

Two stylized red stick figures with grey outlines are shaking hands. They have large red circular heads and conical bodies. The figure on the left is slightly behind the one on the right.

Manual de Inducción Corporativa

**Compilado por:
Departamento de Recursos Humanos**

Información Clave

Colaborador	
	Extensión Anexo
Puesto	
Proyecto asignado	
Project Manager/Jefe Inmediato	
	Extensión Anexo
Buddy	
	Extensión Anexo
Mentor	
	Extensión Anexo

Tabla de contenidos

CARTA DE BIENVENIDA.....	4
ACUSE DE RECIBO.....	5
1. ¿QUIÉNES SOMOS?	6
1.1. HISTORIA	6
1.2. VISIÓN.....	7
1.3. MISIÓN	7
1.4. NUESTROS VALORES.....	7
2. PRINCIPALES POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	8
3. PAQUETES DE BENEFICIOS.....	15
4. VACACIONES, LICENCIAS, FERIADOS, E INCAPACIDADES	18
4.1. VACACIONES.....	18
4.2. LICENCIAS	18
4.3. FERIADOS DE LEY	19
5. ACTIVIDADES SOCIALES.....	21
6. POSICIONES CLAVES	24
7. ORGANIGRAMA	25
8. ÁREAS DE OPERACIÓN Y SUS FUNCIONES.....	26
DESCRIPCIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS:.....	26

Carta de Bienvenida

Para nosotros es un orgullo darle la bienvenida a la familia de Avantica Technologies, la más grande empresa de desarrollo de software de capital costarricense.

Cada vez que una persona más decide aportar su talento humano para unirse a esta organización, recordamos aquel sueño bajo el que se gestó este proyecto, el que actualmente se ha convertido en el próspero grupo del que usted comienza a formar parte el día de hoy: una compañía de gran solidez y prestigio, enfocada en la calidad y la satisfacción del cliente.

Esperamos que este sea el inicio de una relación llena de cordialidad, excelencia y compromiso, que juntos continuemos brindando a nuestros clientes el servicio con la calidad e innovación que siempre nos ha caracterizado.

Deseamos que ustedes crezcan como personas y profesionales valiosos para este país y a su vez, nos ayuden a desarrollar y hacer de Avantica una empresa cada día mejor.

Nuestras puertas siempre estarán abiertas para recibirle, escuchar sus opiniones, dudas o sugerencias.

Bienvenidos!

Atentamente,

Luis Carlos y Mario Chaves.

Acuse de Recibo

Certifico haber recibido una copia digital del Manual del Colaborador de Avantica Technologies y haber recibido la orientación necesaria del mismo.

Me comprometo a desempeñarme de acuerdo a las normas aquí estipuladas. Entiendo, además que soy responsable de leer y familiarizarme con el mismo y que de no cumplir en su totalidad con las mismas, podría afectar mi continuidad de empleo con Avantica Technologies.

Entiendo que este manual es sólo una guía en la administración de las normas y la disciplina en Avantica Technologies y que es el derecho de la compañía dirigir y orientar a sus colaboradores en la labor que desempeñan, ascenderlos, cambiarlos de puesto o función, disciplinarlos o despedirlos por justa causa y mantener la conducta del personal en su más alto nivel. La compañía se reserva el derecho de aplicar penalidades por violaciones y ofensas no especificadas en este manual; así como de modificar, enmendar, alterar y sustituir este manual cuando lo crea necesario.

De tener alguna duda o pregunta sobre el contenido de estas normas o su alcance me comunicaré con mi supervisor o Representante de Recursos Humanos para la debida orientación.

Nombre del Colaborador: _____

Cédula o Pasaporte: _____

Firma del Colaborador

Fecha

1. ¿Quiénes Somos?

1.1. *Historia*

Avantica fue fundada en el año 1993 como una respuesta a una necesidad del mercado estadounidense en el campo del diseño de software a la medida.

Desde el inicio Avantica ha creado con éxito soluciones de negocio y proyectos multi-plataforma a gran escala para sus clientes. La empresa se ha comprometido con excelencia a servir a sus clientes y tiene como uno de sus objetivos primordiales crear relaciones comerciales que se mantengan a largo plazo.

El desarrollo de software a la medida, bajo esquemas de subcontratación de recursos es la forma en la que trabajamos. Banca y seguros, sistemas móviles, seguridad de red, aplicaciones empresariales e información geográfica son algunas de las áreas que se trabajan a nivel de proyectos en la empresa.

En el año 2006 nace Avantica Perú logrando solventar la demanda de informáticos que surgía en Costa Rica y brindando un aporte valioso al desarrollo de la competencia. En el 2009 nace Avantica San Carlos y en el 2012 nace Avantica Liberia.

Actualmente, existen cuatro sedes de desarrollo en la empresa, siendo estas en Costa Rica, Perú y Silicon Valley (California) como punto de venta. La compañía se perfila como una de las empresas más grandes de Costa Rica y su crecimiento es cada día mayor.

1.2. Visión

“Ser reconocida globalmente como empresa líder en la calidad de sus servicios, productos y talento humano, enfocados en la satisfacción de sus clientes.”

1.3. Misión

“Somos una compañía desarrolladora de software enfocada en el outsourcing de desarrollo de productos impulsado por la calidad y la satisfacción al cliente. Gracias al uso de tecnologías vanguardistas, ofrecemos productos de alta calidad y servicios en el tiempo definido y siempre dentro del presupuesto. Somos un equipo de profesionales altamente motivados y comprometidos con nuestros valores fundamentales.”

1.4. Nuestros Valores

- **Pasión:** *“La única posibilidad de ver los límites de lo posible es ir un poco más allá...”*
- **Innovación:** *“La creación de tecnología como forma de vida que impacta nuestro entorno.”*
- **Independencia:** *“En el valor de la investigación para la resolución de los retos difíciles.”*
- **Orientación a resultados:** *“Enfocados en la maratón cada uno acelera dando lo mejor.”*
- **Calidad:** *“No importa lo que se nos ponga al frente tenemos lo que se necesita para salir adelante, sin sacrificar la calidad.”*
- **Compromiso:** *“Mi independencia demanda una gran responsabilidad”*
- **Proactividad:** *“Nos regeneramos constantemente a través de las propuestas y soluciones que dan nuestros colaboradores.”*

2. Principales políticas y procedimientos

✓ El horario recomendado es de 9:00 A.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes. Sin embargo, los horarios son de confianza por lo que el colaborador puede flexibilizar la hora de su ingreso, siempre y cuando trabaje el rango de horas diarias que su contrato laboral establece.

✓ El trabajador (a) tendrá derecho a una hora de almuerzo diaria.

✓ Los programadores (as) podrán utilizar vestimenta informal, siempre y cuando no tengan encuentros o reuniones con clientes.



✓ Es responsabilidad de los usuarios el realizar una copia de los datos críticos a un sitio de red proveído por el departamento de IT Support, en este caso SourceSafe.

✓ Cada persona es responsable de la información que administra y de los lineamientos de seguridad para garantizar la confidencialidad de la información.

✓ Es responsabilidad de cada colaborador el velar por el respeto la propiedad intelectual del software que instala en su computadora.

✓ El correo electrónico es uno de nuestros principales medios de comunicación; por lo que la buena administración de este recurso es fundamental.

✓ El uso de Internet se da con el fin de que cada uno utilice este recurso para realizar la función para la cual fueron contratados. Éste es monitoreado por IT.

✓ El salario de cada colaborador es CONFIDENCIAL y no debe ser discutido con ningún otro funcionario. El salario se paga quincenalmente los 15 y 30, o el día hábil anterior de cada mes, cuando el día de pago es fin de semana o feriado.

✓ Existe una política de promociones internas, conocida como *Carreer Path*, la cual brinda posibilidades de ascenso de acuerdo a la experiencia, el desempeño laboral

y los cursos.

✓ **Evaluación del desempeño:** Se hace una evaluación del desempeño semestral. Estas evaluaciones comprenden el área de rendimiento y el área del desempeño. Cada colaborador debe recibir su feedback y se debe establecer un plan de mejora para alinear los puntos que estén con posibilidades de desarrollo.

✓ **Régimen disciplinario:** El presente manual, contiene sanciones específicas para ciertas faltas previamente definidas. En todo lo demás que no esté expresamente estipulado la empresa se regirá por lo establecido en el Código de Trabajo y leyes conexas, procurando en la medida que las faltas lo permitan, aplicar progresivamente las siguientes sanciones:

- Amonestación verbal
- Amonestación escrita
- Suspensión
- Despido

✓ **Terminación de la relación laboral:** Si por algún motivo se presenta la salida de un colaborador de la empresa (renuncia o despido) se seguirá todo lo establecido por las leyes laborales en este aspecto, además de que todo lo relacionado con este tema deberá manejarse por escrito para evitar complicaciones de cualquier tipo.

En el momento de la salida, el colaborador deberá devolver todos los artículos que le fueran asignados en función de su trabajo (llaves, gafetes, folletos, herramientas, uniformes, etc.) Asimismo, se analizará con el colaborador si hay cuentas pendientes con la empresa.

✓ **Aseo y orden:** Cada cual es responsable del aseo y orden en su área de trabajo. De la misma forma, será responsable de dejar en su lugar y debidamente acomodados los implementos que use. De igual manera, todo personal es responsable de mantener el baño aseado y en orden.

✓ **Seguridad:** El acceso a la empresa es restringido, por lo tanto ningún colaborador puede dejar entrar a extraños a la empresa. Es responsabilidad de todos avisar al departamento Administrativo si vemos a alguien sospechoso dentro de la

compañía. Así mismo, si alguien entra en presencia nuestra y la recepcionista no está en ese momento, es necesario preguntar si tiene una reunión con alguien específico o qué es lo que necesita, no debemos dejar sola a esa persona para evitar cualquier situación que afecte a la empresa o a la integridad de los colaboradores.

✓ **Equipo de cómputo:** Tanto las computadoras, como los implementos relacionados con el equipo de cómputo, son herramientas de trabajo y recursos de la empresa. Por lo tanto, está prohibido el abuso de este instrumento, para jugar o para uso privado. Por otra parte, en el caso de las máquinas que tienen acceso a Internet, el uso es estrictamente para fines laborales. En casos especiales que se requiera utilizarlo por asuntos académicos, por ejemplo, se deberá contar con la autorización del jefe inmediato y deberá hacerse fuera de horas laborales.

✓ **Uso del teléfono:** El teléfono es una herramienta de trabajo exclusivamente. Se usará el teléfono para fines personales, solamente en casos de una verdadera necesidad o emergencia y con un tiempo limitado.

✓ **Obligaciones de los trabajadores:** Conforme a lo dispuesto en el presente manual y de acuerdo con el Código de Trabajo son obligaciones de los trabajadores:

- Prestar los servicios personalmente, en forma regular y continua, de acuerdo con el respectivo contrato o relación laboral, dentro de la jornada de trabajo, bajo la dirección del patrono o sus representantes a cuya autoridad estarán sujetos en todo lo concerniente al trabajo.
- Ejecutar las labores que se les encomiendan, siempre que sean compatibles con sus aptitudes, estado y condición, con la intensidad, cuidado, dedicación y esmero apropiados en forma, tiempo y lugar convenido, concentrando la atención en la labor que está realizando, a fin de que ésta resulte de la mejor calidad posible.
- Observar durante el trabajo buenas costumbres y disciplina.
- Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos, útiles, herramientas, maquinaria, etc., que se les facilite para el trabajo en el entendido de que no serán responsables por el deterioro normal ni el que se ocasiona por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad y

defectuosa confección.

- Responder económicamente de los daños que causen intencionalmente o que se deban a su negligencia o descuido manifiesto y absolutamente inexcusable.
- Guardar los secretos técnicos, comerciales, de fabricación, así como cualesquiera otros análogos cuya divulgación pueda perjudicar los intereses de la compañía. El violar esta disposición será causa de despido sin responsabilidad patronal.
- Reportar a la jefatura inmediata los daños o imprudencias que otros compañeros causen en perjuicio de la compañía.
- Guardar a sus jefes y compañeros de trabajo la debida consideración, de modo que no se origine queja injustificada por maltrato o irrespeto.
- Guardar a los clientes el respeto y la consideración debida, de modo que no se origine queja injustificada por mal servicio, maltrato o falta de atención.
- Observar rigurosamente las medidas preventivas que acuerden las autoridades competentes y las que indique el patrono y la Comisión de Salud Ocupacional para la seguridad y protección personal de ellos, sus compañeros de trabajo o de los lugares donde laboran.
- Acatar y hacer cumplir las medidas que tiendan a prevenir el acaecimiento de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Colaborar con la capacitación de nuevos colaboradores.
- Laborar horas extras cuando por necesidades de la compañía así lo requiera.
- Avisar de inmediato cuando por una causa de emergencia se debe ausentar.
- Comenzar las labores de conformidad con el horario establecido, no pudiendo abandonarlas ni suspenderlas sin causa justificada antes de haber cumplido la jornada de trabajo. Asimismo, no deberá sobrepasar los horarios destinados para tomar refrigerios y almuerzo.
- Respetar y cumplir las políticas de la empresa que se hagan de su

conocimiento por cualquier medio (escrito, verbal, etc.).

Además de lo anterior y las demás señaladas en el presente Manual, los Project Manager y Project Lead y encargados de personal de todas las áreas, tendrán las siguientes obligaciones:

- Planificar y programar las acciones estratégicas y operativas pertinentes a su área de trabajo.
- Planificar sus labores, orientar y guiar a su personal para que las actividades y procesos asignados se desarrollen conforme a las normas de eficiencia y calidad deseadas.
- Velar porque el personal a su cargo, cumpla con las normas de disciplina y asistencia, así como con las obligaciones señaladas y no incurran en las prohibiciones descritas en el presente manual.
- Efectuar la evaluación del desempeño del personal a su cargo en forma objetiva y veraz, comunicando su resultado en el plazo en que se indique, tanto a los interesados como al departamento de Recursos Humanos. Dicha evaluación debe ser hecha dos veces al año.
- Autorizar el disfrute de vacaciones del personal a su cargo, procurando que no se dé la acumulación excesiva de éstas, planificándolas para que no se perjudique el debido funcionamiento de la empresa.
- Realizar amonestaciones verbales y/o escritas y suspensiones del personal a su cargo, de conformidad con lo establecido en el presente Manual. Asimismo, deberá entregar las copias y documentación respectiva al Departamento de Recursos Humanos.
- Asegurarse de que se ha cumplido con la reglamentación y procedimiento establecido de previo a despedir a un colaborador. En todos los casos deberá comunicarle al jefe inmediato y consultar con Recursos Humanos el procedimiento a realizar.

- Cualquier otra obligación que la compañía estime conveniente y le comunique a sus colaboradores vía memorando o adicionando el presente manual.



Queda prohibido a los colaboradores: Conforme lo dispuesto en el presente Manual y de acuerdo con el código de Trabajo, queda absolutamente prohibido a los trabajadores:

1. Ocupar tiempo dentro de la jornada de trabajo, para asuntos ajenos a las labores que les han sido encomendadas.
2. Trabajar en estado de embriaguez o bajo los efectos de cualquier droga o condición análoga, así como consumir licor en horas laborales dentro o fuera del centro de trabajo.
3. Ausentarse del trabajo sin causa justificada y sin permiso del patrono o de sus representantes.
4. Distraer con cualquier clase de juegos o bromas a sus compañeros de trabajo o quebrantar la cordialidad y mutuo respeto que deben ser normas en las relaciones del personal de la Empresa, así como mantener conversaciones innecesarias con éstos o con terceras personas en perjuicio o con demora de las labores que se están ejecutando.
5. Proferir insultos o usar vocabulario incorrecto.
6. Usar utensilios, máquinas, útiles, materiales y herramientas propiedad de la empresa, para fines ajenos a la realización del trabajo.
7. Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor, excepto en los casos especiales autorizados debidamente por la ley o cuando se trate de instrumentos punzantes, cortantes o punzo cortantes que formen parte de las herramientas y útiles propios del trabajo.
8. Negarles el debido cumplimiento y acatamiento de las órdenes de los superiores jerárquicos, cuando sean propios del objeto de su contrato o relación de trabajo.
9. Tratar de resolver por medio de la violencia, de hecho o de palabra, las dificultades

que surjan durante la realización del trabajo o permanencia en la Compañía.

10. Intervenir cuando un jefe le llame la atención a otro colaborador.
11. Tratar a los clientes de forma incorrecta.
12. Recibir gratificaciones por servicios prestados en el cumplimiento de su función o valerse de su condición de colaborador de la empresa para concertar negocios, trabajos o servicios para su beneficio personal.
13. Fumar dentro de las instalaciones de la empresa.

3. Paquetes de Beneficios



Beneficios Corporativos

- *Flexibilidad de horarios:* posibilidad de negociar con el jefe inmediato los horarios de entrada y salida de la empresa.
- *Código de vestimenta casual:* con excepción de ocasiones especiales y entrevistas con los clientes, todos (as) en Avantica podemos utilizar ropa casual o informal para venir a trabajar.
- *Vacaciones.* (ver pagina 19).
- *Posibilidades de promoción:* los colaboradores de las áreas de Producción y Quality Assurance tienen la posibilidad de ascender, según su rendimiento, años de experiencia y conocimiento. La **Política del Career Path** establece cada uno de los lineamientos y requisitos que el colaborador que desea ascender o cambiar de puesto, necesita conocer.
- *Teletrabajo:* Los colaboradores cuentan con la posibilidad de solicitar la modalidad de teletrabajo. Si la persona ha trabajado por más de seis meses en la empresa puede calificar para un día de teletrabajo, tres meses después de aprobado el primer día puede solicitar el segundo día y tres meses después de aprobado el segundo día puede pedir el tercer día. Eso si, el otorgamiento de los días debe ser gradual. (ver condiciones en la política expresa en el Portal Corporativo).
- *Programa REACH:* Es un programa de Reconocimiento a los colaboradores que han sido sobresalientes en su desempeño. El reconocimiento se puede dar por medio del cliente, por nominación de sus propios compañeros o por una nota de A en la evaluación de desempeño. Pretende reconocer una actitud específica y premiar al colaborador por ello.
- *Programa TEAM:* Es similar al programa Reach. Pretende incentivar a los colaboradores de forma grupal.
- *Programa de Deportes:* La empresa cuenta con un programa de deportes que



pretende facilitar a los colaboradores el hacer ejercicio en beneficio de su salud sin tener que trasladarse a un gimnasio.

- *Feria de la Salud:* Anualmente, se hace una feria de la salud dentro de la empresa que cuenta con distintos servicios médicos para que nuestros colaboradores se puedan hacer los chequeos médicos más comunes con la facilidad de que los costos se rebajan de la planilla en tratos según el monto.

Beneficios Académicos

- *Cursos internos de idioma inglés:* la empresa pone a nuestra disposición cursos de idioma inglés, los cuales se imparten dentro de las instalaciones, y cuentan con una subvención del 50% del costo total de los cursos.
- *Certificaciones:* en los lenguajes JAVA y .net Avantica cubre el 100% del costo de dichas certificaciones técnicas. Siempre y cuando sea autorizado previamente por la Dirección de Desarrollo.
- *Capacitación técnica o administrativa:* Avantica cuenta con un programa de capacitación continuo para todos sus colaboradores, por lo que todos tenemos la oportunidad de capacitarnos para complementar nuestras habilidades laborales y personales.

Otros Beneficios

- *LHS:* es un seguro de gastos médicos y en salud, subvencionado por la empresa. La cobertura subvencionada es de 80% del costo de la mensualidad para el afiliado titular, y un 25% para los afiliados familiares. La cuota se nos deduce de manera quincenal, a través de la planilla. Para gozar de todos los beneficios de LHS, debemos de afiliarnos antes de cumplir el primer mes dentro de la empresa.
- *Almuerzo subvencionado:* Este beneficio es subvencionado en nueve restaurantes. Para disfrutar de este beneficio, únicamente debemos retirar los tickets de canje de almuerzo en la recepción y firmar el recibo. Se entregan solamente cinco (5) tickets

por semana contra firma. La deducción del monto del costo de los tiquetes de almuerzo se hace por medio de la planilla, y en la quincena siguiente en la cual se hizo el retiro.

- *Programa de Recomendaciones:* Avantica nos da la posibilidad de recomendar a algún amigo o conocido para trabajar con nosotros. Si esa persona es contratada y permanece al menos tres (3) meses laborando para la empresa, Avantica nos premia con dinero en efectivo. Entre más personas recomendemos, más dinero vamos a obtener. En el caso de los practicantes, estos deben permanecer el tiempo de su pasantía para poder recibir el bono.

4. Vacaciones, licencias, feriados, e incapacidades



4.1. Vacaciones

✓ Las vacaciones son asignadas mensualmente, así cada mes que transcurre, un día de vacaciones es asignado a la persona. Los colaboradores no necesitan tener 50 semanas trabajadas para tomar sus dos días de vacaciones sino que conforme los acumulan los pueden tomar.

✓ Todas las personas deberán de solicitar las mismas por EnterTrack anticipadamente.

4.2. Licencias

- ✓ **Por matrimonio:** 3 días hábiles.
- ✓ **Por nacimiento de hijo (para padres):** 3 días hábiles.
- ✓ **Por muerte de familiar en 1er grado de consanguinidad o afinidad:** 5 días
- ✓ **Por muerte de familiar en 2do grado de consanguinidad o afinidad:** 1 día hábil a excepción de hermanos que se otorgaran 3 días hábiles.
- ✓ **Por graduación:** 1 día (el día de la graduación).

4.3.Feriados de Ley

<i>Feriados de pago obligatorio</i>
1º de Enero (Año Nuevo)
11 de Abril (Día de Juan Santamaría)
Jueves y Viernes Santos
1º de Mayo (Día Internacional del Trabajo)
25 de Julio (Anexión del Partido de Nicoya a Costa Rica)
15 de Agosto (Día de la Madre)
15 de Setiembre (Independencia de Costa Rica)
25 de Diciembre (Natividad de Jesucristo).
<i>Días de pago no obligatorio</i>
2 de Agosto (Día de la Virgen de los Ángeles)
12 de Octubre (Día de las Culturas)

El feriado de 12 de octubre, se trasladan al lunes de la semana siguiente cuando caen entre martes y viernes.

4.4. Incapacidades

- ✓ El procedimiento para apelar a una incapacidad o ausentarse al trabajo es obligatorio para todos los colaboradores, sin excepción.
- ✓ Si una persona necesita faltar a trabajar debe comunicarse con su jefe inmediato para dar el previo aviso, si por alguna razón no es posible comunicarse con su jefe, puede llamar al Departamento de Recursos Humanos y dejar su mensaje ahí.
- ✓ Si no se trae un dictamen médico posterior a la ausencia, el día será rebajado sin goce de salario.
- ✓ Para efectos de una incapacidad, solo procede con el documento que entrega la C.C.S.S y es necesario que ya sea la persona misma o un familiar sea quien la haga llegar al Departamento de Recursos Humanos para proceder con el trámite correspondiente. Los dictámenes otorgados por Hospitales Privados no se admiten para las incapacidades.

5. Actividades Sociales

✓ **Actividades Deportivas:** entre ellas, torneos internos de fútbol 5, fútbol, fútbolín, tenis de mesa.

✓ **Torneos:** con el fin de promover la camaradería y la integración de los colaboradores, la empresa pone a disposición de todos torneos bimensuales diversos.

✓ **Cofradía:** consiste en un grupo de compañeros que se unen para que cada semana uno de ellos, por orden alfabético, traiga un postre para compartir con los demás del grupo.

✓ **Reciclaje:** La empresa cuenta con basureros que separan correctamente los diferentes materiales de desecho con el fin de que sean reciclables. Esta actividad une a todos los colaboradores a velar por un mismo fin.

✓ **Programa 10:10:** Avantica se ha unido a este programa que promueve reducir la huella de carbono en un 10%. Los colaboradores pueden practicar distintas acciones diarias que colaboren con el ambiente, como apagar las luces de los baños y oficinas cuando no estén en uso, apagar los monitores cuando no se esté en el escritorio, entre otras.

✓ **Compartiendo Talentos:** Es una actividad de una semana, en la cual los colaboradores tienen la oportunidad de compartir algún talento que tengan e impartirlo en talleres para los compañeros. Esta actividad fortalece el compañerismo y las buenas relaciones interpersonales dentro de la empresa.

Brigada de Emergencias

La brigada de emergencias es un grupo conformado por los colaboradores de la empresa. Fue hecho para promover el conocimiento de cómo proceder a nivel de empresa en caso de una emergencia. La actividad principal efectuada por la brigada son los simulacros, en los cuales TODOS los colaboradores deben participar.

Cada piso cuenta con su encargado de emergencia, quien es la persona a la que deben

seguir o consultar en caso de cualquier evento.

La brigada tiene un grupo en el correo llamado “Brigada” al cual todos pueden escribir con dudas o aportes que deseen realizar.

Así mismo, la brigada cuenta con una carpeta de información variada en el Portal Corporativo que puede ser consultado para mayor información.

Responsabilidad Social Empresarial

Avantica se caracteriza por ser una empresa que se preocupa por el ambiente y el bienestar de la sociedad.

Por esa razón hemos implementado ciertas normas de convivencia diaria que permiten que cada uno como individuo se concientice y las practique no solo en la empresa sino también en sus casas.

En su recorrido por la empresa podrán ser parte de los programas que Avantica ofrece para ser “empresarial y socialmente responsable”.

Entertrack

Esta herramienta fue hecha con el fin de que cada uno de nosotros pueda canalizar las dudas, aportes o inquietudes a un área específica que responda a la mayor brevedad posible.

Para entrar debemos ingresar a Internet y escribir en la barra la palabra SOPORTE y “loguearnos” con el usuario y contraseña de la máquina para luego encontrar una pantalla como esta:

Group Standing

Standing Group	New	Open	Urgent	High	Normal	Low
Administrativo-Financiero	2	4	0	1	3	0
Avantica-Soporte	1	46	0	6	39	1
Recursos-Humanos	0	8	0	1	8	0

🟢 = Good 🟡 = Fair 🔴 = Critical

Last Updated

Id	Group	Summary	Updated	Status
9384	Recursos-Humanos	Solicitud de Vacaciones	2010/10/06 11:45:36	Registered
9382	Avantica-Soporte	Acceso a red MP sin usar VPN	2010/10/06 09:34:16	Waiting on Client
9381	Avantica-Soporte	Crear alias de correo para Ernesto Anaya	2010/10/06 08:48:21	Waiting on Client
9380	Avantica-Soporte	Excepción de apagado	2010/10/05 17:54:19	Waiting on Client
9377	Avantica-Soporte	PC virada para visita cliente	2010/10/05	Waiting on Client

En la barra al lado izquierdo se debe seleccionar la opción NEW ISSUE. Luego es necesario elegir el grupo al cual se le va a dirigir el issue, siendo estas las opciones:

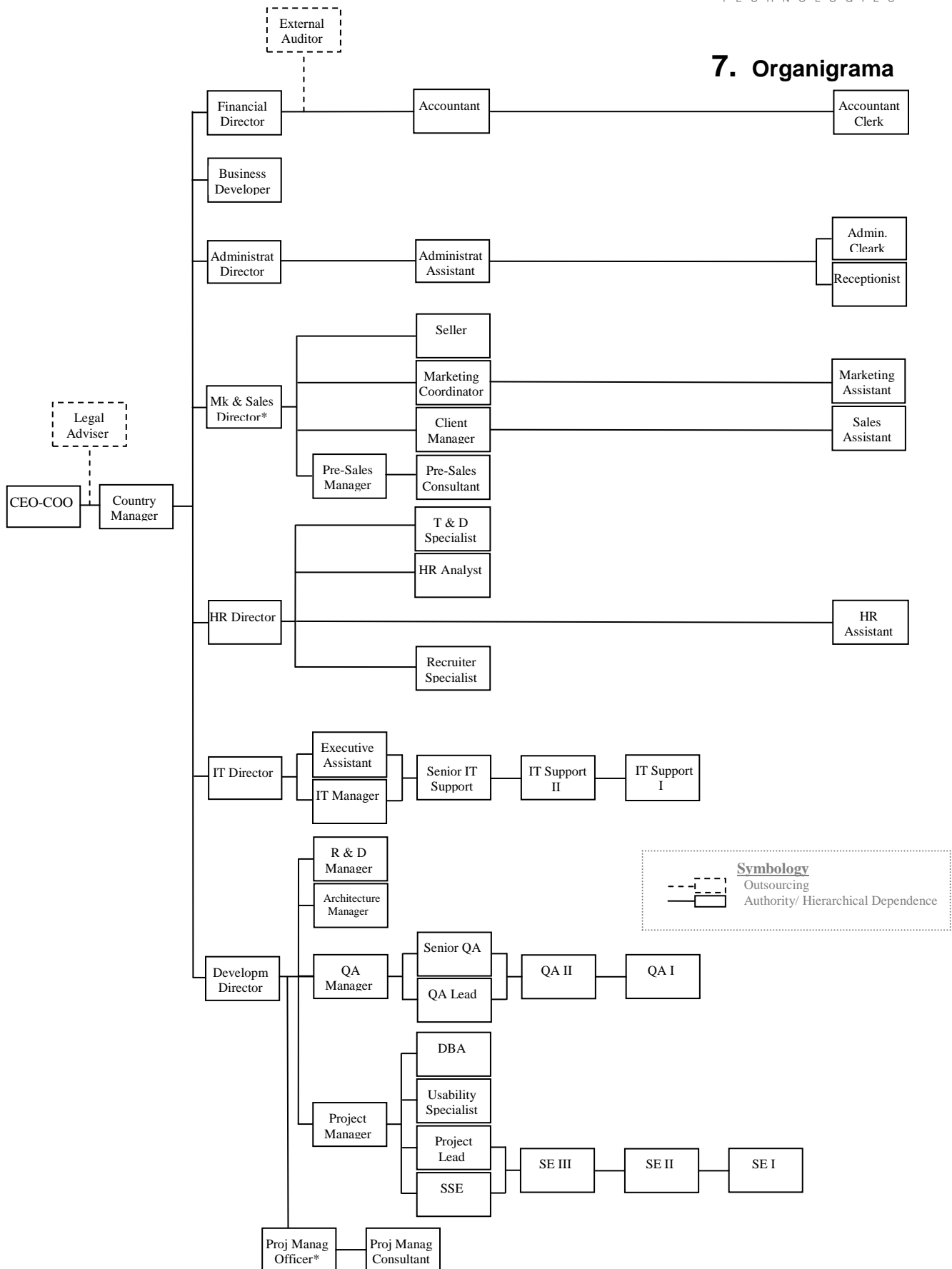
- **Administrativo:** Se utiliza para solicitar ayuda con suministros de oficina, solicitar el cambio de una silla, gaveta u otra parte de la estructura del espacio de trabajo o para manifestar alguna inquietud de otras estructuras de la empresa en general.
- **Soporte:** Aquí se canalizan las necesidades que surgen sobre la máquina en sí. Un cambio de Mouse, arreglo de teclado, instalación de algún software requerido por el proyecto.
- **Recursos Humanos:** Este grupo se encarga de responder dudas sobre cantidad de días de vacaciones, solicitud de vacaciones, solicitud de constancias laborales o salariales y todas aquellas dudas que no son respondidas por los grupos anteriores.

Luego de crear el issue, le llegarán al correo las notificaciones sobre la resolución de éste hasta que finalmente lo solicitado haya sido resuelto satisfactoriamente.

6. Posiciones Claves

Posición Claves	Extensión
<i>Central Telefónica</i>	Ext. 0 / 1111
<i>Recursos Humanos (Asistente)</i>	Ext. 1177
<i>Soporte Técnico</i>	Ext. 1134

7. Organigrama



8. Áreas de operación y sus funciones

Descripción de los Departamentos:



Recursos Humanos

El objetivo del departamento es identificar y reclutar el mejor talento con las competencias requeridas, motivarlo a alcanzar el alto desempeño, y crear una vínculo entre los objetivos del negocio y los planes de las personas, creando de esta manera, un ambiente donde las oportunidades contribuyan al desarrollo integral de los colaboradores (profesional y personal).

Las áreas desarrolladas por RH son:

- **Monitorear Motivación**
- Se realiza una encuesta de clima organizacional al año para monitorear la motivación del personal. Y luego se trabaja en un plan organizacional con base a los resultados obtenidos.
- **Cultura Organizacional**

La *Cultura Avantica* se caracteriza por el sentimiento de familiaridad, amistad y compañerismo. En nuestro día a día laboral va más allá de las tareas asignadas, compartimos gustos, alegrías y preocupaciones. Respetamos las diferencias sin importar creencias religiosas, preferencias sexuales, capacidades especiales, género y culturas. El respeto también es reflejado hacia las cosas ajenas, gozamos de un ambiente donde podemos confiar en dejar nuestras cosas sin temor a que nadie lo tome. En nuestra empresa confluyen diferentes culturas esto debido a las diferentes realidades con las que trabajamos: clientes estadounidenses, colaboradores (as) en Perú, etc. esto propicia una riqueza cultural en conocimiento y experiencia. La empresa fomenta el crecimiento

profesional y personal propiciando una cultura para aprender y conocer no solo sobre tecnologías sino sobre la vida.

- **Reclutamiento y Selección**

- Encontrar las persona indicadas para el puesto correcto.
- Se busca que la persona posea las competencias requeridas para desempeñar las diferentes labores del puesto.
- La organización busca aquellos candidatos que posean las habilidades y actitudes necesarias más allá de las capacidades técnicas.

- **Evaluación y Clasificación de puestos**

- El análisis de los puestos permite conocer cuales son las características requeridas para un puesto, así como las habilidades y actitudes que se requieren para el puesto.

Definimos las habilidades técnicas, profesionales y personales.

- **Capacitación y Desarrollo**

- Ejecuta el Plan de Desarrollo Organizacional, que promueve el desarrollo permanente para cada uno de los colaboradores con el fin de alcanzar los mejores resultados según el Plan estratégico de la empresa.
- Identifica las necesidades de capacitación del equipo de Avantica, basándonos en la detección de la brecha entre las competencias requeridas y las existentes en cada persona, basándonos en el puesto que se va a desempeñar.

- **Evaluación de desempeño**

Este instrumento brinda información relevante en la identificación de necesidades de capacitación y permite el desarrollo de la carrera de acuerdo a las competencias demostradas y las requeridas para el puesto. Además de acuerdo a estos procesos es que se valora la entrega de compensaciones como

bonificaciones o algún otro tipo de incentivo que la empresa esté en capacidad de otorgar en ese momento específico.

- **Compensación e incentivos**

- Cada 6 meses se realiza un estudio de comparación de salarios con el mercado y empresas similares a la nuestra. Así también se toma en cuenta la inflación y devaluación, como las evaluaciones de desempeño de los colaboradores. En los meses de febrero y agosto se evalúan todos estos factores para determinar el porcentaje de aumento salarial correspondiente.
- Dentro de este departamento como uno de los procesos operativos se encuentran la función de planillas.



Departamento de Administración

Brinda soporte funcional garantizando la disposición de servicios básicos para el desempeño de las labores y servicios de la empresa, dentro de un marco de control general.

Las áreas desarrolladas por este departamento son:

- **Administración:**

- Gestión de bienes y servicios.
- Gestión de instalaciones físicas (infraestructura).
- Gestión de cobros.

- **Unidad Administrativa**

Es la encargada de gestionar y proveer los servicios de soporte administrativo requeridos por toda la organización. Coordina las áreas



de recepción, limpieza, mantenimiento y mensajería.

- **Unidad de Cobro (Oficial Administrativo):**

Se encarga de la gestión de cobro y pago de facturas de clientes y la prestación de otros servicios administrativos

A red checkmark icon with a curved line above it, indicating a positive or approved status.

Departamento Financiero

Desarrolla todas las funciones financiero-contables.

- Las áreas desarrolladas por este departamento son:

- **Finanzas**

- Gestión de Tesorería.
- Servicios contables.
- Gestión de inversiones.
- Elaboración de planes y presupuestos.
- Gestión de reportes e informes periódicos.

- **Contabilidad**

Es el área encargada del procesamiento, registro y control de toda la información contable y financiera de la empresa. Dentro de sus principales funciones está el mantenimiento de los sistemas contables, la elaboración de planes y presupuestos y la generación de informes periódicos necesarios para la toma de decisiones.



Departamento de Tecnología de la información (IT)

El objetivo general de IT es mantener una infraestructura tecnológica moderna y renovable con el objetivo de brindar un servicio óptimo a todo el personal de Avantica Technologies.

El departamento de IT tiene como objetivos:

- Atender los requerimientos informáticos en materia de soporte técnico e infraestructura que se generen en la empresa.
- Generar nuevas propuestas de mejoramiento en materia de cómputo tanto en Hardware como en Software.
- Brindar soluciones eficaces y oportunas en el manejo de la información.
- Velar por el cumplimiento de las Políticas Corporativas en materia de utilización de la infraestructura tecnológica de la empresa. (Capítulos IX y X del Código de Conducta y Políticas Empresariales – Consultar en la Intranet).

Entre sus funciones se encuentran:

- Atender las consultas de los usuarios y solucionar los problemas que se les presenten tanto en software como en hardware con la mayor brevedad de tiempo posible con el fin de no afectar su desempeño en los distintos proyectos o labores de la empresa.
- Instalar los programas que necesitan los usuarios en las computadoras y coordinar con los Project Manager la autorización debida para realizar la instalación.
- Instalar los equipos nuevos y todos los programas que van a ser utilizados por el usuario al que se le asignará el equipo.
- Ingresar al sistema a todos los usuarios nuevos y realizar la configuración de sus equipos para que no se afecte su desempeño. (Configuración del uso de Internet, Cuentas de Correo, Anti-Virus, etc).
- Por política de la empresa, el departamento de Soporte es el responsable de lo que esté instalado en las máquinas, por tal razón, toda instalación debe ser coordinada con el Departamento de Soporte.

- Velar por el funcionamiento correcto de los sistemas de Control de Acceso, Cámaras, Alarmas y Soporte Eléctrico de la Sala de Servidores.



Marketing & Sales

Este departamento tiene como objetivo primordial posicionar a la empresa como líder comercializando sus servicios y productos y maximizando la satisfacción de los clientes, permanencia y recomendación.

Definición de:

- Estrategias de ventas
- Servicio al cliente
- Posicionamiento de la compañía
- Investigación de mercados

Áreas funcionales:

- **Las Ventas se hacen a través de**
 - Aliados de negocios y vendedores
 - Contactos directos por medio de la oficina comercial en Silicon Valley.
- **Client Management apoya**
 - El proceso de venta
 - Atención a las necesidades de los clientes actuales en coordinación con otras áreas de la empresa.

- **Ventas**

- Proceso post- venta
- Administración de contratos
- Seguimiento a la facturación de proyectos en producción

- **Mercadeo**

- Mercadeo que se haga (seminarios, web-site, documentación, relaciones públicas, entre otros).



PMO

El fin de la PMO es brindar a los Directores de Proyectos de la organización las herramientas, la capacitación, el soporte y el conjunto de procesos estandarizados necesarios para alcanzar el éxito en los proyectos. Asimismo, ofrecer a la gerencia información oportuna y consolidada de la cartera de proyectos de la organización para la efectiva toma de decisiones.

Aunado a lo anterior, se encuentran los siguientes objetivos:

- Definir y mantener los procedimientos, plantillas, formularios, estándares de la organización
- Monitorear y controlar los proyectos de la organización mediante la evaluación del cumplimiento de los estándares, métricas y criterios de aceptación definidos.
- Darle apoyo a los Directores de Proyectos mediante consultoría y asesoría
- Colaborar en la definición de un sistema de Administración de Recursos y generar un reporte de recursos a la Gerencia

- Garantizar la calidad de los datos de los sistemas de administración de defectos (Bugzilla) y de Control de Tiempos (Timer Tick)

Funciones:

- Definir y mantener la metodología de administración de proyectos
- Definir y mantener las herramientas para el control y monitoreo de los proyectos (métricas, estándares, criterios de aceptación, listas de chequeo, etc.)
- Asegurar el cumplimiento de los estándares, políticas y procedimientos establecidos.
- Brindar información cuantitativa a la Gerencia y a la Dirección de Desarrollo sobre el seguimiento y control de la cartera de proyectos de la organización
- Proporcionar consultoría y asesoría a las personas responsables de administrar los proyectos de la organización
- Definir y mantener la matriz de habilidades y competencias
- Planear, ejecutar y controlar la implementación CMMI (niveles 2 y 3)

Dashboard

Es una herramienta de suma importancia para la empresa ya que entre las muchas cosas que nos permite se encuentran:

- 1) identificar especialistas en diferentes tecnologías para revisiones de pares, soporte en problemas etc.
- 2) identificar el conocimiento que poseen las personas para efecto de asignación de proyectos.
- 3) identificar necesidades de capacitación
- 4) Planificación para crecimiento, nuevos proyectos, etc.

Timertick

La importancia de mantener actualizado el timer tick es por cuanto permite detallarle al cliente los puntos y los tiempos que emplearon los recursos en sus proyectos, es decir sirve de herramienta para validar y dar credibilidad ante el cliente sobre el detalle de las funciones realizadas.

También es fundamental para los proyectos bajo el modelo de negocio Time and Materials, ya que el cobro real que se le hace al cliente se fundamenta sobre los tiempos ingresados en el Timer Tick, es decir bajo este modelo si no se actualiza el Timer no se puede fundamentar el cobro real al cliente!

En proyectos tipo Fixed Bid nos permite comparar el tiempo real invertido en un proyecto vrs lo estimado, con lo cual vamos viendo en qué áreas debemos mejorar a nivel de estimados. Llámese entrenamiento, asignación de recursos, tareas a considerar, etc.

Además el timer NO es una herramienta para controlar a la gente, sino más bien ayuda a establecer tendencias y nos ayuda como empresa para mejorar tanto por que se captura la información real como porque permite pronosticar necesidades futuras de recursos y realizar mejores estimaciones para nuevos proyectos y con ello podemos ofrecer servicios de forma más eficiente.