Logotipo

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA SEDE PADRE ALONSO DE OVALLE

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

EMPRESA: CONFUTURO S.A.

INFORME DE PRÁCTICA

PARA OPTAR AL TÍTULO DE

ANALISTA PROGRAMADOR COMPUTACIONAL

SUPERVISOR: Jimena Carolina Rivera Farias

ALUMNO: Jeremias Alberto Ramos Sepúlveda

Santiago Chile  
2025

Tabla de contenido

[**1.INTRODUCCIÓN:** 2](#_Toc196148015)

[**2. ANTECEDENTES GENERALES:** 2](#_Toc196148016)

[2.1 CARRERA ESTUDIADA: 2](#_Toc196148017)

[2.2 PERFIL DE EGRESO: 2](#_Toc196148018)

[2.3 MOTIVACIONES PERSONALES: 2](#_Toc196148019)

[2.4 EXPECTATIVAS: 3](#_Toc196148020)

[**3. CONFUTURO S.A.:** 4](#_Toc196148021)

[3.1 HISTORIA 4](#_Toc196148022)

[4. **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** 5](#_Toc196148023)

[4.1 GERENTE GENERAL: 5](#_Toc196148024)

[4.2 GERENTES DE ÁREAS: 5](#_Toc196148025)

[4.3 PRINCIPALES PRODUCTOS O SERVICIOS: 6](#_Toc196148026)

[4.4 DEPARTAMENTO DE LA PRÁCTICA: 6](#_Toc196148027)

[4.5 ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA: 7](#_Toc196148028)

[4.5.1 DATOS DE LA EMPRESA: 7](#_Toc196148029)

[4.5.2 PERSONA QUE SUPERVISA: 7](#_Toc196148030)

[4.5.3 PERIODO DE PRÁCTICA: 7](#_Toc196148031)

[4.5.4 HORARIO Y DÍAS LABORALES: 7](#_Toc196148032)

[5. REFLEXIÓN INICIAL 8](#_Toc196148033)

[6. DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA LABORAL: 9](#_Toc196148034)

[6.1 DENTRO DE LAS RECOMENDACIONES ESTÁN: 9](#_Toc196148035)

[6.2 DENTRO DE LAS PROBLEMÁTICAS ESTÁN: 9](#_Toc196148036)

[6.3 MARCO CONCEPTUAL: 10](#_Toc196148037)

[6.4 POSIBLES PROPUESTAS: 10](#_Toc196148038)

[7. MARCO CONCEPTUAL: 11](#_Toc196148039)

[ANEXOS: 12](#_Toc196148040)

[BIBLIOGRAFÍA: 13](#_Toc196148041)

# **1.INTRODUCCIÓN:**

Confuturo S.A. es una reconocida compañía chilena con una trayectoria conocida en el sector financiero, esta está dedicada fuertemente al área de administración de seguros de vida, rentas vitalicias, ahorro provisional voluntario (APV) y productos relacionados con la previsión y protección financiera mejorando así la calidad de vida de sus clientes. Su principal enfoque esta en ofrecer soluciones integrales y humanas para personas y familias, mediante servicios que aseguran una estabilidad económica y respaldos a largo plazo. Actualmente, esta cuenta con sucursales distribuidas a lo largo del país, de las cuales su casa matriz se encuentra en Av. Apoquindo 6750, comuna de Las Condes, en la Región Metropolitana. Esta organización cuenta con distintas áreas especializadas que trabajan en conjunto para asegurar un servicio con altos estándares de calidad, destacándose entre ellas el Departamento de Tecnologías de la Información (TI), pieza clave para la innovación y el desarrollo de la tecnología de la institución y de este informe.

Como fue mencionado anteriormente, el alumno Jeremias Ramos, fue incorporado en el área de desarrollo (TI), principalmente en el área de análisis y desarrollo de nuevas tecnologías. Esta área busca principalmente brindar apoyo, soporte, desarrollar nuevas soluciones y optimizar los procesos internos mediante el uso de tecnologías de la información, mejorando y adaptándose a los constantes cambios en el mercado, con sus exigencias en las regulaciones y reglas de mercado. Esta práctica permitió al alumno involucrarse en los procesos de desarrollo y mantenimiento de los sistemas internos, además de participar en reuniones con el equipo técnico y de análisis, documentando las reuniones y desarrollando con estas, análisis técnicos de cada uno de los nuevos requerimientos.

Este documento busca dejar constancia de las labores y funciones desarrolladas por el alumno durante su práctica laboral en la compañía. Esto con la finalidad de dejar registro del proceso de aprendizaje y uso de las técnicas y conocimientos obtenidos durante la formación del estudiante cumpliendo los objetivos planteados en esta. Además de permitir dejar un registro de los aportes realizados dentro de la institución, tanto en el ambiente de trabajo como en las mejoras continuas en los proyectos del área de TI.

La experiencia obtenida durante este proceso fue altamente beneficiosa para el alumno, ya que le permitió utilizar sus conocimientos adquiridos durante su formación en un ambiente real de trabajo, teniendo que completar desafíos, adaptarse a las metodologías de su trabajo, las cuales, fueron una tradicional apuntando hacia las agiles, desarrollar sus habilidades blandas, todo esto siendo una parte importante para su futura vida laboral. Su participación en el equipo de analistas y lideres técnicos le permitió al alumno comprender la importancia de diferentes habilidades tales como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la gestión de tiempo, la creación de documentación, así como interiorizar las buenas prácticas y estándares profesionales al desarrollar nuevas tecnologías.

Este informe se encuentra dividido de manera tal que facilitará su búsqueda y entendimiento, dividiendo este en distintas áreas y sub contenidos incorporados en un índice, para su rápida navegación, dentro de estas áreas se encuentra el índice, la introducción, el desarrollo del informe, una conclusión, bibliografía y anexos.

# **2. ANTECEDENTES GENERALES:**

Antes de iniciar con el informe, hay ciertos criterios para tener en cuenta para poder dar contexto en la formación del alumno. A continuación, se dará ejemplo de los principales elementos a considerar con su descripción.

* 1. ***Carrera estudiada:***

El alumno estudió la carrera “Analista programador computacional”

* 1. ***Perfil de egreso:***

El(la) Analista Programador(a) de Duoc UC aplica y desarrolla soluciones de software, de acuerdo con estándares, marcos de trabajo y regulatorios, tecnologías y metodologías establecidas. Cuenta con una cultura de innovación y trabaja colaborativamente para planificar y coordinar actividades, funciones y procesos en el marco del desarrollo de software interdisciplinarios, integrando en ellos la capacidad analítica y pensamiento crítico, que le permite comprender las necesidades de las organizaciones. Integra en su quehacer la ética profesional y el aprendizaje permanente. Se comunica a través de distintos medios en diversos contextos en un entorno global. Posee una formación centrada en las personas, con una mirada trascendente, desde la visión cristiana, que da sentido a la vida y contribuye al bien común de la sociedad.   
(Extracto del documento [ANALISTA PROGRAMADOR(A).pdf](#_Bibliografía:))

* 1. ***Motivaciones personales:***

El alumno muestra desde pequeño el interés en las nuevas tecnologías, disfrutando de poder desarrollar nuevas soluciones a problemas cotidianos o a desafíos dentro del ámbito laboral, la búsqueda de una solución a un problema y el poder implementarla de la mejor manera, o simplemente poder buscar la manera de mejorar y optimizar un proceso, dejando una solución la cual perdurará en el tiempo, todo esto genera en el alumno una gran satisfacción de poder ver su trabajo facilitar el trabajo de la gente.

* 1. ***Expectativas:***

Dentro de las expectativas, el alumno busca desarrollar sus habilidades de desarrollo de nuevas tecnologías, conociendo nuevas técnicas y métodos realizados por otros profesionales, métodos y buenas prácticas. Por otro lado también busca poder experimentar de primera mano como es el ambiente y trabajo en equipo dentro de una empresa de tal envergadura como lo es Confuturo S.A.

# **3. Confuturo S.A.:**

Confuturo S.A. es una compañía chilena especializada en el rubro de pensiones y rentas vitalicias. Su compromiso esta en ofrecer a las personas soluciones que tengan un respaldo y ofrezcan tranquilidad a sus consumidores en cada etapa de sus vidas.

## ***3.1 Historia***

Confuturo S.A. presenta un rubro privado, siendo además una empresa grande, siendo esta una empresa dentro del área de seguros y pensiones.

Confuturo S.A. se distingue por su enfoque personalizado hacia cada cliente, utilizando tecnologías avanzadas para optimizar las decisiones de inversión y la planificación financiera. Además, la empresa tiene una sólida reputación por su compromiso con la ética y la transparencia en todos sus servicios.

La Historia de Confuturo S.A. refleja su gran crecimiento en la industria de seguros de vida en Chile, destacando por sobre todo en su enfoque en la protección financiera, el bienestar y la sostenibilidad. Desde sus inicios en 1989 como Compensa Compañía de Seguros de Vida S.A., ha pasado por numerosas y diversas transformaciones y adquisiciones dejándola como la empresa líder en su sector.

Algunos de los puntos más importantes a lo largo de la historia son:

**Fusión y crecimiento**: En 2019, Confuturo se fusionó con **CorpSeguros**, convirtiéndose en la compañía con el mayor número de pensiones de rentas vitalicias pagadas en el país. Este movimiento fortaleció su presencia en el mercado y su capacidad de inversión.

**Innovaciones y sostenibilidad**: En 2023, la compañía lanzó **Comojubilar.cl**, una plataforma educativa gratuita para ayudar a las personas a tomar decisiones informadas sobre su jubilación. Además, ha sido pionera en medir la huella de carbono de sus inversiones y establecer una política de descarbonización.

**Compromiso social**: Confuturo ha destacado por su inclusión laboral de personas mayores y su participación en la **iniciativa Líderes Mayores**, reconociendo el rol fundamental de los adultos mayores en la sociedad.

**Transformación tecnológica**: En 2023, migró a la nube de **Google Cloud Platform**, mejorando su ciberseguridad y estabilidad operativa.

# **4. Estructura organizacional:**

## **4.*1 Gerente General:***

***Christian Abello Prieto:***

Encargado de administrar toda la empresa y las decisiones de la misma.

## ***4.2 Gerentes de áreas:***

***Mauricio Fasce Pineda: Gerente de Desarrollo y Asuntos Corporativos***

Encargado de asuntos corporativos, contabilidad, control de gestión y gobierno de datos

***Marcela Orellana Troncoso: Auditor General***

Audita y verifica que se cumplan los criterios en la compañía

***Alonso Alegría Chamas: Gerente Comercial***

Encargado del estudio y disposición de las decisiones comerciales de la compañia

***Jorge Espinoza Bravo: Gerente de Inversiones***

Encargado de estudiar y planificar las inversiones actuales y a futuro

***Esteban Sánchez Salinas: Gerente de Operaciones y Servicio al Cliente***

Encargado de ver el funcionamiento día a día de las pólizas y de la atención al cliente

***Álvaro Reyes Borquez: Gerente de Riesgos***

Encargado de ver todos los riesgos de negocios como posibles pérdidas, problemas económicos, etc.

***Ximena Kaftanski Arancibia: Gerente Fiscal***

Encargados de todos los temas legales, ver las legislaciones vigentes, contratar abogados, etc.

***Ricardo Anwandter Rodríguez: Gerente Inmobiliario***

Encargado de las adquisiciones en el ambiente inmobiliario

***Sylvia Yáñez Moreno: Gerente de Personas y Sostenibilidad***

Encargados del área de Recursos Humanos

***Marcelo Miranda Skinner: Gerente de Tecnología***

Encargado del área TI y de mantener las tecnologías actualizadas en un ambiente competitivo, ciberseguridad el área de continuidad (mantenimiento de las aplicaciones que tienen más de tres meses en producción)

***Raul Ahumada Haddad: Gerente Técnico***

Encargado de estudiar cada producto para que estos sean viables, que las coberturas tengan beneficios para la compañía, etc.

## **4.3 Principales Productos o servicios:**

Dentro de los productos que ofrece Confuturo S.A. están:

* Soluciones de Pensión y Ahorro
  + Rentas Vitalicias: Modalidad de pensión que garantiza un ingreso fijo en UF de por vida, asegurando estabilidad económica durante la jubilación.​
  + Rentas Privadas: Permite al asegurado recibir ingresos periódicos en UF, con opciones de renta inmediata o diferida, adaptándose a sus necesidades financieras.​
  + Crédito de Consumo para Pensionados: Ofrece financiamiento flexible sin necesidad de aval, destinado a pensionados que deseen realizar proyectos personales.
* Seguros de vida:
  + Seguro de Vida con APV: Combina protección financiera con ahorro previsional voluntario, permitiendo asegurar el bienestar de la familia y mejorar la jubilación.​
  + Seguro de Vida con Ahorro: Ofrece cobertura en caso de fallecimiento junto con la posibilidad de ahorrar para proyectos futuros.​
  + Seguro de Salud: Proporciona respaldo financiero ante gastos médicos significativos derivados de accidentes o enfermedades graves.​
  + Seguro de Vida Temporal: Brinda tranquilidad financiera a la familia durante un período determinado, según las necesidades del asegurado.​

## **4.4 Departamento de la práctica:**

El departamento en el cual el alumno realizará su práctica es en el departamento de TI principalmente en el área de análisis. Departamento donde se realiza el análisis de los requerimientos y necesidades del cliente, junto con todas las reglas de negocio y legislaciones vigentes. Documentando todo esto en el ambiente de trabajo actualmente utilizando Confluence, dejando un registro de los análisis funcionales de cada uno de los requerimientos. Además, se registran las reuniones con los clientes, los cuales nos comentan de como se realiza el proceso y las reglas de negocios vigentes para cada uno de los procesos.

Este es el departamento de análisis técnico, un subdepartamento del departamento de desarrollo técnico a nombre de Juan Carlos Ovalle.

## ***4.5 Antecedentes de la práctica:***

* + 1. ***Datos de la empresa***:

-Nombre: Confuturo S.A.

-RUT: 96.571.890-7

-Página Web: <https://www.confuturo.cl>

-Dirección: Av. Apoquindo 6750, 7560860 Las Condes, Región Metropolitana

-Teléfono: +56(2) 23537000

-Rubro: Pensiones y Seguros.

### ***Persona que supervisa:***

-Juan Carlos Ovalle (jefe del área de desarrollo y análisis)

### ***Periodo de práctica:***

-17/03/2025 – 31/7/2025

### ***Horario y días laborales:***

Lunes a jueves: 8:30 a 18:00 (Exceptuando martes por temas académicos)

Viernes 8:30 a 14:00

* + 1. ***Supervisor de práctica:***

Nombre: Juan Carlos Ovalle

Profesión:

Cargo: Jefe departamento TI

Correo: [jovallea@confuturo.cl](mailto:jovallea@confuturo.cl)

# **5. Reflexión inicial**

Durante mi práctica profesional en Confuturo S.A., he realizado el rol de “alumno en prácticas”, lo cual me ha dado acceso al área de desarrollo de sistemas y de analistas, principalmente estoy desarrollando las tareas en el área de análisis, lo cual ha sido una gran experiencia permitiéndome desarrollarme en mi formación personal y profesional en la carrera Analista Programador. Este proceso, me ha permitido pulir mis habilidades y conocimientos obtenidos en Duoc UC y al mismo tiempo obtener nuevas habilidades, conocimiento y experiencias.

***5.1 Descripción del cargo:***

Actualmente con el cargo de “alumno en prácticas” soy el responsable de dar apoyo a distintas áreas de desarrollo en Confuturo S.A., actualmente en el área de análisis, apoyando en tareas operativas.  
  
***5.2 Funciones y tareas desempeñadas:***

* Reuniones: Asisto a diferentes reuniones con distintos objetivos, ya sean el hablar de implementaciones de nuevas tecnologías y métodos, tanto como para levantar requerimientos del cliente
* Documentación: Además de asistir a las reuniones tengo que sintetizar y levantar los datos de estas en un documento de acceso del equipo de desarrollo
* Implementación; Dentro de las tareas no tan comunes, se me solicita el desarrollar endpoint en conjunto a un líder técnico para las necesidades de la empresa
* Creación de mockups: Para poder plasmar de mejor manera las ideas levantadas dentro de las reuniones se hacen diagramas y mockups para poder tener una idea fija de lo que se tiene. [[Adjunto en el anexo]](#_Anexos:)

# **6. DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA LABORAL:**

El alumno se desempeña en el área de Análisis, en el cual desarrolla tareas de levantamiento de requerimientos y documentación, para los cuales asiste a reuniones con los distintos funcionarios de la empresa. En estas tareas cumple con la estructura de equipo en la cual todos sus compañeros directos son analistas bajo la jefatura de Juan Carlos Ovalle, dentro de este equipo, esta acompañando a Paola Gutiérrez quien se esta encargando del proyecto Zendesk 3.0

Dentro de los trabajos que realizo el alumno están el realizar reuniones con el cliente, documentando cada requerimiento, además de hacer mockups del proyecto, realizar reuniones con el equipo de manera interna, ayudar en el desarrollo de nuevas tecnologías, dentro de estas un Endpoint para el sistema Zendesk 3.0.

## ***6.1 Dentro de las recomendaciones están:***

* Desarrollar mockups y diseños a través de draw.io de manera dinámica [[adjunto ejemplo en el anexo]](#_Anexos:)
* Tener plantillas de desarrollo para poder realizar la documentación de manera más rápida y eficaz
* Centralizar los programas en una vista compartida a través de un solo back y un front

## ***6.2 Dentro de las problemáticas están:***

* Muchas Vistas, proyectos independientes y desactualizados para los trámites:  
  Actualmente las tareas realizadas por los funcionarios de Confuturo S.A. se realizan a través de distintas vistas y varias están desactualizadas
* Creación de documentos desde cero.  
  Para poder desarrollar documentación hay ciertos documentos los cuales no poseen una plantilla definida
* Los mockups y diseños son muy planos  
  al momento de crear estas vistas son solo una imagen y estas están muy abiertas a la interpretación

## ***6.3 Marco Conceptual:***

Durante el día a día de los funcionarios de Confuturo S.A. en el área de atención al cliente tienen que recurrir a distintos sistemas y herramientas lo que dificulta o al menos, retrasa el flujo del trabajo, lo cual provoca una mayor carga operativa y una menor eficiencia en el proceso.

También se ha pronunciado el problema de que no todos los documentos tienen una platilla o base, es decir, se desarrollan de manera individual y desde cero al momento de realizar cada uno de los documentos, esto generando diferentes formatos y posibles complicaciones con estos.

## ***6.4 Posibles propuestas:***

Mejorar los Mockups:

Utilizar herramientas como Draw.io para poder diseñar vistas más interactivas y dinámicas, mejorando la comprensión de lo que se quiere lograr

* Plazo de implementación: dos reuniones de una hora semanal
* Recursos necesarios: Mínimos ya que la herramienta es gratuita, solo se necesita un pequeño curso

Estandarizar la documentación:

Realizar plantillas de documentos que estén al alcance de toda el área TI para así poder mantener un solo formato de documentos

* Plazo estimado: Una semana para poder crear las plantillas
* Recursos necesarios: Mínimos ya que hay varios ambientes virtuales gratuitos

Unificar las Plataformas

Dentro de las tareas de mejora de la compañía, está Zendesk que es un proyecto especialmente dedicado a esto

* Plazo estimado: Próxima entrega para el 2026
* Recursos necesarios: Altos, todas las áreas del equipo TI

# **7. Marco conceptual:**

* Análisis de requerimientos:

Estudio que se hace sobre las necesidades que tiene el cliente y se deben de ver reflejadas en la solución propuesta

* Documentación funcional

Documentación del funcionamiento y filtros que tiene que tener el programa para poder satisfacer las necesidades del cliente

* Mockups

Mapa o dibujos que permiten tanto al programador como al cliente para visualizar la solución de mejor manera

* Zendesk

Es una plataforma de la atención al cliente utilizada por las empresas para gestionar tiques, consultas y otros tipos de interacción con usuarios

* Endpoint

Punto al final de una API, que permite la interacción entre diferentes componentes de software

* API:

Su traducción literal seria interfaz de programación de aplicaciones, que es una aplicación que da algún servicio externo al programa

* Back-end:   
  Parte del sistema que gestiona la lógica del negocio, bases de datos y operaciones internas. No es visible para el usuario final.
* Front-end:  
  Es la parte del sistema visible para el usuario, diseñada para la interacción directa.
* Plantillas de documentación:  
  Plantillas o bases a utilizar para poder desarrollar la documentación de distintos documentos facilitando el realizar estos.

# **Anexos:**

Mockup de empresa:

[[Enlace]](https://viewer.diagrams.net/?tags=%7B%7D&lightbox=1&highlight=0000ff&edit=_blank&layers=1&nav=1&title=Diagrama%20sin%20t%C3%ADtulo.drawio&dark=auto#Uhttps%3A%2F%2Fdrive.google.com%2Fuc%3Fid%3D16akb_H1romc3ilFdCgdT7OBhYqrGlM04%26export%3Ddownload)

[[.html local]](mockup.drawio.html)

[[Drive]](https://drive.google.com/file/d/16akb_H1romc3ilFdCgdT7OBhYqrGlM04/view?usp=sharing)

# **Bibliografía:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Autor | Año de emisión | Descripción |
| Confuturo S.A. | ------------------- | Página web de Confuturo S.A.  [Enlace](https://www.confuturo.cl) |
| DuocUc | 2023 | Archivo Pdf de DuocUc [Enlace](https://www.duoc.cl/wp-content/uploads/2023/09/ANALISTA-PROGRAMADOR.pdf) |
| -------------------- | ------------------- | Página web de DuocUc. [Enlace](https://www.duoc.cl) |