

## **Automatización Del Área De Cuentas Por Pagar De Norte América**

Eleonora Saldarriaga Aguirre

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Universidad Católica Luis Amigó

NIP01: Practica Empresarial

Yasmin Alexandra Vásquez Suárez

5 de mayo de 2022

## Índice

|  |    |
|--|----|
| Glosario.....  | 4  |
| Resumen Ejecutivo.....                                   | 5  |
| Introducción.....  | 6  |
| Antecedentes .....                                       | 6  |
| Empresa Objeto de la Practica.....                       | 7  |
| Objeto Social .....                                      | 7  |
| Misión .....   | 7  |
| Visión.....  | 7  |
| Valores Corporativos .....                               | 7  |
| Objetivos Estratégicos .....                             | 8  |
| Rol Comercial .....                                      | 8  |
| Agencia Objeto de la Practica .....                      | 9  |
| Cargo Desempeñado.....                                   | 9  |
| Perfil del Cargo .....                                   | 9  |
| Objetivo del Cargo .....                                 | 9  |
| Funciones a Realizar .....                               | 9  |
| Insumos utilizados en el Desarrollo de la Práctica ..... | 10 |
| Relación con otros Cargos.....                           | 11 |
| Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo ..... | 11 |
| Condiciones de Trabajo .....                             | 11 |
| Entrenamiento .....                                      | 14 |

|   |    |
|---|----|
| Competencias.....                       | 14 |
| Responsabilidades.....                  | 15 |
| Deberes .....                           | 15 |
| Riesgos del Cargo .....                 | 16 |
| Características de la Practica .....    | 17 |
| Justificación .....                     | 17 |
| Objetivo General .....                  | 17 |
| Objetivos Específicos.....              | 18 |
| Informe Ejecutivo.....                  | 18 |
| Plan de Mejoramiento.....               | 19 |
| Aportes a mi Formación Personal.....    | 21 |
| Aportes a mi Formación Profesional..... | 21 |
| Conclusiones.....                       | 22 |
| Recomendaciones.....                    | 22 |
| Webgrafía.....                          | 23 |

## Glosario

**Automatización.** Consiste en usar la tecnología para realizar tareas casi sin necesidad de las personas. Se puede implementar en cualquier sector en el que se lleven a cabo tareas repetitivas.

**Basware.** Es una empresa internacional centrada en proporcionar servicios de optimización y mejora de los procesos de compra, haciendo especial hincapié en la gestión de la facturación electrónica, su proceso de pago y opciones de financiamiento.

**EMRF.** La compensación EM/RF (entrada de mercancías/recepción de facturas) es una función que se ejecuta para compensar las cuentas Mercancías en tránsito y Cuentas por pagar no facturadas cuando tanto las mercancías recibidas como las facturas asociadas se registraron en el sistema.

**H&S.** Salud y seguridad en el trabajo.

**KPIs.** Viene de la sigla en inglés para Key Performance Indicator, o sea, Indicador Clave de Actuación. Son aquellas métricas más relevantes para tu estrategia, que determinan tu éxito o no.

**PoC.** Prueba de Concepto (o Proof of Concept en inglés), consiste en comprobar la viabilidad técnica de una idea, por medio de la evidencia de su funcionalidad y potencial. En otras palabras, es la forma que tienes de probarle al cliente que tu solución funciona, a partir de la demostración de algunas funcionalidades clave.

**SAP.** Es uno de los principales productores mundiales de software para gestión de procesos de negocio, y desarrolla soluciones que facilitan el procesamiento eficaz de datos y el flujo de información entre las organizaciones.

**Status quo.** Hace referencia a un estado emocional, social, político y/o económico de un período determinado de tiempo. Por lo tanto, al usar statu quo se encapsula todas las variables de aquel momento como un objeto que no cambia para profundizar en el concepto.

**UAT.** Significa "Prueba de aceptación del usuario". UAT es un proceso diseñado para ayudar a garantizar que los productos cumplan con las expectativas del usuario cuando sean lanzados. Implica ejecutar un producto a través de una serie de pruebas específicas que ayudan a indicar si el producto satisfará o no las necesidades de sus usuarios.

**Webinar.** Es un contenido formativo en formato vídeo que se imparte a través de internet.

### **Resumen Ejecutivo**

Durante el proceso de práctica empresarial realizada en la empresa Holcim ABS, se implementó una herramienta la cual permitió realizar la automatización parcial del área de cuentas por pagar. Para la implementación del proceso se realizó, inicialmente, el mapeo del paso a paso de la operación actual, con el objetivo de utilizarlo como base para el proceso de negociación, desarrollo y modificación de la herramienta adquirida. Una vez finalizada la etapa de negociación y desarrollo, se procedió a realizar un UAT con el cual se aseguró que los desarrollos realizados funcionaban según lo esperado. Esto permitió que se llevara la herramienta a producción para ser utilizada en el proceso diario. Desde aquí se inició un proceso de estabilización y seguimiento con el objetivo de dar cumplimiento a las metas establecidas al inicio del proyecto.

## **Introducción**

En el presente trabajo se describe cómo se realiza la implementación de una herramienta para automatizar el área de cuentas por pagar de Norteamérica, en una empresa ubicada en la ciudad de Medellín. El proceso consta de la construcción de un paso a paso de las tareas realizadas en el área, un proceso de negociación con el proveedor de la herramienta para cubrir unos requerimientos básicos, el desarrollo de soluciones para que la herramienta funcione con los insumos actuales, la realización de un UAT para asegurar el correcto funcionamiento de la misma y finalmente, un proceso de seguimiento con el fin de estabilizar y llegar a los objetivos planteados al inicio del proyecto.

## **Antecedentes**

Americas Business Services nace en el 2013 cuando Holcim, una marca cementera de origen suizo y líder en la industria cementera, decide crear un Centro de Servicios en Colombia, para atender los procesos clave de todas las compañías del grupo en el continente bajo el nombre de CREST.

Dos años más tarde (2015), los dos grupos cementeros más grandes del mundo, el francés Lafarge y el suizo Holcim, deciden fusionarse en una de las operaciones financieras de mayor envergadura en la historia del sector cementero. Nuestra compañía pasa a denominarse LafargeHolcimABS.

En el año 2021, con el objetivo de crear progreso para las personas y el planeta y apostarle a una construcción sostenible la marca LafargeHolcim se transforma en Holcim y nuestro Centro de Servicios es ahora Holcim ABS.

## **Empresa Objetivo de la Practica**

### **Objeto Social**

Como líder global en materiales innovadores y sostenibles para la construcción, Holcim está reinventando la manera de construir. Desde Holcim ABS, el centro regional de servicios del grupo, queremos incorporar a nuestro equipo personas apasionadas por la sustentabilidad, que sean curiosas y deseen crecer, aprender, desarrollarse y prosperar en nuestra cultura de alto desempeño.

### **Misión**

La empresa Holcrest SAS no cuenta con una visión, pero sí con unos objetivos los cuales se abordarán más adelante.

### **Visión**

Ser el Business Service Center líder en la industria, con el más amplio portafolio de servicios, brindando soporte para la estrategia de crecimiento de nuestros clientes y agregando valor a través de soluciones innovadoras y eficientes.

### **Valores Corporativos**

#### ***Sostenibilidad***

Demostramos energía y pasión en todo lo que hacemos, generando valor al negocio.

#### ***Curiosidad***

Retamos en todo momento el status quo del negocio buscando el crecimiento continuo y la innovación para la transformación de los procesos.

#### ***Salud y seguridad***

Velamos por el cuidado de nuestra gente, su bienestar y su calidad de vida.

## ***Colaboración***

Valoramos el trabajo colaborativo para logro de objetivos, y le apostamos a la diversidad del talento.

## ***Pasión por el desempeño***

Actuamos con agilidad, empoderamiento y buscamos se siempre nuestra mejor versión.

## **Objetivos Estratégicos**

### ***Clientes***

- Generar valor para los clientes internos a través de:
- Impulsar la expansión de los servicios de ABS, generando ahorros y evitando costos para la operación.
- Impulsar una alta satisfacción de los clientes.

### ***Excelencia operacional***

- Brindar servicios de alta calidad en un marco de fuertes controles internos.
- Liderar el mejoramiento de procesos e innovación en todo lo que hacemos.

### ***Financieros***

Entregar el presupuesto y la creación de valor comprometidos con el grupo LH.

### ***Nuestra gente***

Atraer, desarrollar y retener nuestro mejor talento.

## **Rol Comercial**

Somos parte del grupo LafargeHolcim, líder mundial en la producción de cemento, concreto y agregados para construcción, al que pertenecen cerca de 80.000 empleados en más de 80 países. LafargeHolcim Americas Business Services es el Centro de Servicios de las empresas de este grupo en Norte, Centro y Suramérica, donde nos hacemos cargo de la



administración de los procesos clave de cada negocio, como, por ejemplo, los relacionados con la gestión comercial, de compras, de talento, financiera y contable, entre otros.

## **Agencia Objeto de la Practica**

Holcim. Americas Business Services.



Figura 1. Logo Holcim ABS

### **Cargo Desempeñado**

Analista de Procesamiento y Resolución de facturas Bilingüe.

### **Perfil del Cargo**

Tecnólogo graduado o profesional en formación a partir de séptimo (7) semestre de áreas Contables y/o Administrativas, con mínimo un año en cargos relacionados.

### **Objetivo del Cargo**

Garantizar el procesamiento de todas las facturas de proveedores de Holcim, asegurando el inicio del proceso de pago, el cumplimiento de las políticas, acuerdos de servicio y procedimientos que conduzcan a una óptima operación mediante la negociación e implementación de herramienta que permitirá la automatización del proceso.

### **Funciones a Realizar**

- Contabilizar, gestionar y realizar seguimiento al procesamiento de facturas urgentes de pago a proveedores críticos, pagos entre compañías del Grupo

Holcim y anticipos, con el fin de evitar pagos dobles o documentos sin descontar y teniendo en cuenta los Acuerdos de servicio establecidos (SLA).

- Procesar y verificar facturas de NA, controlando impuestos y cumpliendo con todas las normas y procedimientos del sistema de Control Interno (ICS), además resolver conflictos en la verificación de facturas entre la compañía en operación y ABS, a fin de garantizar el proceso de registro de la cuenta por pagar y que se realicen los pagos de manera correcta y oportuna.
- Controlar, gestionar y realizar seguimiento de los registros contables generados en la cuenta EMRF (Entrada de Mercancías / Recepción de Facturas) para las compañías en NA, a fin de garantizar la depuración del pasivo no facturado de manera oportuna y asegurar el cumplimiento a la política EMRF a nivel regional.
- Realizar los procedimientos de control requeridos internamente o bien por el sistema de Control Interno, a fin de controlar y gestionar la calidad de los procesos y el cumplimiento con las políticas de la compañía.
- Generar controles de calidad periódicos sobre la ejecución del proceso que garanticen el cumplimiento de las normativas de la compañía.

### **Insumos utilizados en el Desarrollo de la Práctica**

**Herramientas de Google.** Gmail, Google drive, Google Calendar, Google Docs, Google Sheets y Google Slides.

**Herramientas de Office.** Excel, Office y Word.

**SAP.** Software para gestión de procesos de negocio.

**Basware.** Software para la optimización y mejora de los procesos de compra, haciendo especial hincapié en la gestión de la facturación electrónica, su proceso de pago y opciones de financiamiento.

### **Relación con otros Cargos**

El no procesamiento a tiempo de las facturas afecta al área y los indicadores del equipo de pagos, al igual que el área de contabilidad y los presupuestos del área de compras debido a que no se realiza la contabilización a tiempo de los bienes adquiridos.

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

- Escritorio
- Silla para escritorio
- CPU
- Dos pantallas para computador
- Mouse
- Teclado
- Diadema
- Cámara

### **Condiciones de Trabajo**

#### ***Plan de continuidad del negocio***

El Plan de Continuidad y contingencia de negocios es la política que CREST implementa, para responder organizadamente a eventos que interrumpen el normal funcionamiento de sus procesos y que pueden generar impactos sensibles en el logro de los objetivos.

***Modelo de interacción***

El modelo de interacción busca garantizar que nuestras interacciones tengan una estructura y unos lineamientos claros que optimicen el rendimiento general de los procesos, garanticen la oportuna atención de los requerimientos y estandaricen la atención brindada.

***Directiva de libre competencia***

Esta política busca respetar y cumplir las normas que protegen la libre y leal competencia en donde quiera que desarrollemos nuestras actividades.

***Política de anti-soborno y corrupción***

Es nuestra política desarrollar todos nuestros negocios de manera honesta y ética. Estamos comprometidos a actuar de manera profesional, imparcialmente y con integridad en todas nuestras actividades.

***Política de H&S***

Esta política busca gestionar los negocios de manera que generen un ambiente saludable y seguro para todos nuestros grupos de interés y sobre una sólida cultura de seguridad.

***Política de alcohol y drogas***

Esta política busca evitar accidentes de trabajo, asegurando que el personal de Holcrest SAS, no labore bajo los efectos e influencia de alcohol o drogas.

***Política de IT***

Esta política busca proteger los sistemas de información y los datos que administra la compañía para asegurar la correcta continuidad del negocio.

### ***Política de viajes y entretenimiento***

Establecer lineamientos comunes para las compañías del grupo LafargeHolcim en LatAm que permitan procesar los gastos incurridos por los empleados en viajes de negocio por cuenta o en representación de LafargeHolcim.

### ***Política de retención documental***

Esta política busca garantizar el correcto mantenimiento de uno de los activos más importantes de nuestra compañía, bajo lineamientos claros que permitan preservar y gestionar la documentación de los procesos que se ejecutan actualmente.

### ***Código de conducta***

El Plan de Continuidad y contingencia de negocios es la política que CREST implementa, para responder organizadamente a eventos que interrumpen el normal funcionamiento de sus procesos y que pueden generar impactos sensibles en el logro de los objetivos.

### ***Reglamento interno de trabajo***

Garantizar que nuestras interacciones tengan una estructura y unos lineamientos claros que optimicen el rendimiento general de los procesos, garanticen la oportuna atención de los requerimientos y estandarice la atención brindada.

### ***Política de conflicto de intereses***

Esta política busca garantizar la transparencia e idoneidad en las relaciones de los empleados de CREST y sus compañías filiales con clientes, proveedores, asesores y terceros en general.

### ***Política para la protección de datos personales***

Esta política busca garantizar que CREST en su condición de encargado del manejo de información personal, realice el tratamiento de la misma en estricto cumplimiento de la normatividad aplicable.

### ***Política de protección de datos***

La Política define y explica las reglas y principios aplicados por Holcim al procesar datos personales de nuestros empleados, clientes y cualquier otra persona que esté en contacto con nosotros.

### **Entrenamiento**

Al ingresar a la empresa se realizaron las siguientes introducciones y capacitaciones:

- Introducción a la empresa, sus áreas y funciones
- Políticas H&S (Seguridad y salud en el trabajo)
- Presentación del área de cuentas por pagar
- Entrenamiento en el software SAP y como desarrollar las tareas diarias dentro del mismo
- Entrenamiento en la aplicación Basware

### **Competencias**

- Inglés C1
- Manejo de herramientas de Office
- Manejo de Google apps
- Manejo de software SAP
- Manejo de aplicación Basware

## **Responsabilidades**

Los eventuales tele-trabajadores tendrán las siguientes responsabilidades:

1. Cumplir con las horas de trabajo establecidas en HOLCREST S.A.S.
2. Mantener o mejorar el estándar de productividad y calidad que tenía cuando trabajaba en las instalaciones de HOLCREST S.A.S.
3. Mantener informada a HOLCREST S.A.S., sobre los obstáculos, dificultades que se presentan frente a esta nueva modalidad de trabajo, que pueda afectar la calidad y tiempo de respuesta al cliente.
4. Asistir a HOLCREST S.A.S. en las fechas programadas con su jefe inmediato/supervisor.
5. Asistir a HOLCREST S.A.S., con independencia de lo programado según el punto anterior, en las siguientes situaciones: reunión de grupo, reuniones generales, fiesta de fin de año, y a todos aquellos eventos no programados que sean informados por el Departamento de Recursos Humanos.
6. Mantener una línea de comunicación constante y abierta con HOLCREST S.A.S.

## **Deberes**

1. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:
2. Respeto y subordinación a los superiores.
3. Respeto a sus compañeros de trabajo.
4. Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
5. Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general.

6. Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
7. Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
8. Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención, que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la Compañía en general.
9. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el desarrollo de su labor.
10. Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar sus labores, siendo prohibido, salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.
11. Dar cumplimiento estricto a las cinco reglas cardinales de OH&S, que permiten dar cumplimiento a las políticas de salud ocupacional y seguridad industrial de la Compañía.
12. Acatar estrictamente el Código de Conducta, la Política de Conflicto de Intereses y Competencia Desleal, la Política de Anti soborno y Corrupción y las Reglas IT.

## **Riesgos del Cargo**

### ***Riesgos ergonómicos***

Estos van de la mano de riesgos físicos y malestares generales, producidos en la mayoría de los casos por malas posturas, levantamiento de peso excesivo, movimientos repetitivos y secuenciales o en casos por manipulación o uso indebido de herramientas.

### ***Riesgos psicosociales***

Son provocados por el estrés, monotonía, fatiga, tensión y presión laboral.



## ***Riesgos ambientales***

Son provocados por el estrés, monotonía, fatiga, tensión y presión laboral.

## **Características de la Practica**

### **Justificación**

La práctica con la empresa Holcrest S.A.S. se realizó con el objetivo de servir como puente de comunicación entre el proveedor de una herramienta para realizar la automatización del área de cuentas por pagar y los usuarios finales de la misma.

Durante las etapas de desarrollo e implementación se realizó un proceso de construcción y negociación, en conjunto con el proveedor y los desarrolladores de la empresa, con el objetivo de entregar una herramienta que automatizara inicialmente el 35% del proceso del área de cuentas por pagar y que cumpliera con unos requisitos mínimos para el desarrollo de las actividades los cuales iban dirigidos a no afectar la calidad del proceso.

El rol que desempeñé como estudiante de negocios internacionales permitió, con base en los conocimientos adquiridos durante la carrera, ser objetivo en los momentos en los que no era claro el siguiente paso. En estas etapas se realizó un proceso de análisis el cual permitió establecer unos escenarios y determinar, con base en los argumentos de las partes y el proceso actual de facturación, cuál era la mejor alternativa para dar una solución al problema.

### **Objetivo General**

Mediante un proceso de negociación y análisis, lograr el cumplimiento de los objetivos planteados inicialmente en el proyecto, mediante la evaluación del proceso actual y la herramienta entregada por el proveedor, llegando a soluciones que no afecten la calidad actual del proceso del área de cuentas por pagar de Norteamérica.

## Objetivos Específicos

- Con base en lo acordado y negociación realizada con el cliente interno y proveedor externo, realizar el ajuste y prueba de la nueva herramienta que se está implementando.
- Realizar un proceso de transferencia de conocimiento, mediante creación de instructivos y Webinars, sobre el uso de la nueva herramienta al cliente interno.
- Asegurar el correcto funcionamiento de la herramienta implementada una vez se realice el lanzamiento de esta. Este proceso incluye realizar el correcto reporte al proveedor de cualquier error o problema que pueda surgir. Lanzamiento 14/03/2022
- Estabilización de la herramienta y entrega al equipo de cuentas por pagar de la compañía. 04/2022
- Reporte de resultados, por medio de KPIs, con base en los objetivos creados para la herramienta al inicio del proyecto. 05/2022

## Informe Ejecutivo

En los meses en los cuales se desarrolló la práctica se logró el cumplimiento de los objetivos planteados inicialmente. La implementación de la herramienta para iniciar el proceso de automatización del área de cuentas por pagar de Norteamérica, se hizo efectiva el 14 de marzo de 2022 luego de un exhaustivo proceso de análisis de y testeo de la misma.

Durante este proceso se realizó la simulación de escenarios en un ambiente de prueba que finalmente sería transformado en la herramienta final. Este proceso de prueba permitió asegurar que el desarrollo de la herramienta fue efectivo y que la misma cumplía con los requisitos de calidad exigidos para poder empezar a trabajar con ella.

Después de la implementación de la herramienta, se realizó un proceso de seguimiento con el cual se aseguró el correcto funcionamiento de la lógica desarrollada durante las fases anteriores. Durante este proceso se evidenció que algunas de las configuraciones desarrolladas no estaban trabajando según lo esperado, lo cual generó que se iniciara nuevamente un proceso de negociación con el proveedor para identificar el problema y solucionarlo. Al mismo tiempo, se identificaron situaciones las cuales no habían sido mapeadas en el análisis inicial del proceso. Para dar solución a estas situaciones específicas, se recurrió al proveedor para desarrollar una solución que abarcara los escenarios no incluidos inicialmente, se realizó el testeo de los mismo y finalmente se implementaron en la herramienta final para cerrar el proceso de gestión.

La herramienta continuará en un proceso de observación y estabilización durante un año más, este proceso permitirá asegurar el cumplimiento de la calidad del proceso e ir aumentando gradualmente, mediante ajustes internos, el porcentaje de automatización del área de cuentas por pagar de Norteamérica.

### **Plan de Mejoramiento**

Mientras se realizaba el proceso de implementación de la herramienta para automatizar el área de cuentas por pagar, se observó lo siguiente:

1. La empresa podría desarrollar un plan o estrategia para la implementación de proyectos.

Descripción. Durante el proceso de implementación se evidenció que faltó un análisis o una prueba de conceptos la cual permitiera tener una muestra más aterrizada de la nueva herramienta y cómo esta se adaptaría al proceso actual del área de cuentas por pagar.

Desarrollo de la propuesta. Crear un instructivo con el paso a paso de las evaluaciones previas que se deben hacer antes de realizar la adquisición de una nueva herramienta para cualquiera de los procesos de la empresa. Este desarrollo se puede realizar de la mano con algunos miembros de los posible equipos afectados e integrantes del equipo de IT o desarrollos de la empresa. Realizar cada vez que se planee realizar un proyecto.

Igualmente, se recomienda que una vez se dé luz verde para continuar con el proyecto, se realice la implementación por partes del mismo, con el fin de mantener la operación bajo control y poder abordar de manera más rápida y efectiva los problemas que resulten en el proceso.

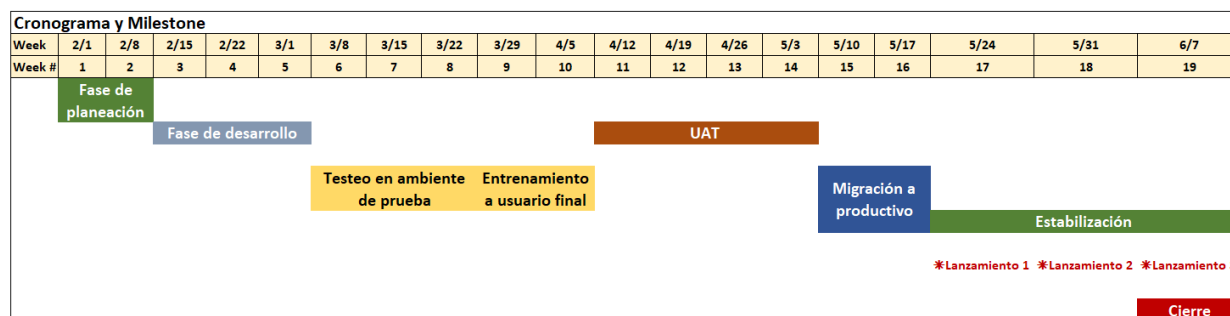


Figura 2. Propuesta de planeación

2. Llevar la herramienta a otras áreas con el objetivo de automatizar y hacer más eficientes todas las operaciones posibles.

Descripción. La herramienta adquirida cuenta con muchos complementos o elementos que permitirían la integración de varias áreas de la empresa. Al realizar la implementación de la herramienta en otras operaciones se lograría hacer más eficiente los procesos y ahorrar costos a la empresa.

Desarrollo de la propuesta. Se debe crear un paso a paso de cómo se realizan diariamente cada uno de los posibles procesos que se piensa implementar en la herramienta.

Una vez realizado este mapeo se debe sacar una muestra de facturas para realizar una prueba de concepto, la cual permitirá poner a prueba la herramienta, asegurando que se pueda realizar en ella cada uno de los pasos mencionados en la descripción inicial. En caso de encontrar algún problema en el camino, se puede evaluar con el equipo de IT de la empresa y el proveedor de la herramienta, si es posible realizar un desarrollo que permita continuar con el proceso de implementación. En caso de encontrar una solución se debe implementar e iniciar nuevamente el proceso de testeo con el fin de asegurar el correcto funcionamiento.

Una vez finalizado el UAT se puede proceder a llevar la herramienta al ambiente de producción, lo que dará paso para iniciar el proceso de estabilización en busca de los resultados esperados inicialmente.

### **Aportes a mi Formación Personal**

- Trabajo en equipo
- Comunicación asertiva
- Atención al detalle
- Manejo de la frustración
- Paciencia
- Sentido de pertenencia
- Desarrollo de habilidades para liderar

### **Aportes a mi Formación Profesional**

- Mayor y mejor conocimiento en el manejo de herramientas ofimáticas
- Conocimiento sobre el paso a paso para la implementación de un proyecto
- Vocabulario de negocios en inglés y español

## **Conclusiones**

- Para proyectos de alto impacto es importante solicitar al proveedor no solamente un demo si no una prueba de concepto.
- Los tiempos de entrega de cada una las etapas del proyecto se deben calcular con base en el tamaño de la operación en la cual se está trabajando y no con base en la experiencia del proveedor con otros clientes.
- En la etapa de testeo de la herramienta, se debe contar con el acompañamiento de las personas que realizan diariamente las actividades que se planean automatizar. Esto último, con el objetivo de no pasar por alto cualquier información que sea parte vital del proceso.
- Es importante realizar el planteamiento de 3 escenarios (peor, ideal y mejor) y crear una estrategia para uno, con el objetivo de estar preparados para el momento de lanzamiento de la herramienta, y así, no permitir que existan problemas con el día a día de la operación.
- Una vez realizado el lanzamiento de la herramienta, y por un tiempo de aproximadamente 3 meses, se debe tener un grupo de soporte el cual ayude a realizar el proceso de estabilización de la herramienta, el cual consiste en abordar cualquier situación que no se haya mapeado con anterioridad.

## **Recomendaciones**

- Realizar un mayor acompañamiento en el proceso de búsqueda de soluciones con el objetivo de alinear estas con los objetivos de generales de la empresa.

- Realizar proyecciones con base en el tamaño de la operación que se maneja y no solo dejándose guiar por la experiencia del proveedor.
- Llegar a acuerdos con el equipo en cuanto a la entrega de resultados. Las proyecciones pueden estar muy alejadas de la realidad.
- Realizar alineación y retroalimentación grupal con una periodicidad fija.

### Webgrafía

Aguirre, M. F. (26 de 01 de 2021). *appvizer*. Obtenido de ¿Qué es la Prueba de Concepto y para qué es útil?: <https://www.appvizer.es/revista/organizacion-planificacion/gestion-proyectos/prueba-de-concepto>

Coutinho, V. (14 de Septiembre de 2015). *rockcontent*. Obtenido de rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/kpis/>

Holcim. (2021). *Americas Business Services (ABS)*. Obtenido de CONOCE NUESTROS VALORES CORPORATIVOS Y ÚNETE : <https://connect.holcim.com/americas-bs/conoce-nuestros-valores-abs>

Holcim. (2021). *Holcim*. Obtenido de Americas Business Services (ABS): <https://connect.holcim.com/americas-bs/objetivos-lh>

Holcim ABS. (2022). *Holcim ABS*. Obtenido de Holcim ABS - Conócenos : <https://abs.com.co/conocenos/#:-:text=Nacimiento%20y%20ubicaci%C3%B3n&text=Americas%20Business%20Services%20nace%20en,bajo%20el%20nombre%20de%20CREST>.  
EST.

Holcim. (s.f.). *Americas Business Services (ABS)*. Obtenido de Políticas CREST: <https://connect.holcim.com/americas-bs/politicas-crest>

Holcrest SAS. (3 de Noviembre de 2020). *REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO*. Obtenido de REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO:

[https://drive.google.com/file/d/1BtzN\\_OY\\_cPyqimQmP3V7LhMTUsQhVa1i/view](https://drive.google.com/file/d/1BtzN_OY_cPyqimQmP3V7LhMTUsQhVa1i/view)

InboundCycle. (s.f.). *InboundCycle*. Obtenido de Webinar: ¿qué es y cómo utilizarlo en tu estrategia de contenidos?: <https://www.inboundcycle.com/diccionario-marketing-online/webinar>

Riesgos Laborales. (2022). *Riesgos Laborales*. Obtenido de Riesgos Laborales: Definición, Tipos Y Conceptos Básicos: <https://riesgoslaborales.info/>

SAP. (s.f.). *SAP*. Obtenido de ¿Qué es SAP?:

<https://www.sap.com/latinamerica/about/company/what-is-sap.html#:~:text=SAP%20es%20uno%20de%20los,de%20informaci%C3%B3n%20entre%20las%20organizaciones>.

Significados. (s.f.). *Significados*. Obtenido de Significado de Statu quo:

<https://www.significados.com/statu-quo/>

TechLib. (s.f.). *TechLib*. Obtenido de UAT: <https://techlib.net/definition/uat.html>