
- Diana
- Banco Nacional de Panamá
- AES (Panamá, El Salvador, República Dominicana, Estados Unidos)

Para así ayudar a construir la presencia de la compañía en mercados como lo son Centroamérica y el Caribe. Este alcance transnacional se logra por la solidez de la estructura de operación de la compañía, el aval que ayudaría a sostener cualquier certificación internacional existente y la adaptación que presentan hacia los marcos

normativos, culturales y comerciales que se encuentran en cada uno de los países donde la compañía establece relaciones comerciales.

### **3. Agencia Objeto de Práctica**

PERSONAL SOFT S.A.S



Practicante Dirección Comercial

#### **3.1. Cargo desempeñado**

Practicante de Dirección Comercial

#### **3.2 Perfil del Cargo**

La función de practicante del área de Dirección Comercial en el contexto de PERSONAL SOFT S.A.S implica una serie de funciones tanto estratégicas como operativas necesarias para que el estudiante vincule lo previsto en la teoría y pueda fortalecer los conocimientos adquiridos, aplicándolos en un contexto empresarial. Esta no solo se limita a la realización de tareas administrativas, sino que completa funciones de gran relevancia que afectan de manera directa al cumplimiento normativo y a la eficiencia comercial de la empresa.

Una de las funciones más importantes que incluye esta actividad es la de revisar y controlar el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRILAFT). Este sistema regulado por la

Superintendencia de Sociedades de Colombia, es un sistema de autocontrol que tiene aplicación en PERSONAL SOFT S.A.S en todo su alcance a nivel global, razón por la cual el practicante en esta tarea tiene la obligación de revisar, analizar, y validar la información de sus clientes y/o del cliente nacional e internacional, implícitas en la normativa de cada país en el que PERSONAL SOFT S.A.S realiza operaciones de cualquier tipo. Esta función requiere de una alta capacidad para analizar la documentación del cliente, atención al detalle y responsabilidad ética, pues está orientada a prevenir riesgos legales, financieros y reputacionales para PERSONAL SOFT S.A.S.

Además de la participación activa del practicante en la revisión y el seguimiento de los contratos comerciales (esto es, revisión de condiciones contractuales, de plazos de vigencia o de requisitos legales, etc., así como revisión de los anexos como las pólizas, cláusulas de confidencialidad, NDA, cartas de compromiso, etc.) debe tenerse en cuenta que esta revisión contractual tiene vocación de aplicarse no solo a los contratos firmados con una empresa colombiana, sino también aquellos firmados con empresas extranjeras, lo cual exige igualmente un mínimo entendimiento de la legislación comercial y del tratamiento de la abundante documentación legal generada por las diversas jurisdicciones.

El otro aspecto es relativo a la gestión de la documentación, aspecto que se relaciona con la organización, la clasificación y la actualización de la documentación relacionada con los clientes, filiales internacionales y la casa matriz. Se debe garantizar que toda la documentación esté debidamente digitalizada y almacenada en las carpetas correspondientes y se encuentre a disposición de su consulta en las plataformas internas, así como el seguimiento correspondiente al estado de actualización de cada

fichero notificando de los plazos de caducidad para la solicitud de una nueva versión, en su caso, etc. Lo anterior es insignificante en la medida en que la trazabilidad, la transparencia y la disponibilidad de la información es uno de los valores de los procesos comerciales y de los procesos legales.

El perfil del puesto de prácticas está relacionado con la Dirección Comercial. Este puesto de prácticas ofrece al estudiante la posibilidad de vincularse de forma activa a una estructura corporativa estable, así como adquirir experiencia en el manejo de procesos críticos y desarrollar competencias consideradas "transversales" como la responsabilidad, la confidencialidad, el pensamiento analítico, la proactividad y sobre todo, aquellas que son clave para una adecuada formación profesional y futura inserción en el mercado de trabajo.

(Información Propia)

### **3.3. Objetivo del Cargo**

La finalidad del puesto de practicante de la Dirección Comercial de PERSONAL SOFT S.A.S es ofrecer un soporte total y estratégico a la actividad comercial de la empresa, ayudando así al cumplimiento de los objetivos de la propia área y a la consolidación de los procedimientos que permiten garantizar la oficialidad, eficiencia y sostenibilidad de la relación con los clientes.

Este puesto tiene como objetivo la verificación del cumplimiento de los trabajos operativos, normativos y administrativos que constituyen una parte fundamental para la resolución convincente de la gestión comercial. A partir de la revisión del

documento, el análisis informático, la elaboración de informes y el seguimiento de los procesos contractuales, el practicante se convierte en un soporte para los Business Development Managers (BDM) y otros sujetos de la parte comercial; es decir, que formarán parte de la información para ayudar a una toma de decisión adecuada de los Business Development Managers (BDM) e incluso un soporte que haga de la toma de decisiones un trabajo en equipo.

En otro orden de cosas, uno de los objetivos básicos de la posición es facilitar la implementación de una correcta interpretación, aplicación y cumplimiento de normas y regulación en vigencia (en especial lo que tiene que ver con el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRILAFT) de forma nacional e internacional). Desde tal posición, se contribuye de manera ciertamente concreta en la protección al negocio al momento de prevenir riesgos legales y proteger la reputación de la empresa en todos los mercados en los que la empresa cuenta con presencia.

El cargo busca fomentar, de la misma forma, una actitud de proactividad y colaboración en la mejora de los procesos internos, favoreciendo en el empleado practicante una mentalidad analítica, responsable y orientada a los resultados; así se logra, además, un espacio de aprendizaje en el que el estudiante practicante puede tener experiencia real en el mundo de la empresa comercial y al mismo tiempo colaborar con la compañía aportando valor real.

En conclusión, la esencia del cargo es permitir la incorporación del practicante a ser un miembro funcional y comprometido del equipo comercial de la empresa aportando oportunidad para crecimiento profesional mientras se colabora con los procesos fundamentales en la búsqueda de la consecución de objetivos y desarrollo y expansión de la comercialización de PERSONAL SOFT S.A.S.

(Información Propia)

### **3.4. Funciones para Realizar**

El practicante de Dirección Comercial en PERSONAL SOFT S.A.S ocupa una serie de funciones que tienen relación directa con el desarrollo de los procesos internos del área, el cumplimiento normativo y el fortalecimiento de las relaciones comerciales de la empresa. A continuación, se define de forma ampliada la función ocupada en el tiempo de práctica:

- Apoyar en la implementación, seguimiento y actualización de las políticas y procedimientos relacionados con la implementación del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRILAFIT). Esta función incluye la revisión de la documentación legal y financiera de los clientes nacionales e internacionales, la validación de listas restrictivas y la creación de reportes internos que demuestren el cumplimiento de los controles establecidos en la legislación colombiana y en los estándares internacionales.
- Identificar y evaluar los riesgos derivados de las actividades comerciales propias de los clientes, socios, proveedores y los representantes legales. El practicante se suma a la labor de identificar alertas, inconsistencia o vacíos documentales que

puedan representar un riesgo reputacional o de naturaleza legal para la compañía, en su contribución en tiempo y forma a la toma de decisiones por parte de los líderes comerciales.

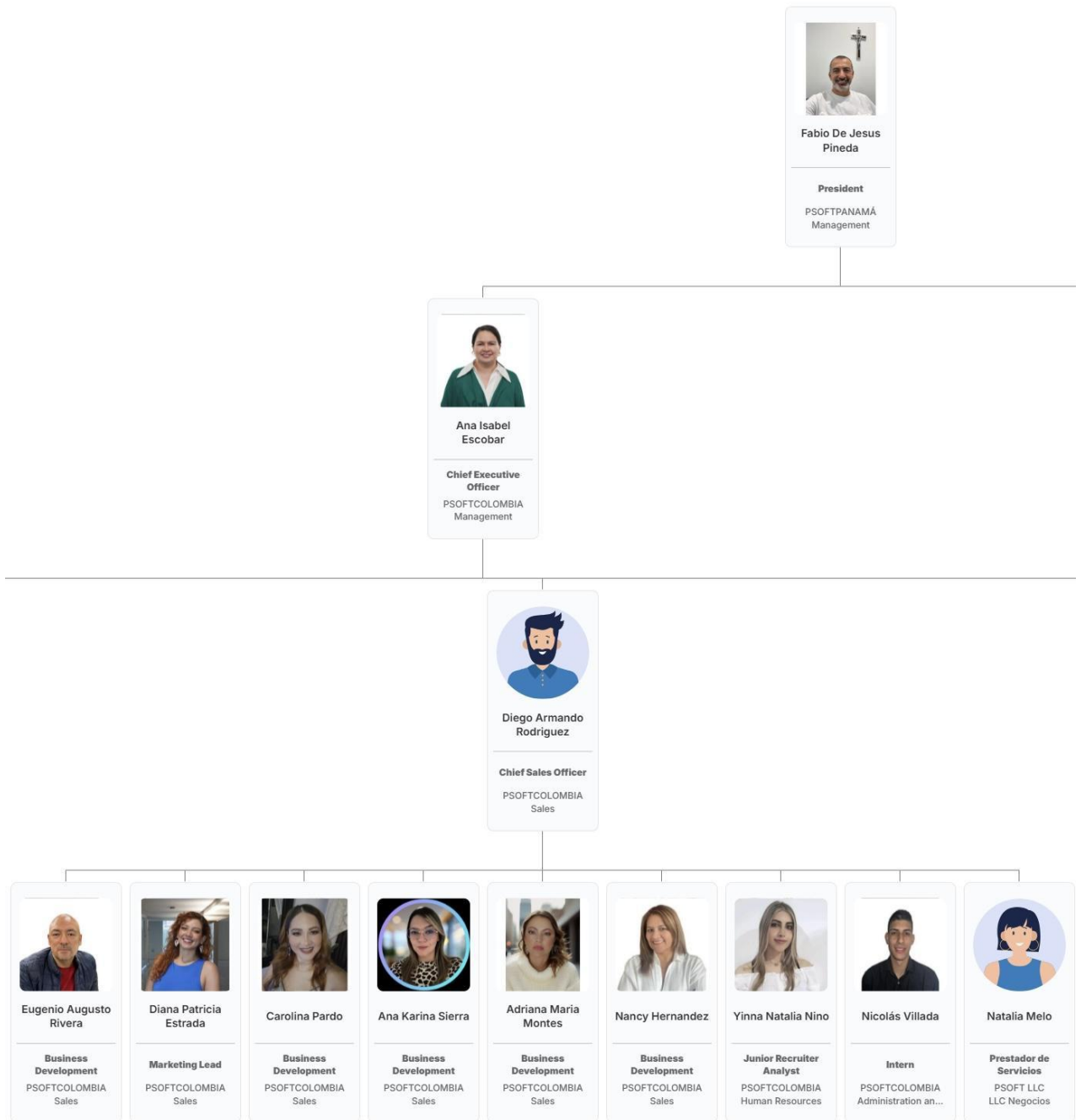
- Efectuar la revisión, redacción y negociación de los contratos comerciales relevantes, tanto en el ámbito nacional como internacional. Entendiendo por tal la revisión de los puntos que pueden incluir las cláusulas legales, las condiciones económicas, los tiempos de ejecución, los acuerdos de confidencialidad (NDA), así como de otros anexos. Asegurando el cumplimiento de que los contratos en cuestión respondan a las políticas internas así como a la normativa legal existente en cada una de las jurisdicciones.
- Conservar un histórico ordenado, clasificado y actualizado de todos los contratos comerciales en vigor, vencidos y en elaboración, asegurando también la digitalización, el almacenamiento correcto y el etiquetado económico pertinente en los registros económicos en las plataformas internas que establece la compañía, garantizando el aseguramiento de la trazabilidad y aún el fácil acceso en las auditorías internas o externas.
- Dirigir y organizar la documentación que aporten los clientes nacionales e internacionales, certificados de existencia y representación legal, RUT, cédula, documentos contractuales y otros archivos requeridos por parte de los procesos de comercialización, coordinando toda esta actividad con otras áreas de la empresa como la jurídica y la administrativa.
- Actualizar de forma constante la base de datos de documentación pendiente, creando alertas internas sobre próximos vencimientos, documentación incompleta y requerimientos legales; el objetivo de esta tarea es anticipar riesgos y facilitar la

gestión preventiva de la documentación comercial.

- Colaborar en la coordinación de reuniones internas y externas para el área comercial, apoyando en la programación de agendas, la simultánea convocatoria para la realización de reuniones, toma de actas, la elaboración de presentaciones o el seguimiento de compromisos a partir de lo tratado en las reuniones.
- Seguir las tareas y los proyectos encargados por los líderes de los equipos del área, así como el control de los plazos convenidos emitidos por cada uno de los miembros del grupo comercial, la presentación de informes sobre avances al respecto, la comunicación del tiempo que se necesita utilizar y para hacer fluida la comunicación con los propios miembros del equipo.

(Información Propia)

### 3.5. Relación con otros Cargos



### Anexo 1. Organigrama

Fuente: (PERSONAL SOFT S.A.S - 2025)

El estudiante se encuentra ubicado en la parte inferior del organigrama, dentro del equipo comercial en cabeza del Chief Sales Officer Diego Armando Rodríguez. El cargo desempeñado por el estudiante es de Intern de Dirección Comercial, reportando y apoyando las labores de la analista comercial Yinna Natalia Diaz Niño, quien le reporta directamente a Diego. Al igual que Yinna Natalia, el equipo comercial de Colombia cuenta con unos BDM's quienes son: Eugenio Augusto Rivera y Carolina Pardo que componen el equipo euforia, Adriana Montes y Ana Karina Sierra que componen el equipo sabrosura, Nancy Hernández es la BDM de Bogotá y Diana Patricia Estrada es la Jefe de Mercadeo, a cargo de ella tiene 2 analistas y un practicante. En esta empresa, el área comercial y de mercadeo están unidas.

### **3.6. Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo**

La empresa considera que para la buena práctica orientada al desarrollo del practicante de la Dirección Comercial de la empresa PERSONAL SOFT S.A.S., es necesario proporcionar un conjunto de recursos técnicos, físicos y logísticos capaces de garantizar un sitio de trabajo, productivo, acogedor y seguro. Estos recursos no sólo hacen posible la consecución de las actividades de un ámbito administrativo/comercial, sino que también constituyen una integración a los procesos de la empresa por medio de un trabajo ágil y eficaz.

- **Equipos portátiles corporativos:** Cuando se inicia la práctica, se proporciona un portátil con características técnicas para el desarrollo de actividades administrativas/comerciales de la compañía. En este portátil se incluyen el paquete de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook etc.), software

para la gestión de documentos, navegador seguro, acceso a las bases de datos internas, red de área privada virtual para trabajo remoto, mecanismo de comunicación Microsoft Teams, etc. Y la compañía protege dicho portátil con software antivirus y toma las medidas de seguridad informática de acuerdo a las normativas de la compañía.

- **Estación de trabajo de tipo físico:** El practicante dispondrá de un puesto de trabajo en el lugar designado que contiene: escritorio, silla ergonómica ajustable, tomas de corriente accesibles, espacio básico para el almacenamiento. El lugar de trabajo está desarrollado cumpliendo los requerimientos establecidos en cuanto a ergonomía y bienestar laboral, de tal manera que el practicante puede cumplir con una jornada laboral productiva, así como evitar el riesgo de fatiga o trastornos de lesiones por mala postura.
- **Material de oficina:** Se dispone de un kit básico de material de oficina que incluye lapicero, lápices, blocs de notas, resaltadores, carpetas y clips, etc. En general, el material incluye elementos de uso común en actividades administrativas. La dotación de este material favorece la toma de apuntes, la organización de documentos físicos y la realización de actividades como la revisión de contratos, el seguimiento de pendientes o la elaboración de registros.
- **Acceso a plataformas internas:** La actividad en el cargo requiere, de manera habitual, el uso de herramientas digitales de naturaleza empresarial como SharePoint (gestión documental), CRM corporativa (Customer Relationship Management), sistemas de control de contratos y repositorios de clientes. En general, se conceden permisos de acceso a carpetas compartidas, correos grupales o a tableros de seguimiento comercial.

- **Herramientas de la comunicación y la colaboración:** el practicante lleva a cabo un uso intensivo de los canales de comunicación con uso interno como: Microsoft Teams y Outlook, así como la plataforma corporativa de chat, lo que le permite mantener fluidas las comunicaciones con los líderes del área, realizar reuniones virtuales, gestionar tareas compartidas y documentar los avances.
- **Herramientas tecnológicas complementarias:** en el caso de que se requieran, la empresa también facilitará adaptadores, ratones, auriculares con micrófono, bases de refrigeración o pantallas de ordenador en función del tipo de trabajo y con la opción de hacer un acceso remoto para asegurar la continuidad de las acciones operativas cuando se está en el hogar o bajo un trabajo híbrido.

En definitiva, esta gama de recursos y herramientas son claves en la materialización de las funciones del puesto y para poder mostrarse como un practicante que se ajusta de forma rápida y práctica a la realidad de la empresa, de forma eficiente, organizada y profesional en la contribución de los objetivos del área comercial.

Fuente: (Información Propia)

### **3.7. Condiciones de Trabajo**

El ejercicio profesional en el puesto de práctica de la Dirección Comercial de PERSONAL SOFT S.A.S. se lleva a cabo bajo la figura legal del contrato de aprendizaje, ya que se acoge a la normatividad vigente. Dicha figura permite garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente y la que aparece establecida mediante el SENA y el Ministerio de Trabajo, pero también elementalmente proporciona que la compañía manifieste su intención de garantizar una experiencia que se considere formativa en condiciones laborales adecuadas.

El practicante recibe desde el primer momento las condiciones físicas y logísticas para poder llevar a cabo sus respectivos trabajos. Concretamente, recibe un ordenador portátil para poder acceder a las herramientas corporativas, recibe una estación de trabajo individual con escritorio, silla ergonómica y con una localización dentro del espacio de trabajo bien iluminado, ventilado, y que consideramos que favorece la concentración del practicante. Estas condiciones aseguran el bienestar físico del practicante pero también aseguran un cierto contexto del adaptado entorno laboral, y considera que se cumplen estrictamente las exigencias laborales operativas que debe cumplir la actividad desarrollada por el practicante.

Por otra parte, también se indican los criterios que regulan cómo vive la práctica el practicante en la organización. En concreto, uno de estos criterios es el de los horarios, que se contempla de lunes a viernes de las 07:00 horas hasta las 16:00 horas, incluyendo una hora dedicada a la hora de la comida.

La modalidad de trabajo en el marco de la práctica es híbrida, es decir, combina tanto la presencialidad como el teletrabajo. En concreto, los lunes, miércoles y viernes son jornadas presenciales en la sede de la empresa, es decir, se refuerzan el trabajo en equipo, la simultaneidad de la supervisión, la participación en reuniones o actividades internas. Por su parte, los martes y jueves son jornadas en teletrabajo, es decir, favorecen la autonomía del practicante implicando la confianza en lo que hace referencia su responsabilidad.

El practicante en el tiempo que dure su estancia en la institución debe seguir las políticas internas de la institución, que incluye la confidencialidad de la información, el cumplimiento de los procedimientos del área, la puntualidad, la comunicación asertiva,

el uso correcto de los recursos asignados y la participación activa en materia de actividades de formación y seguimiento definidas por el área de Talento Humano.

Esas condiciones de trabajo no proporcionan solamente la posibilidad de realizar como corresponde las tareas a las que se le requiera, sino que también contribuyen a crear un entorno laboral con valor agregado, de aprendizaje continuo y de refuerzo de competencias profesionales, con lo que se obtiene una experiencia muy enriquecedora para el internado y para la empresa.

#### Anexo 2. Puesto de trabajo



Fuente: Información Propia

### 3.8. Entrenamiento

#### Anexo 3. Programación de Entrenamiento

| COMPONENTE                                       | TEMAS   | TIEMPO  | RESPONSABLE         |
|--|---|---------|---------------------|
| Bienvenida                                       | Bienvenida por el área de bienestar, presentación video introductorio y generalidades de la empresa | 45 Min  | Gestión Humana      |
| Bienvenida Presidente                            | Mensaje de bienvenida   | 5 min   | Gestión Humana      |
| Presentación Gerente Administrativo y Financiero | Planeación Estratégica  | 10 min  | Gestión Humana      |
| Formación  | Política, programa de formación Personalschool  | 20 min  | Gestión Humana      |
| Atracción y Selección                            | Proceso de atracción y selección  | 10 min  | Gestión Humana      |
| Coordinación en Gestión Humana                   | Políticas   | 40 min  | Gestión Humana      |
| Desarrollo                                       | Evaluación de periodo de prueba retroalimentación del proceso de evaluación y desarrollo del ser    | 30 min  | Gestión Humana      |
| Bienestar  | Beneficios de la compañía para el colaborador   | 40 min  | Gestión Humana      |
| Políticas Administrativas                        | Actas y reuniones   | 40 min  | Gestión Humana      |
| Gestión Tecnológica                              | Servicios, herramientas y políticas   | 30 min  | Gestión Humana      |
| Coordinación de Mercadeo y Comunicaciones        | Objetivos del área, roles, responsabilidades, metodologías implementadas y temas de interés         | 40 min  | Gestión Humana      |
| SST  | Cómo reportar incidentes, puntos de encuentro, grupos de la organización.                           | 40 min  | Gestión Humana      |
| Pausa Activa                                     | Ejercicio de Pausa Activa   | 15 min  | Gestión Humana      |
| Coordinación de Procesos y Métricas              | Responsabilidad en el SIG   | 30 min  | Gestión Humana      |
| Relaciones Laborales                             | Generalidades, solicitudes del área, políticas  | 20 min  | Gestión Humana      |
| Generalidades Personal Soft                      | Historia, Estructura  | 5 horas | Gerente de Negocios |
| Generalidades del área comercial                 | Ventas, Procesos  | 5 horas | Gerente de Negocios |

|                             |                    |          |                     |
|-----------------------------|--------------------|----------|---------------------|
| Generalidades Clientes      | -                  | 8 horas  | Gerente de Negocios |
| Procesos Apoyo Comercial    | Gestión documental | 16 horas | Gerente de Negocios |
| Acompañamiento al comercial | Documentación      | 40 horas | Gerente de Negocios |
| Lectura Recomendada         | Perfil del cargo   | 2 Horas  | Autodesarrollo      |

### 3.9. Competencias

- **Comunicación efectiva:** Habilidad para comunicarse de manera clara, concisa y asertivamente. Es fundamental en todas las áreas de la empresa mantener una buena comunicación con los Softers ya que nos debemos comunicar mucho con el fin de cerrar los pendientes puestos por los jefes directos y los apoyos realizados a los BDM's. Se debe tener la capacidad de transmitir ideas con claridad y consistencia para tener aportes fundamentados en la construcción de los objetivos pactados por la empresa para el año corriente 2025.
- **Atención al detalle:** Capacidad para identificar y corregir errores, para asegurar la precisión en los documentos y contratos. El estar pendientes y prestar atención hasta el más mínimo detalle es fundamental para la correcta gestión, diligenciamiento y tratamiento de la documentación recibida y enviada a los clientes, ya que se debe llenar formularios con información detallada de la empresa.
- **Trabajo en equipo:** Colaborar de manera efectiva con las diferentes áreas de la empresa. Es fundamental adaptarse al grupo de trabajo para ser más óptimos en la realización de las actividades puestas por los jefes inmediatos.
- **Resolución de problemas:** Habilidad para identificar problemas, analizarlos

y proponer soluciones a estos. Para esto como se mencionó anteriormente debemos tener atención al detalle para evitar situaciones donde debamos resolver problemas que se pudieron haber evitado.

- Manejo de herramientas tecnológicas: El manejo de las herramientas ofimáticas es esencial para el mundo corporativo; por esto la misma empresa nos brinda capacitaciones constantes para estar al día con las últimas actualizaciones de las aplicaciones principales manejadas en el área
  - Word
  - Excel
  - Power Point
  - Power BI
  - Sugar
  - ZoHo
  - Inspektor
  - SAP
  - GLPI
  - BUK
  
- Proactividad: Capacidad para tomar la iniciativa y buscar alternativas a problemas presentados. En el ámbito empresarial es de vital importancia demostrar interés por los procesos de la compañía y si se puede aportar más aún.

Fuente: Información Propia

### 3.10. Responsabilidades

Las actividades en la empresa se dividen en primarias y secundarias, según su grado de importancia:

| ACTIVIDADES PRIMARIAS   | ACTIVIDADES SECUNDARIAS   |
|---|---|
| Implementar y seguir políticas y procedimientos de SAGRILAFT                              | Colaborar con la actualización de la documentación relacionada              |
| Revisar contratos comerciales   | Mantener un archivo actualizado con la información general de cada contrato |
| Gestionar y mantener organizada la documentación de clientes nacionales e internacionales | Actualizar la base de datos de los datos documentales                       |

Fuente: Información Propia

Anexo 4 - Tabla de Responsabilidades

### 3.11. Deberes

El cargo de practicante en la Dirección Comercial de PERSONAL SOFT S.A.S, cuenta con un conjunto de deberes de gran importancia, para contribuir al buen desarrollo de las actividades a las que se le ha asignado y al cumplimiento de las políticas internas y requisitos de tipo normativos, requeridos por la compañía y los organismos respectivos. A continuación, se describen los referidos deberes, los cuales intentan dar cuenta del comportamiento ético y profesional del cual se espera del practicante a lo largo de su etapa educativa:

1. **Implementar las políticas de prevención del lavado de activos:** El practicante, por su parte, debe conocer, implementar y promover con dedicación las políticas internas sobre el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRILAFT), garantizando que la actuación y la decisión que desarrolle su actividad estén otras cosas, enmarcadas en la legalidad, la transparencia y la responsabilidad financiero.
2. **Monitorear y reportar las actividades con potenciales signos de riesgo, o aquellas relacionadas con SAGRILAFT:** El practicante tiene la obligación de estar alerta a los potenciales signos de riesgo, no sólo a la hora del análisis de clientes y de la revisión de documentación y en esa forma de reportar en forma oportuna cualquier actividad sospechosa que pueda significar un riesgo para la organización. Esto se realiza de la mano del oficial de cumplimiento de la compañía.
3. **Analizar la documentación:** El practicante debe adquirir las habilidades básicas para analizar documentos, generando informes de información (ej., promedios de vigencias, vencimientos de contratos, el estado de los documentos. pendientes de respuesta, frecuencia de actualización, etc.). Esta actividad es necesaria para la planificación y seguimiento del área comercial.
4. **Cumplir con los horarios de trabajo establecidos con el jefe inmediato:** El cumplimiento del horario de trabajo, sea en modalidad presencial o remota, es uno de los deberes importantes. El practicante tiene que ser puntual y responsable con el cumplimiento de la jornada de trabajo que corresponde

respetando los tiempos establecidos por la empresa para el cumplimiento de las funciones.

5. **Certificar que la clasificación y la digitalización de la documentación importante son correctas:** Uno de los deberes importantes consiste en tener ordenada toda la documentación de los clientes: contratos, pólizas, NDA, certificados, etc. El practicante ha de cuidar de que estén escaneados, clasificados, firmados y guardados correctamente en las carpetas digitales correspondientes para poder conseguir la documentación correspondiente.
  
6. **Dar cumplimiento a lo requerido por el jefe inmediato o por figuras jerárquicas autorizadas:** El practicante deberá dar cumplimiento oportuno a las instrucciones que le sean asignadas por su jefe inmediato o por otros líderes del organigrama que tienen, de acuerdo con la estructura de la compañía, autoridad funcional en el área en la que trabaja el practicante, entre ellos los Business Development Managers (BDM), la dinámica de trabajo de los cuales implica la realización de tareas de apoyo comercial y contractual.
  
7. **Dar cumplimiento a las políticas de la compañía en materia de seguridad de la información y respetar el acuerdo de confidencialidad:** Dado que la responsabilidad implica manejar información sensible y documentos confidenciales, el practicante tiene la obligación de cuidar los datos que recibe, cumpliendo con las políticas de la compañía en seguridad de la información y respetando las condiciones del acuerdo de confidencialidad que firma con la compañía desde que inicia su contrato.

Estos deberes pretenden generar en el estudiante una ética de trabajo orientada a la calidad, la responsabilidad y la confidencialidad que exige el entorno corporativo actual.

Fuente: Información Propia

### 3.12. Riesgos del Cargo

Ser Practicante en el área de Dirección Comercial de PERSONAL SOFT S.A.S, implica una serie de responsabilidades que, de no manejarse con el debido cuidado, pueden ser de alto riesgo para la empresa y para el Practicante. Los principales riesgos que involucran este cargo se presentan a continuación:

- **SAGRILAFI:** el incumplimiento o sobreexposición a sanciones en este riesgo resulta en una violación directa o indirecta de los lineamientos y lineamientos establecidos por el Sistema de autocontrol y riesgo integral de administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo para la identificación oportuna de señales de alarma para la empresa, la no actualización de documentación o fallas en la validación de Asegurando al cliente lleva a sanciones por parte de la Superintendencia de Sociedades u otras entidades de control, así como a un deterioro significativo de la reputación de la imagen empresarial.
- **Errores en la revisión de contratos:** Cualquier incumplimiento de registrar, comprender o aplicar con precisión las estipulaciones de un acuerdo contractual puede resultar en repercusiones legales, incluidas violaciones contractuales, disputas con clientes, erosión de la confianza comercial o posibles, tales inexactitudes pueden impedir las operaciones continuas y la interrupción de las

actividades comerciales esenciales dentro de la organización

- **Pérdida, extravío o mal manejo de documentos confidenciales:** La gestión de documentos es una responsabilidad fundamental dentro del rol, y el mal manejo de los documentos confidenciales, incluido el almacenamiento de archivos en lugares inadecuados, descuidando crear copias de seguridad o compartir información confidencial, puede afectar el trabajo dentro de un entorno comercial caracterizado por la supervisión estrictas y los estándares de cumplimiento, estas percances poseen una amenaza para la eficiencia operativa y la imagen pública de la compañía
- **Retrasos en la actualización de bases de datos y documentos:** el incumplimiento de la fecha de la información documental puede generar inconsistencias en las carpetas de los clientes, los vencimientos de las políticas o la falta de apoyo legal en las auditorías. Este peligro tiene un impacto directo en las métricas para la gestión del área.
- **Falta de cumplimiento en las tareas asignadas o en los plazos establecidos:** En un equipo caracterizado por una pesada carga operativa y un requisito de precisión, es imperativo que el practicante se adhiera a las tareas y plazos estipulados. La no adherencia a los plazos estipulados puede dar lugar a aplazamientos, afectando los procesos en curso o la desalineación con otros departamentos.
- **Vulneración de la confidencialidad o filtración de información sensible:** dado que el papel implica el acceso a contratos, acuerdos comerciales, datos de clientes y documentos legales

En este escenario, es necesario que el practicante demuestre un nivel significativo de

responsabilidad, proactividad y dedicación ética, reduciendo estos peligros al realizar diligentemente sus funciones, supervisando persistentemente las operaciones internas.

## **4. Características de la Práctica**

### **4.1 Justificación**

La práctica profesional en la agencia de prácticas PERSONAL SOFT S.A.S, específicamente en el área de dirección comercial, representa una oportunidad clave para aplicar, fortalecer y desarrollar las habilidades adquiridas durante el proceso de capacitación universitaria en el Programa de Negocios Internacionales de la Universidad Católica Luís Amigó. Esta capacitación no solo ayuda a la progresión de la academia a la vida profesional, sino que también permite la aplicación de conceptos teóricos al confrontar desafíos comerciales reales, particularmente dentro de una empresa tecnológica globalizada.

Uno de los principales beneficios de este enfoque es la oportunidad de participar activamente en la ejecución y la supervisión del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SAGRILAF). Este viaje profesional ha permitido obtener un conocimiento integral de los protocolos regulatorios ordenados por la superintendencia de sociedades y apreciar su influencia inmediata en las actividades comerciales de una corporación. El examen de los registros legales, la confirmación de las listas prohibidas, la evaluación demográfica del cliente y la asociación con el departamento legal son funciones cruciales que mejoran no solo la experiencia técnica del alumno sino también la práctica y el conocimiento.

Además, la participación en la gestión de documentos, que abarca la organización de

contratos internacionales, políticas, acuerdos de no divulgación (NDA), certificaciones legales y otros documentos relacionados, ha sido crucial en la mejora de las capacidades en esta función donde se requiere meticulosidad y precisión y para la trazabilidad y la seguridad de los datos comerciales.

Una característica distintiva de este enfoque ha sido el apoyo brindado a los Business Development Managers (BDM), que encabezan las negociaciones con clientes nacionales e internacionales. Al proporcionar asistencia directa a este equipo, el practicante se ha involucrado con éxito en actividades de ventas B2B (negocios a negocios), obtuvo información sobre los mecanismos de integración comercial y comprendió las fases de ventas.

Del mismo modo, este enfoque facilita el compromiso con diversos sectores operativos, lo que permite el logro de una comprensión integral de la empresa. La cooperación continua con el personal de contabilidad, legal, marketing, capacity y de recursos humanos ha permitido al practicante comprender la integración de los procesos dentro de una organización para cumplir con los objetivos compartidos. Esta capacitación interdisciplinaria integral mejora el desarrollo educativo de los estudiantes, ampliando su perspectiva estratégica y equipándose para futuras posiciones de liderazgo con una mayor capacidad de toma de decisiones.

En última instancia, es importante destacar que la implementación de este procedimiento dentro de una corporación multinacional como PERSONAL SOFT S.A.S subraya la estrategia mundial requerida en la esfera del comercio internacional. La comprensión de las operaciones comerciales internacionales y la importancia

estratégica de la tecnología en la expansión del mercado global requieren una comprensión de varios marcos regulatorios, documentación multilingüe y los procesos involucrados en la internacionalización.

Este esfuerzo profesional no solo cumple una obligación académica, sino que también encarna un viaje genuino, holístico y transformador, que fortalece la identidad profesional del estudiante, desempeñando un papel fundamental en su práctica en la agencia PERSONAL SOFT S.A.S

#### **4.2 Objetivo General**

Desarrollar competencias y habilidades prácticas en el manejo del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRILAFT), la gestión de contratos y documentación; y el apoyo en las tareas de los BDM's.

#### **4.3 Objetivos Específicos**

1. Revisión de los reportes arrojados por Inspektor con respecto a la implementación de la normativa SAGRILAFT.

**RISK CONSULTING GROUP** Español

## EN SOPORTE AL CLIENTE

TAMBIÉN BUSCAMOS LA EXCELENCIA

Todas sus dudas, solicitudes en relación con nuestros servicios de Inspektor, quejas y asuntos que requieran atención inmediata, serán resueltas por un equipo humano y técnico obsesionado por la excelencia.

**Líneas de Contacto Área de Soporte**

- Soporte: (1)794 2330 ext. 1006
- Celular y WhatsApp: 300 4864236
- Celular: 3176484012
- Correo soporte: soporte@riskgc.com

### Iniciar Sesión

Nombre de usuario :

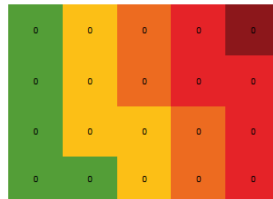
Contraseña :

[Restablecer contraseña](#)

Reporte Consulta No. 5012

| Información Consulta       |                          | Información Reporte       |                          |
|----------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Nombre de Usuario Consulta | Nicolás Villada Posada   | Nombre de Usuario Reporte | Nicolás Villada Posada   |
| Fecha y Hora de Consulta   | 6/05/2025 10:48:23 a. m. | Fecha y Hora del Reporte  | 6/05/2025 10:46:01 a. m. |
| Datos Consultados          |                          |                           |                          |
| Nombre                     | NICOLAS VILLADA POSADA   |                           |                          |
| Numero de identificación   | 1001015088               |                           |                          |
| Tipo de Tercero            | CLIENTE                  |                           |                          |
| Revisadas 556 Listas       |                          |                           |                          |

los números de identificación y nombres consultados encuentran las siguientes coincidencias



## Anexo 5 y 6: Herramienta Inspektor

Fuente: <https://inspektor.dataaft.com/Default.aspx>

2. Hacer un seguimiento al estado de los documentos, sus fechas de vencimiento y sus actualizaciones.
3. Hacer un control e ingreso de contratos y NDA's firmados
4. Mantener el orden en las carpetas
5. Apoyar a los BDM's con los documentos solicitados en el proceso
6. Apoyar al legal con el proceso SAGRILAFT.

## **5. Informe Ejecutivo**

En las prácticas laborales en la agencia PERSONAL SOFT S.A.S; y más específicamente en el área de dirección comercial. Uno de los principales componentes más importantes en ese proceso de práctica fue el involucramiento directo en el fortalecimiento, manejo y receptor del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SAGRILAF), en cumplimiento con las regulaciones dispuestas por el Estado Colombiano a través de la entidad encargada, la Superintendencia de Sociedades.

Durante esta tarea, se participó activamente en la verificación minuciosa de cada uno de nuestros clientes, la persona jurídica, sus representantes legales y su composición accionaria a través de un programa pago por la empresa llamado “Inspektor”

Este procedimiento está alineado con el marco legal empresarial colombiano y las buenas prácticas. Según (Montoya & Hincapié, 2023), el sistema SAGRILAF es un mecanismo que ayuda a mitigar los riesgos financieros, reputacionales y legales, especialmente en las empresas cuyas operaciones son transnacionales. Su implementación no tiene que ver sólo con cumplir las normativas legales vigentes impuestas por la Superintendencia de Sociedades, sino que está también permite construir relaciones comerciales sólidas, confiables y transparentes.

**INSPEKT**  
SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE LISTAS

Español PQRS / Congratulations

Usuario: Nicolás Villada Nombre: Nicolás Villada Posada Cerrar Sesión

Cuenta Consultar listas Reportes Ayuda Extras

**Consultar Listas**

Documento de Identificación  [Conozca el nombre o razón social](#)

Nombre

Tipo de Tercero

**Habilitación conexiones en línea**

\*El tiempo de respuesta y sus resultados dependen de la disponibilidad de la fuente gubernamental

Procuraduría  Habilitar consulta en línea procuraduría  
El criterio de consulta del servicio es documento

Rama Judicial  Habilitar consulta en línea en Rama Judicial  
(procesos judiciales a nivel nacional en todos los circuitos judiciales disponibles para consulta en la fuente y en todas las áreas del derecho)  
El criterio de consulta del servicio es nombre o razón social

Rama Judicial JEPMS  Habilitar consulta en línea en Rama Judicial JEPMS  
En este caso se consulta únicamente en este tipo de despachos (procesos penales fallados en firme)  
El criterio de consulta del servicio es documento

**Principales Listas Restrictivas y/o Vinculantes**

- Listas asociadas a LA/7/FPADM, Corrupción u otros delitos (Penal) y Extinción de Dominio
- Listas asociadas a LA/7/FPADM, Corrupción u otros similares (Administrativo)
- Despachos Administrativos y Listas de Habilitación Profesional
- Listas PEPs
- Listas Informativas
- Listas Propias

## Anexo 7: Proceso de búsqueda Software

Este programa arroja un archivo PDF, donde se evidencia los resultados de búsqueda de la persona jurídica, natural y la composición accionaria de las compañías, con el fin de estar informados acerca de quién es nuestro cliente y tomar decisiones comerciales respecto a esto.

Durante este proceso, se participó muy de la mano con el área legal, en este caso, el oficial de cumplimiento de la empresa a este momento llamado Luís Miguel Rodríguez; con él, realizamos la verificación y el análisis de las matrices de riesgos asociadas a los clientes, a sus representantes legales o a sus socios teniendo en cuenta los resultados arrojados por esta plataforma. De igual manera, se trabajó en la actualización de las políticas internas y externas orientadas en la verificación, la evaluación y el control del riesgo SAGRILAF y la documentación solicitada de nuestra parte a los clientes de los distintos países.

Este trabajo en conjunto, permitió a PERSONAL SOFT robustecer su marco de cumplimiento legal, asegurando que los procesos de la compañía estuvieran alineados con las normas actuales del Estado Colombiano; y generando así, herramientas de control que sirvan para mitigar los riesgos reputacionales y legales que le podrían acarrear.

Siguiendo por el sendero de la documentación, llegamos a la gestión documental, donde se desarrollaron diversas actividades encaminadas a mejorar la organización de documentos, el acceso fácil a la información y la conservación segura de los documentos administrativos y legales utilizados por la compañía. La tarea consistió en la recepción de documentos digitales tales como:

- Pólizas
- Contratos
- NDA's
- Documentos legales clientes
- Cartas de compromiso
- Cartas de extensión
- Anexos a contratos
- Tarifas
- Formularios

Con el objetivo de clasificarlos, enviarlos para firma, diligenciarlos, enviarlos al solicitante y guardarlos en su respectiva carpeta para mantener una clara gestión documental.

Se brindó apoyo en la organización de la documentación legal de cada cliente distribuida en la carpeta de cada uno de ellos de la siguiente manera:

1. Empresa (RUT, Cámara de Comercio, Formulario Registro, Inspektor)
2. Representante Legal (Cédula, Inspektor)
3. Socios (Composición Accionaria, Inspektor)

Estas acciones realizadas en torno a la organización documental permitieron mejorar los tiempos en la búsqueda de archivos, mejorar la seguridad en la información y facilitar los procesos internos para las solicitudes de cada comercial.

Todas las acciones anteriores, nos permitieron realizar un proceso de revisión exhaustiva de cada una de las oportunidades con nuevos clientes, antes de llegar a la firma de un contrato, velando así por el cumplimiento de los requisitos legales, y el cumplimiento de las obligaciones fiscales, comerciales y societarias.

Se apoyó a la compañía en la revisión y seguimiento de los contratos, a través de una base de datos armada para este seguimiento, donde contamos con datos claves como la vigencia, objeto del contrato, si cuenta con póliza de seguro y si este contrato tiene firmado un acuerdo de confidencialidad. Esto nos permite tener un mayor control sobre los compromisos adquiridos, previniendo riesgos y descuidos.

La experiencia en la práctica profesional desarrollada en la agencia de prácticas PERSONAL SOFT, permitió una inmersión en el mundo de los procesos jurídicos y administrativos de la compañía; a través del seguimiento y control de sistemas de cumplimiento legal como lo es el SAGRILAFT, la gestión documental, el manejo de los contratos nacionales e internacionales y el apoyo al área comercial en sus tareas. Donde

se logró aportar al fortalecimiento de los procesos de la compañía y a su vez, aumentando la eficiencia en sus operaciones.

## **6. ¿Cómo construir la propuesta de valor o plan de mejora para la agencia de práctica?**

Una propuesta de valor para la agencia de prácticas PERSONAL SOFT S.A.S se puede entender como el producto de una reflexión crítica y estratégica en torno a algunos de los procesos internos y prácticas observados durante la práctica profesional. Una propuesta que, en parte, no pretende ser una simple aportación para una mejora continua a la organización y el servicio, sino que puede dar cuenta de lo que puede llegar a ser el impacto de un practicante que se encuentra interesado en la detección de oportunidades de optimización en el ámbito de la empresa. Una empresa que, poco a poco, va dando pasos hacia una constante evolución tecnológica.

Durante el recorrido de la práctica, las funciones objeto de ejecución incluyeron el manejo de procesos y la descripción de algunos de los documentos de nuestro sistema SAGRILAFT, la gestión del archivo del departamento comercial, lo que se refiere al seguimiento de contratos comerciales, ya fueran de carácter nacional o internacional, y finalmente, el apoyo constante al equipo del área comercial en labores tanto operativas como estratégicas. A través de este desarrollo de funciones en el proceso de práctica, se busca, desde una consideración funcional y práctica sobre el hecho de ser prácticas, indagar sobre las fortalezas que presenta la organización en la actualidad y sobre la mejora que esta puede tener.

A raíz del análisis directo se han identificado ciertas falencias estructurales o aspectos que pueden llegar a ser mejorados; uno de los que se apuntan son: el tratamiento descentralizado de la documentación, la falta de trazabilidad de la misma en el marco de las relaciones o procesos contractuales, una escasa integración entre los diferentes

departamentos, lo que puede derivar en demoras, duplicidad de tareas y dificultad en la obtención ágil de información oportuna. Estas debilidades no afectan de manera negativa la operación, pero sí pueden suponer un riesgo, ya que se desarrollan en un contexto donde existe una mayor exigencia del mercado para operar con eficiencia, transparencia y en el marco del cumplimiento normativo.

Por todo lo anterior, se considera como plan de mejora la utilización de plataformas de automatización documental, como Ariba o Par Servicios, ya utilizadas por algunos de los clientes de la compañía para la gestión de la documentación respecto del SAGRILAF, que permiten centralizar la recepción, almacenamiento y actualización de la documentación contractual/legal y de otros documentos legales, facilitando funciones, como la generación automática de alertas con la fecha de vencimiento de los documentos, la trazabilidad de los entregables o el manejo por etapas de la aprobación. De este modo, se podría llegar a tener un mayor control sobre toda la información sensible, reduciendo errores humanos y llevando una gestión adecuada de los tiempos de respuesta, tanto de los clientes como para los empleados internos.

Sumado a lo anterior, la utilización de estas plataformas impactaría directamente en el afianzamiento de la propuesta comercial de PERSONAL SOFT, permitiendo exhibir con una acción concreta su orientación hacia la innovación, la digitalización de procesos y la mejora continua, y que a su vez la introducción de dichas soluciones dentro de su propia operación significa la alineación de su propuesta de valor (de tipo tecnológico) con sus prácticas administrativas, que año a año, incrementará su valor frente a los clientes actuales y potenciales.

Por otra parte, un elemento primordial de la propuesta de mejora anda en la dirección de generar mayor articulación entre áreas críticas en especial entre la comercial y la legal y cumplimiento, pero también mediante el diseño de flujos de trabajo relacionados y protocolos de comunicación más eficientes. Este resultado puede ser posible mediante la implementación de herramientas tales como Microsoft Planner, ZoHo Project o herramientas de CRM utilizando módulos documentales incorporados en el ecosistema tecnológico de la empresa.

Por último, la propuesta de valor construida desde la experiencia del practicante no solamente hace referencia a una mejora de orden técnico, sino que además podría constituir un aporte estratégico al crecimiento sostenible de la empresa, fortaleciendo los pilares del cumplimiento, la eficiencia, la integración y la atención.

### **6.1 Operaciones más eficientes – Manual de procedimientos que optimicen procesos y elimine lo innecesario.**

A raíz del análisis realizado dentro de las prácticas en la agencia PERSONAL SOFT, se identificó la necesidad de optimizar procesos y automatizarlos lo cual contribuye a operaciones más óptimas y eficientes. La experiencia obtenida en el manejo SAGRILAF, la gestión documental, el manejo de los archivos de contratos nacionales e internacionales y el apoyo al área comercial, permitieron tener una visión integral acerca de las falencias de la agencia en temas de documentación, trazabilidad y la comunicación.

Teniendo en cuenta esto, se propone un manual de procedimientos que se encargue de estandarizar tareas claves, eliminar tareas innecesarias o repetitivas y promover el uso de tecnologías de ayuda que nos permitan automatizar los procesos de la gestión

documental. Donde también se generen las alertas automáticas y se solicite la documentación a los clientes de forma automática, al generar una alerta sobre la actualización de la documentación; mejorando significativamente el control.

## **6.2 Mejora la Gestión de la Organización – Gestión de procesos y funciones**

Durante el proceso de prácticas en la agencia de prácticas PERSONAL SOFT se evidencia que uno de los principales retos que tiene la compañía es la estandarización de procesos y mejorar la articulación y la integración entre las áreas de la empresa. Es por esto que se propone la implementación de un enfoque de gestión por procesos, articulado de un comunicado o manual, donde permite ver los procesos de cada área y estandarizar procesos. Esto mejoraría fundamentalmente la coordinación interna de cada proceso y evitará significativamente la duplicación innecesaria de tareas, reducir los errores y mejorar la comunicación efectiva entre las distintas áreas. Este manual serviría como una herramienta fundamental para cada Softer dejando claro las responsabilidades de cada puesto; para de manera clara y concisa, se pueda comunicar con cada encargado para la solicitud de cualquier tarea que tenga, en la cual requiere cierta documentación.

## **6.3 Permite tomar mejores decisiones – Decisiones informadas:**

La falta de organización documental en la agencia de prácticas PERSONAL SOFT dificulta el acceso a documentos solicitados de manera oportuna y precisa; generando retrasos en los pendientes y esperando a que cada encargado saque el tiempo y envíe los pendientes. Esta situación claramente afecta y retrasa la toma de decisiones, la firma de contratos y entre otros pendientes. Al mantener toda la documentación centralizada y automatizada con plataformas como Ariba o Par Servicios, podemos garantizar que la documentación

allí estará actualizada, y que cuando no lo esté, la misma plataforma se encargará de solicitarlo a cada persona para cumplir con esos pendientes. Esto nos permite tener la información actualizada sin necesidad de doblegar tareas además iríamos alineados con la visión tecnológica de la compañía.

#### **6.4 Mejorar la productividad – Automatización de procesos – Simplificar lo repetitivo**

Muchas de las tareas que se realizan actualmente en temas de gestión documental y SAGRILAFT son repetitivas, se realizan manualmente, generan cargas laborales que se pueden evitar y adicionalmente aumenta el riesgo de un error humano en la gestión de estos. La propuesta que PERSONAL SOFT adhiera al área comercial una plataforma que se encargue de automatizar procesos de gestión documental, solicitud y recepción de documentación, generación de alertas y correos a los clientes y proveedores para la actualización de documentos y ayudar a la reducción de los tiempos empleados por los Softers para la gestión de estos. Es vital para ser congruentes con los lineamientos de PERSONAL SOFT, mostrando así una solidez organizacional acompañado de innovación tecnológica ya que esta, es la que se le vende a los clientes.

#### **6.5 Satisfacción del Cliente – Procedimientos para cubrir las necesidades de los clientes**

La mejor forma de mantener la satisfacción de un cliente es la respuesta oportuna a sus requerimientos o quejas. Al tener una plataforma automatizada para la solicitud, recepción, revisión y gestión documental; el cliente verá una respuesta ágil, organizada y efectiva a los requerimientos solicitados. Adicionalmente, al tener al comercial enfocado más en la

relación; podremos mostrarnos más sólidos, dando fe de lo que la empresa vende desde la aplicación en la misma compañía de los servicios ofertados.

## **7. Aportes a mi formación personal**

La práctica en la empresa PERSONAL SOFT S.A.S fue una experiencia significativa a nivel personal para mí. Más allá de ser un requisito académico, esta pasantía me permitió crecer en diversas dimensiones humanas, modificando mi forma de relacionarme con el entorno laboral, mis propios hábitos, valores y formas de encarar las vicisitudes cotidianas. Esa vivencia en la organización hizo que pudiera solidificar una buena base de autoconocimiento, responsabilidad y de madurez que son las esenciales para la vida.

Uno de los elementos destacados fue el sentimiento de pertenencia que se vio creciendo hacia la organización. Desde el primer minuto fui incorporado como un miembro del equipo en funciones que no eran meramente pasivas, sino que tenían impacto en lo operativo. Esta responsabilidad fue la de análisis de riesgo SAGRILAFT, gestión documental de clientes nacionales e internacionales, apoyo a la gestión comercial y de mercadeo, seguimiento al cumplimiento normativo. Todo ello fue una palanca en mí para tener una clara conciencia de que cada cosa que hacíamos podría tener efectos sobre el modo en cómo funcionaba la organización. Esa misma confianza que la organización volcaba en mí en mi rol de practicante fue vital para asegurar mi compromiso, mi ética de trabajo y mi disposición inalterable a dar lo mejor de mí en cada actividad que emprendía.

El esquema de trabajo híbrido con tres días en la oficina y dos días de remoto fue, sin duda, un aspecto que ayudó mucho a mi desarrollo personal. Este esquema de trabajo híbrido me supuso retarme a organizarme de manera autónoma, a priorizar, a cumplir con los cronogramas, a no tener que ser controlada constantemente y a mantener una comunicación clara con mis compañeros, especialmente dado que mi jefa directa era Natalia Niño Díaz y ella trabajaba remoto desde Paipa. Aprendí a gestionar mi tiempo de

forma adecuada, a utilizar herramientas de planificación (agendas, cronogramas, recordatorios, etc.), así como a mantener un ritmo de trabajo estable, incluso en virtual. Estas habilidades (saber priorizar tareas, saber gestionar mi tiempo, ser la responsable en la logística de tareas, etc.) son coherentes con muchas de las que utilizaba a nivel personal.

Uno de mis logros más relevantes fue el de la resiliencia. En varias ocasiones me enfrenté a situaciones nuevas que implicaban salir de mi zona de confort (nuevas plataformas tecnológicas (Inspektor, SugarCRM, Par Servicios, etc.), trabajar con documentación de clientes internacionales que no estaban bajo la legislación colombiana, etc.). Cada uno de estos retos concretos y tangibles fueron oportunidades para realizar un esfuerzo mayor, para aprender y crecer, así como para realizar un esfuerzo de toma de decisiones bajo presión. Cada una de estas situaciones me llevó a aprender a tomar decisiones con un grado alto de incertidumbre y, por ello, a generar mayores niveles de seguridad y autoconfianza.

Durante la vivencia del proceso de formación profesional también pude desarrollar habilidades blandas claves, como la comunicación asertiva, la empatía y el trabajo en equipo. La necesidad de que permaneciáramos comunicando con las diferentes áreas jurídica, comercial, de finanzas, SST (Seguridad y salud en el trabajo) y de recursos humanos, me hizo estar alerta de ser claro, conciso y respetuosa de mi comunicación. Adquirí la capacidad de escuchar de forma activa, de poder llevar a cabo mensajes intencionados y de conocer las necesidades de la otra persona antes de ofrecer las aportaciones correspondientes. Estas experiencias, y las que vinieron después, fueron fundamentales no solo para el desarrollo de mi entorno personal, sino también para mis

relaciones interpersonales.

Otra de las áreas que fui fortaleciendo en esta fase fue la autoconfianza. A medida que mis aportaciones eran valoradas en el equipo, que mi trabajo resultaba en un impacto y que era capaz de adaptarme, fui viéndose mis propias capacidades, de una forma más clara. Esto conllevó una actitud muy proactiva en el momento de participar en las sesiones del equipo y una mayor disponibilidad a asumir nuevas responsabilidades.

En pocas palabras, la experiencia de la práctica en PERSONAL SOFT S.A.S no solo fue una ocasión para adquirir competencias técnicas, sino que me resultó un auténtica escuela de vida, la cual me permitió continuar mi proceso de madurez como persona, descubriendo fortalezas que no había tenido la oportunidad de llevar a cabo, reafirmando valores relevantes como el valor del deber, el verticalismo y la honradez, y preparándome con mayor seguridad para afrontar los retos del mundo profesional con criterio y determinación.

## **8. Aportes a mi formación personal**

Desde el punto de vista de mi formación profesional. la practica en la agencia de prácticas PERSONAL SOFT S.A.S fue un puente claro entre algo de teoría aprendido en las clases de la universidad y la vida real en el ejercicio de las actividades laborales. Cada función realizada en la empresa me permitió apropiarse de conocimientos, adquirir competencias nuevas y fortalecer mi perfil como un profesional en el área de ejecución. Todo esto respaldado y siendo visible en el portal de LinkedIn, donde con ayuda de varios Webinars brindados por la compañía y con asesoría personalizada del equipo de contrataciones pudimos armar un perfil profesional para ser atractivo en los motores de búsqueda de contratación de las empresas.

Como primer punto, los relacionado con gestión documental no es de mucho trabajo en la universidad, pero son conocimientos básicos que debemos tener en cualquier empresa, pero los temas de administración de riesgos, legislación empresarial, negociaciones y el cumplimiento normativo si son temas analizados en la universidad. Todo esto me permitió comprobar la relevancia de lo aprendido en las aulas y su utilidad para responder a las solicitudes de la compañía.

Desarrollé de igual manera temas apetecidos en el mercado laboral como es la revisión y gestión de contratos nacionales e internacionales, la verificación de matrices de riesgo SAGRILAF, el análisis de documentación legal de los clientes nacionales e internacionales (Acuerdos de confidencialidad, pólizas, RUT, Certificados de existencia y representación legal, documentos de identificación de representantes legales, composición accionaria, entre otros documentos legales.) y el uso de las herramientas ofimáticas para el seguimiento y control de los procesos administrativos.

Otro de los aportes fundamentales en las prácticas laborales fue el manejo de softwares tales como Inspektor, SugarCRM, ZoHo y herramientas ofimáticas avanzadas. Donde gracias a la práctica y el poner en acción, logré familiarizarme con sus funciones.

El entorno global al cual le apunta la compañía me permitió fortalecer mi visión a nivel internacional. El poder comunicarme con clientes y Softers de Panamá, República Dominicana, y otros países, así como la revisión de las normativas de los diferentes países, me planteó una perspectiva más amplia del comercio de servicios a nivel internacional y de la adaptación jurídica que deben tener las empresas en los entornos globales.

Y por último aprendí a actuar bajo estándares éticos y legales, lo cual sirvió para fortalecer mi capacidad de análisis y el criterio profesional permitiendo así, comprender que cada acción tiene implicaciones jurídicas, reputacionales y comerciales.

## **9. Conclusiones**

La experiencia que viví en la agencia de prácticas, PERSONAL SOFT S.A.S, significó una total e interesante inmersión en el verdadero mundo empresarial, participando activamente en procesos tanto administrativos como normativos y comerciales de gran impacto. Esta experiencia no solo me permitió aplicar lo aprendido durante mi formación, sino que también me condujo en la dirección de generar nuevas habilidades, incrementar mi criterio profesional y consolidar mi identidad como futuro egresado en Negocios Internacionales.

Desde el primer momento, los retos exigían corresponsabilidad, autoanálisis y autonomía. Desde el primer momento fui asignado a retos concretos en áreas clave como la normativa (por medio del sistema SAGRILAFT), la gestión de la documentación legal y contractual, la tramitación de flujos comerciales con clientes nacionales y con clientes internacionales. Estas actividades también sirvieron para generar contribuciones claras a la empresa a través de propuestas de mejora y soluciones prácticas que denotan un pensamiento proactivo y orientado a resultados.

Uno de los elementos más importantes de la experiencia en esta empresa era el propio control que el sistema SAGRILAFT desarrolla, no solo como una obligación legal sino como un mecanismo de control interno y protección reputacional para la empresa. El proceso de verificación de clientes y de representantes legales y socios, la interpretación de los reportes de riesgo generados por herramientas como Inspektor, etcétera, permiten llevar a cabo el alcance del cumplimiento normativo de la normativa en las decisiones comerciales y en el desarrollo de las relaciones de confianza con los aliados estratégicos de la organización y me permitió comprender cómo la ética comercial, la transparencia y la legalidad se transforman en ventajas competitivas sostenibles en el marco del actual

mundo corporativo.

En este sentido, puedo decir que la etapa de formación académica realizada en la Universidad Católica Luis Amigó. Aquellos temas que fueron explorados en la clase (como pueden ser el derecho comercial, la gestión de riesgos, la administración de operaciones o la ética empresarial) fueron más bien la materia propia de los procesos a los que pasé a introducirme, haciendo que me sintiera capaz de llevarlos a cabo y a la vez de entender el entorno normativo que los envolvía a todos ellos, así como la importancia que podían tener dentro del hecho organizacional.

También fue muy importante la formación recibida sobre la importancia de la gestión del documento. En un entorno corporativo con un elevado número de clientes, contratos, pólizas, acuerdos de confidencialidad, certificados legales, etcétera, mantener el orden de la organización y la seguridad de la documentación era un aspecto básico, así como hacerlo de una forma que se facilitara su acceso. Aprendí que una buena gestión del documento no solamente permitía el cumplimiento de la normativa interna, sino que favorecía la productividad de los grupos, reducía el error humano, aceleraba los procesos en el entorno del comercio y ayudaba en la toma de decisiones en el tiempo real. Esta es una habilidad muy operativa, aunque que tiene un fuerte sentido estratégico con relación a la organización de cualesquier artefactos que pueda tener cualquier tipo de organización.

Aparte de ello, esta vivencia me permitió ver en la práctica cómo se crea y se sostiene una relación comercial sólida, construida en base a la confianza, a la responsabilidad, a la innovación; el acompañamiento a los BDM's fue la oportunidad para poder observar con claridad cómo se administran las oportunidades de negocio, la forma en la que se desarrollan las negociaciones y la manera en la que se presenta la oferta de valor de una

empresa tecnológica hacia clientes de más alta gama. Esta conexión me dejó ver el papel que cumplen los negocios internacionales en el mundo real y me otorgó elementos para catapultar mi perfil profesional hacia el ámbito del negocio mundial.

Por último, no solamente la práctica profesional en PERSONAL SOFT S.A.S aumentó mis conocimientos académicos, sino que, además, me permitió preformar mi futuro profesional íntegro, comprometido y con la capacidad suficiente para adaptarme a las exigencias del mercado laboral, utilizando mi criterio, resiliencia y mirada estratégica. Este tipo de recorridos dejan su marca en la carrera de un estudiante, pues permiten enlazar la teoría con la práctica de una manera evidente y significativa.

## **10. Recomendaciones**

### **Para la Agencia de Prácticas PERSONAL SOFT S.A.S:**

Se aconseja considerar la puesta en marcha de una plataforma sólida e innovadora para la administración automatizada de documentos, que unifique toda la información legal y comercial vinculada con los clientes, ya sean nacionales o internacionales. Esta clase de plataforma no solo actuaría como un almacén central y seguro, sino que también posibilitaría establecer recordatorios automáticos para la actualización de documentos esenciales como certificados de existencia y representación jurídica, RUT, pólizas, NDAs, entre otros. Instrumentos como SAP Ariba, Par Servicios o DocuWare podrían funcionar como guía, dado que proporcionan características de seguimiento, administración basada en flujos de aprobación y creación de alertas automatizadas.

La implementación de estos servicios automatizados perfecciona los procesos internos de la compañía y asegura el cumplimiento a la política de Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SAGRILAF), y no solo eso, sino que también aliviana la carga operativa para los Softers, facilitándoles así la concentración en actividades estratégicas. Esta propuesta de valor brindada, fomenta hacia sus clientes la automatización de procesos, innovación tecnológica y la eficacia operativa. Por lo tanto, sería congruente con los lineamientos de ventas de la compañía.

### **Para la asesora de prácticas:**

Un balance positivo de los aprendizajes indica que la “práctica” se acompaña con un seguimiento individualizado, lo cual requiere que el docente tutor realice sesiones de

supervisión. Es digna de aprecio esta posibilidad educativa que propone apertura al diálogo, sostenibilidad de abordaje por intereses y claro acompañamiento en la realización del trabajo.

Por otra parte, se sugiere incorporar de manera sistemática los encuentros virtuales que, por su flexibilidad, ayudan mucho en la administración del tiempo, pudiendo los estudiantes cumplir con sus actividades sin afectar su rendimiento laboral. Igualmente, seguir fortaleciendo el trabajo independiente y la autoevaluación como componentes del modelo educativo es indispensable porque esos pasos básicos abren puertas hacia la autogestión, la autodisciplina, la autorresponsabilidad, la autoprogramación y autoliderazgo.

#### **Para el líder del proceso en la empresa:**

Es conveniente proveer un acompañamiento más cercano y específico al practicante, por lo menos en las primeras semanas de adaptación. La práctica permite mayor contacto con el líder del área y ofrece una mejor comprensión de los procesos internos, ágil resolución de dudas y confianza para desempeñar sus funciones.

Se propone también organizar una sesión de presentación del practicante ante los demás integrantes del equipo, en particular en contextos híbridos o remotos, donde la socialización puede ser más lenta. Un primer acercamiento a la figura del practicante y sus funciones específicas dentro del área facilita validar su presencia, su interrelación con otros departamentos y contribuir a un trabajo colaborativo desde el inicio.

#### **Para la Universidad:**

Recomendamos que la Universidad Católica Luis Amigó realice un examen más profundo del papel que desempeñan las empresas anfitrionas para los estudiantes en práctica, de manera que cumpla con los requisitos del perfil, así como con el plan de estudios.

En este caso particular de PERSONAL SOFT S.A.S, al llevar a cabo tareas administrativas específicas y de cumplimiento que refuerzan la formación genérica del estudiante, una gran mayoría no está relacionada con competencias específicas dentro del ámbito internacional. Tales como negocios internacionales, logística comercial, operaciones aduaneras, tratados internacionales o gestión de mercados globales. Es vital que la universidad fomente prácticas en organizaciones más adaptadas o, si no es posible, establezca acuerdos de colaboración activa con empresas aliadas para trasladar responsabilidades más adecuadas respecto al perfil del programa.

Se recomienda un seguimiento adicional respecto a las condiciones y el alcance del trabajo para otros estudiantes universitarios en pasantías para asegurar que no asuman tareas completamente ajenas a su disciplina; esto podría socavar el proceso de aprendizaje profesional ostensible junto con las perspectivas profesionales del estudiante.

## **11. Bibliografía y Webgrafía**

CMMI Institute. (2024). *Capability Maturity Model Integration (CMMI)*.

<https://cmmiinstitute.com>

DataLaft. (2025). *Inspektor: Plataforma de análisis y verificación de riesgos*.

<https://inspektor.dataaft.com/Default.aspx>

Montoya González, T., & Hincapié Giraldo, A. (2023). *Análisis y evaluación actual del sistema de autocontrol y gestión del riesgo integral de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (SAGRILAFI) respecto de empresas privadas del sector real en Colombia* [Monografía de pregrado, Universidad EAFIT]. Repositorio Institucional EAFIT.

<https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/b94adb9e-b3cc-4415-af78-3d901a76c320/content>

Organización Internacional de Normalización. (2024). *ISO/IEC 27001:2022 – Sistemas de gestión de seguridad de la información*. <https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html>

PERSONAL SOFT S.A.S. (2025). *Manual de bienvenida, perfil de cargo y lineamientos institucionales para los practicantes*. Documento interno no publicado.

PERSONAL SOFT S.A.S. (2025). *Nosotros*. <https://personalsoft.com/co/nosotros/>

Superintendencia de Sociedades de Colombia. (2023). *Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SAGRILAFI*. <https://www.supersociedades.gov.co>

Universidad Católica Luis Amigó. (2025). *Lineamientos para la elaboración del informe de práctica profesional*. Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables – Programa de Negocios Internacionales.

## **12.Anexos**

Anexo 1. Organigrama de la Empresa – Ubicación del cargo del practicante.

Anexo 2. Registro fotográfico del puesto de trabajo del practicante.

Anexo 3. Programación del entrenamiento institucional (inducción por Gestión Humana).

Anexo 4. Tabla de responsabilidades del cargo del practicante.

Anexo 5. Captura de pantalla de la herramienta Inspektor utilizada para revisión SAGRILAFT.

Anexo 6. Resultado de búsqueda de clientes mediante Inspektor.

Anexo 7. Listado de documentos gestionados en el sistema documental de clientes.