



Infodec

PROCESO DE INDUCCIÓN





Infodec

ESTANDARIZACION SUBPROCESO DE INDUCCION

9-Ene-26



OBJETIVO GENERAL



Garantizar la efectividad del subproceso de inducción para que el colaborador nuevo se integre de manera rápida, estructurada y efectiva, comprendiendo la cultura, normas, procesos, objetivos y responsabilidades de su cargo, estableciendo una metodología más didáctica y entendible por procesos y módulos



I. PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO

MÓDULO 1. CONOCIENDO LA EMPRESA

1.1 MISION

1.2 VISION

1.3 COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

1.4 HISTORIA

1.5 QUE HACE LA EMPRESA Y COMO
GENERA VALOR

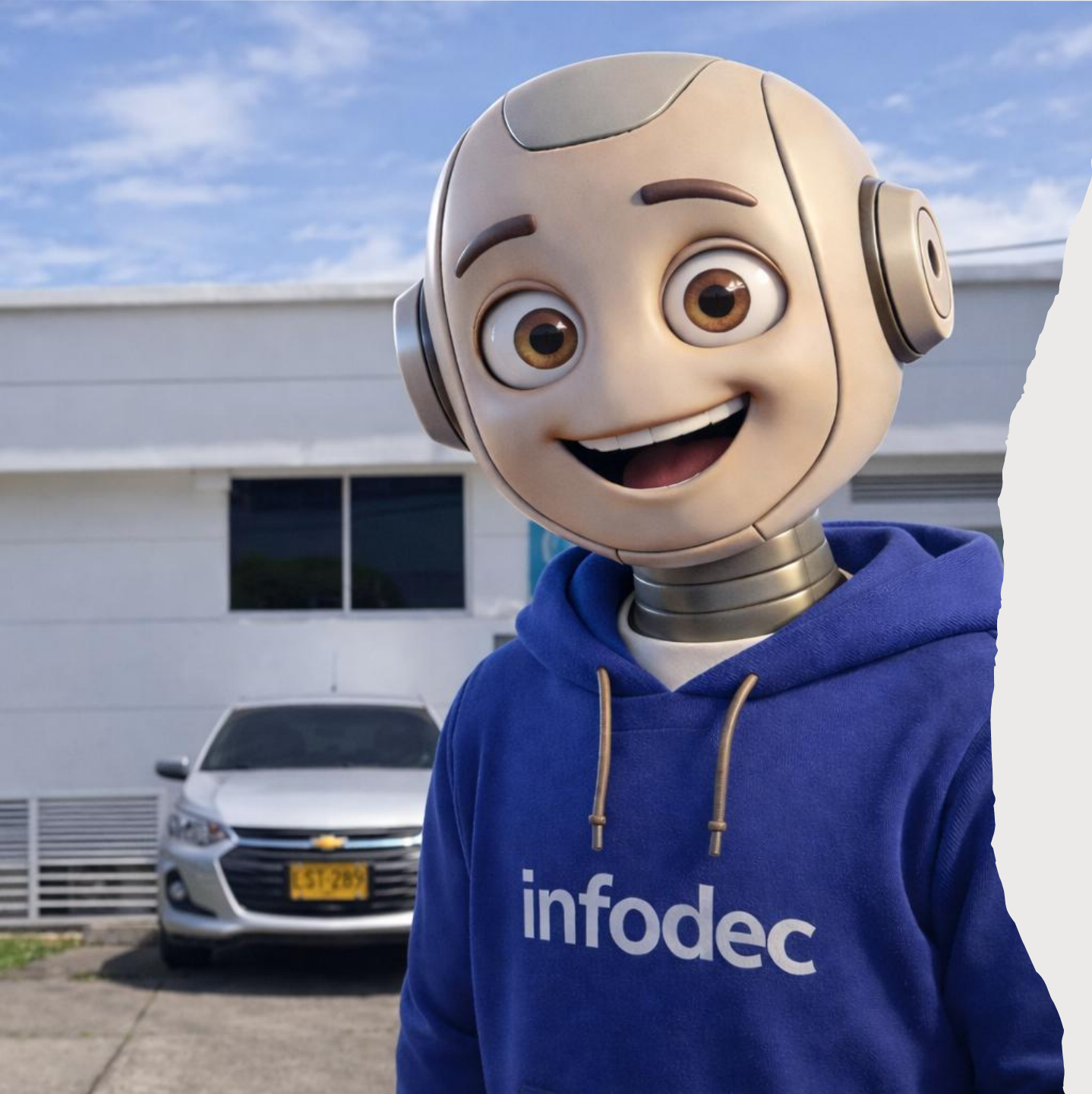
1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.7 ESTRUCTURA DE PROCESOS



1.1 MISIÓN

- Ofrecemos soluciones tecnológicas que buscan incrementar el margen de utilidad de nuestros clientes,
- basados en optimizar sus procesos comerciales, de recaudo y la eficiencia operativa de sus servicios,
- con un time to market óptimo y personal especializado,
- con capacidad y alta experiencia
- para satisfacer las necesidades y superar las expectativas



1.2 VISION

- Ser la fábrica de software líder en soluciones comerciales y de orquestador de pagos, reconocida por habilitar ecosistemas de venta más ágiles, eficientes y rentables.
- Aspiramos a transformar la forma en que las organizaciones gestionan sus procesos comerciales y de servicio al cliente, incentivan y cobran mediante plataformas inteligentes que conectan personas, datos y transacciones en tiempo real.
-
- Posicionarnos como una compañía referente a nivel nacional e internacional, con penetración efectiva en el mercado de Colombia, México, países de Centroamérica y al menos un cliente efectivo en Estados Unidos.



1.3 COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES



Te invitamos a conocer y entender las competencias que nos distinguen como organización, que representan la forma en que trabajamos y que nos ayudan a dar lo mejor de nosotros, trabajando conjuntamente para enfrentar nuevos retos.

Desarrollarlas no solo fortalece a la organización, sino al crecimiento profesional porque cada uno en nuestro rol, aportamos a construir una cultura de servicio, colaboración y mejora continua.



1. Orientación en servicio al cliente
2. Orientación a resultados
3. Trabajo en equipo
4. Proactividad
5. Comunicación efectiva



ORIENTACION DE SERVICIO AL CLIENTE

Queremos que el talento humano de INFODEC se enfoque en comprender a profundidad las necesidades de los clientes internos y externos, garantizando una atención oportuna, cumplimiento y acompañamiento continuo antes, durante y después de cada entrega.

Nuestro compromiso es generar experiencias positivas y relaciones de largo plazo basadas en la calidad, el cumplimiento y la confianza.



COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Nuestro talento humano debe tener la capacidad de enfocar el trabajo diario en el logro de los objetivos establecidos, cumpliendo los compromisos asumidos en términos de tiempo y calidad.

Trabajamos con compromiso y responsabilidad para cumplir nuestros objetivos y generar valor



TRABAJO EN EQUIPO

Debemos tener la capacidad de colaborar de manera activa, respetuosa y comprometida con otros colaboradores, integrando conocimientos, habilidades y esfuerzos para el logro de objetivos comunes, apoyando, cumpliendo acuerdos y construyendo relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.

Cada aporte cuenta y el éxito es siempre un resultado colectivo.



PROACTIVIDAD

Queremos que el talento humano de INFODEC tenga la capacidad para anticiparse a las situaciones, identificar oportunidades de mejora y actuar de manera oportuna sin necesidad de instrucciones constantes, asumiendo la iniciativa, proponiendo soluciones, previniendo riesgos y generando acciones de mejoramiento

Nos anticipamos, tomamos la iniciativa y transformamos los retos en oportunidades.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Todos los colaboradores debemos tener la habilidad de transmitir y recibir información de manera clara, oportuna y respetuosa, asegurando la comprensión mutua.

Tener la capacidad de expresar ideas, opiniones y necesidades con coherencia, dar y recibir retroalimentación constructiva y utilizar los canales de comunicación adecuados.

La comunicación efectiva nos permite entendernos mejor, trabajar con claridad y lograr resultados en equipo.





1.4 NUESTRA HISTORIA

HISTORIA

Esta iniciativa nace en el año 2009 con la reunión de sus socios y propietarios en la actualidad quienes se unen para dar forma a una serie de ideas y conocimiento que tienen sobre el modelo de negocios de CRM, es así como durante 14 meses desarrollan Rgtech, una solución flexible con las características necesarias para poder competir en el mercado y ser exportada a México.

Un año después, al no alcanzar el objetivo de exportar a México se constituye formalmente la empresa en Colombia y se consolida la idea de negocio con sede en PARQUESOFT, iniciando proyectos con CARVAJAL, AVANTEL y TECNOQUÍMICAS. En el segundo semestre del año 2010 se tomó la decisión de cambiar de sede, trasladándose a un punto más central de la ciudad de Cali (Barrio San Antonio).

En el año 2011 se fortalecieron las características del producto enfocándonos en funcionalidades de Liquidación de Comisiones, Automatización de Fuerza de Ventas y Gestión de Atención al Cliente en sucursales, creando una nueva versión de Rgtech.

Año tras año hasta la actualidad, INFODEC S.A.S ha mantenido un crecimiento en el desarrollo del producto y en la consecución de clientes hasta llegar a tener presencia en diferentes ciudades de Colombia y a nivel internacional en Perú.

En el año 2016 INFODEC formalizo operaciones en México con el nombre de Informática decisiva SA de CV.

En la actualidad contamos con sede propia y nos estamos enfocando en fortalecer las relaciones con nuestros clientes y colaboradores.



HISTORIA

Esta es la historia que se encuentra actualmente el la inducción de Recursos Humanos, la idea sería realizarla con un video mostrando fotos del antes y después de las sedes, y de la sede actual en México, con un interlocutor contando la historia, para esto se necesitaría recolectar las fotos y revisar si hay que complementar la historia con Claudia.

**1.5 ¿QUE
HACEMOS Y
COMO
GENERAMOS
VALOR?**





Infodec

**SOLUCIONES DE NEGOCIO PARA
MEJORAR EL CRECIMIENTO Y
RENTABILIDAD DE SU COMPAÑÍA**

Nuestros Clientes

T1pagos

UNISPAN
SOLUCIONES DE ENCUESTAS Y ANÁLISIS
México

Claro

Claro
CENAM

DIAGEO

Carvajal

DIRECTV

siesa
La decisión inteligente

Infodec

Pontificia Universidad
JAVERIANA
Cali

Estrategias Empresariales

Unisabaneta
Innovación y Emprendimiento para la paz

Llanogrande
Centro Comercial

Transer

Wyeth
México

Tecnoquímicas

BB

MCC

SECURICOL
Grupo Securicor Colombia

RIMAX

dextra

UNISPAN
SOLUCIONES DE ENCUESTAS Y ANÁLISIS
Colombia

equidad
seguros

mubi

Colmena
Seguros

manar
TECNOLOGÍAS

Seat Smart
INORCA
Industria Representativa S.A.S.

intelecto
SOLUCIONES Y TECNOLOGÍA

codesa

DIRECTV
Perú

ParqueSoft

Carvajal
EDUCACIÓN

BT Best
Technologies

unab
Universidad Autónoma de Bucaramanga

hv harinera del valle

expreso
palmira
¡Llegas mejor!

SuperGIROS

Century 21

Comfandi
Tu mano amiga

Cámara de
Comercio de
Cali

PEGAUCHO
LA UNIÓN PERFECTA

IMPRESISTEM S.A.S.

Avantel

Carvajal
TECNOLOGÍA Y SERVICIOS

Simple

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

Comfenalco Valle
delagente

PaymentGP

Optimice sus procesos comerciales y de conciliación a través de herramientas transaccionales como: Hub Integrador, Pasarela de pagos, Billetera electrónica, e-commerce

Infoverses

Active y personalice entornos de realidad virtual de forma fácil y rápida compatibles con todo tipo de dispositivos VR e integrados con sistemas transaccionales. Genere una nueva experiencia de interacción con la marca, productos y canales de venta.

Fabrica de Software

Acompañamos sus proyectos de TI con un equipo de profesionales altamente capacitados en diferentes lenguajes y herramientas de programación.

Servicios de BacKOFFICE

Gestionamos sus campañas Comerciales y de servicio para que su empresa mejore los resultados al tiempo que brinda una excelente experiencia al cliente.

CustomerGP

Genere una visión 360° de los clientes articulando las diferentes áreas de su compañía para dinamizar los procesos comerciales, de marketing, operaciones y servicio al cliente.

MobilityGP

Aumenta la eficiencia de los procesos en campo y toma el control total de tu operación, realiza encuestas y auditorias de una forma fácil y segura con o sin acceso a internet.

AnalyticsGP

Visualice sus datos para obtener información automatizada de sus procesos que le permitan tomar decisiones en tiempo real.

PerformanceGP

Automatice los procesos de liquidación de incentivos, comisiones y salarios variables.



MaxGP

MaxGP es una poderosa plataforma que integra todas nuestras soluciones de negocio permitiéndole obtener **una visión única y compartida de sus clientes** integrando todos las áreas de su empresa, **marketing, ventas, servicio al cliente y operaciones**. Automatizando procesos para mejorar la productividad y rentabilidad de la compañía.

PaymentGP

HUBdepagos



Nuestra Solución permite gestionar de manera centralizada e integrada los recaudos (facturas, compras, comercio electrónico, giros, otros), por múltiples canales tanto virtuales como presenciales, de manera que se asegure la integridad y la conciliación entre los diferentes actores como bancos, comercios, aliados, pasarelas de pago y sistemas transaccionales y/o Core del cliente cumpliendo con las regulaciones bancarias o temas regulatorios existentes en país.

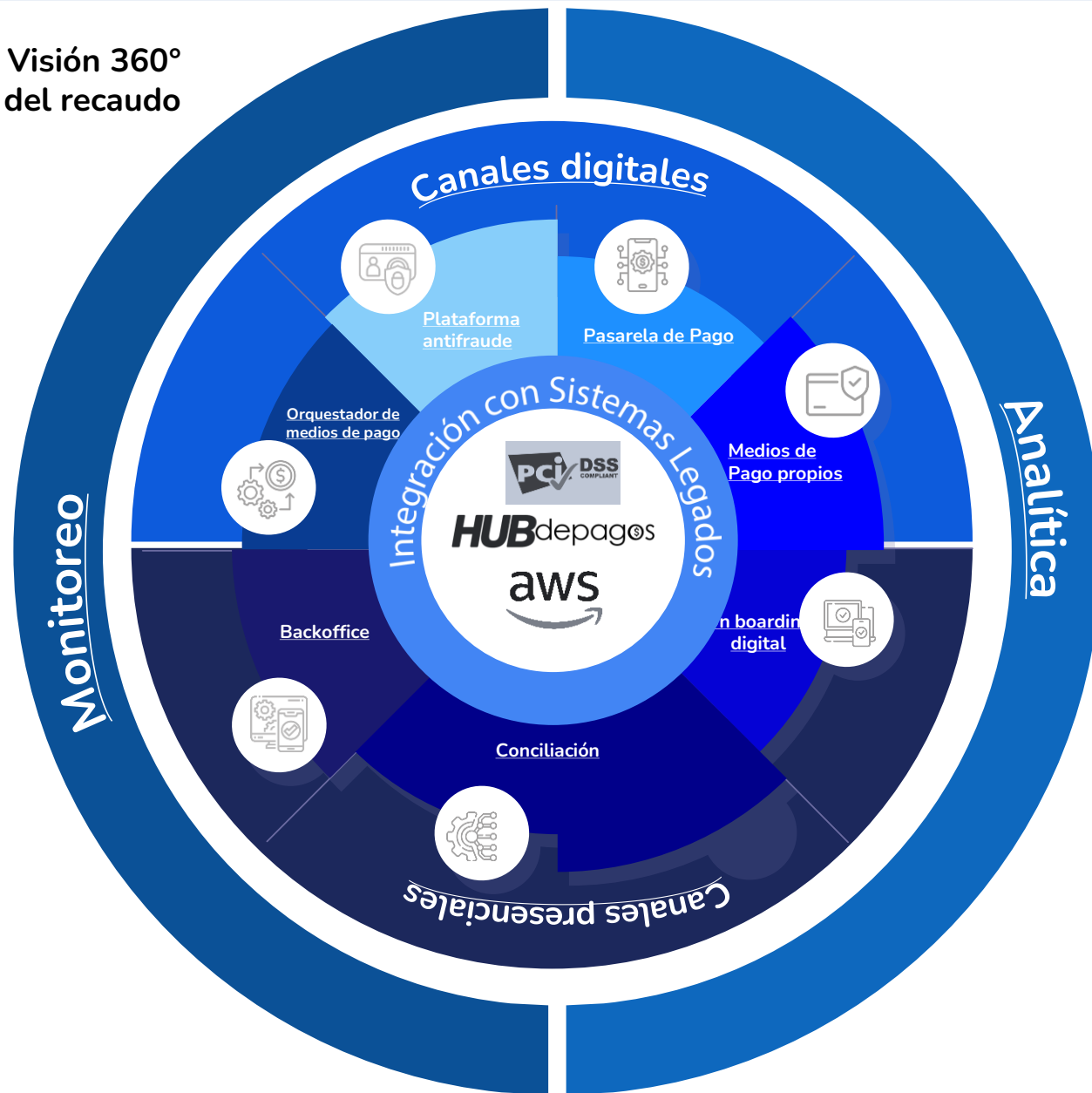
Ofrecemos un proceso de pagos digitales “End-to-End” que permite la trazabilidad en todo el proceso del journey de pagos del cliente.

Bajo nuestras alianzas tenemos la capacidad de procesar transacciones en más de 200 países.

Integración con sistemas legados

SAP, ITEL, PARADIGMA, BSCS, ECOMMERCE, CAPA MEDIA (SERVICIOS DE COMUNICACIONALIDAD), FACTURACION MOVIL, FACTURACION FIJA, SSO CLARO

Visión 360°
del recaudo



MobilityGP

Incremente las ventas y tome el control de su negocio.

MobilityGP es una solución que le permite optimizar sus procesos de gestión en campo desde su dispositivo con o sin acceso a Internet.

Información centralizada de todos sus canales de venta

Con MobilityGP, maximice su rendimiento teniendo más control sobre sus equipos y recopilando datos fiables y en tiempo real.



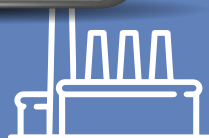
RETAIL



SERVICIOS



GOBIERNO



INDUSTRIA



Gestión de visitas

Registre la gestión de su visita, cree nuevos clientes y reporte novedades.



Encuestas

Conozca el grado de conformidad de sus Clientes respecto al servicio.



Programación de visitas técnicas

Realice seguimiento a las visitas técnicas programadas. Revisa la fecha y la hora de la visita, manténganse informado de las incidencias que puedan ocurrir a lo largo de su recorrido.



Visitas clientes corporativos

Realice visitas regulares a sus clientes corporativos con el objetivo de consolidar vínculos y obtener nuevas perspectivas que impulsen el crecimiento de su negocio.



CustomerGP

Genere una visión 360° de los clientes articulando las diferentes áreas de su compañía para dinamizar los procesos comerciales, de marketing, operaciones y servicio al cliente.



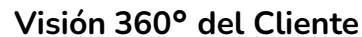
The image shows a 3D cartoon robot character with a blue hoodie and gold-colored body, standing with arms crossed next to a laptop displaying the CustomerGP software interface. The interface includes a sidebar with navigation options like Inicio, Clientes, Contactos, Prospectos, Casos, Proyectos, Oportunidades, Tareas, Archivos, and Panel. The main content area shows a 'Inicio' dashboard with a line chart for 'Clientes por Agente', a table for 'Reporte de Licencias Próximas a Vencer', and a calendar for 'marzo 2023'. The robot is positioned on the right side of the image, partially overlapping the laptop screen.

CustomerGP

Genere una visión 360° de los clientes articulando las diferentes áreas de su compañía para dinamizar los procesos comerciales, de marketing, operaciones y servicio al cliente.



The image shows a 3D cartoon robot character with a blue hoodie and gold-colored body, standing with arms crossed next to a laptop displaying the CustomerGP software interface. The interface includes a sidebar with navigation options like Inicio, Clientes, Contactos, Prospectos, Casos, Proyectos, Oportunidades, Tareas, Archivos, and Panel. The main content area shows a 'Inicio' dashboard with a line chart for 'Clientes por Agente', a table for 'Reporte de Licencias Próximas a Vencer', and a calendar for 'marzo 2023'. The robot is positioned on the right side of the image, partially overlapping the laptop screen.



Administre desde un solo lugar toda la información básica, de contacto, financiera o transaccional de sus clientes, con nuestras avanzadas herramientas de perfilamiento e integración con otros sistemas de su negocio siempre podrá tener una visión 360 grados. Para lograr esa visión 360 del cliente es necesario que integre en el modelo único de cliente y a través de los módulos de marketing, ventas y servicio los canales de comunicaciones como telefonía, chat, mensajería de texto, email, redes sociales y sitio web.



Administre múltiples funcionalidades para aumentar y organizar la productividad en ventas a través de herramientas de registro, control y seguimiento de oportunidades comerciales. Teniendo siempre acceso al Pipeline y Forecast de ventas.



Minimice costos de servicio e incremente el nivel de satisfacción del cliente por medio de la gestión de procesos pqr's utilizando nuestros flujos de trabajo y sistema de alertas y notificaciones



Genere segmentos y audiencias fácilmente, diseñe campañas de marketing (lealtad, fidelización, sensibilización y satisfacción) y programe todas sus actividades desde un solo panel de control.



infodec

AnalyticsGP

Obtenga información privilegiada para dar respuesta a los problemas de su negocio, transformando los datos existentes en información cierta y oportuna, para optimizar el proceso de toma de decisiones.



Procesos de integración

Utilizando herramientas como Talend y Microsoft Integration Services con ERPs como SAP, Sistemas Legados, SIESA ERP, Oracle, EPICOR y sistemas EDI reunimos datos de diferentes fuentes para obtener una vista unificada y valiosa de ellos, de modo que su empresa pueda tomar mejores decisiones con mayor rapidez. Desarrollamos cuadros de mando e informes que te permitan tener la información del negocio a tiempo.



Analítica Descriptiva

Desarrollamos Soluciones empaquetadas de análisis y de creación de informes para la toma de datos gerenciales con diferentes herramientas como Power BI, Qlikview, QlikSense y Tableau entre otras.



Analítica Predictiva

Identificamos patrones y asociaciones sutiles que permitan desarrollar modelos predictivos con el fin de optimizar la toma de decisiones de manera ágil y en tiempo real.



Fábrica de Software

- Gestionamos proyectos para su compañía en diferentes lenguajes de programación.
- Realizamos desarrollos a la medida.
- Acompañamos a su equipo de TI en el desarrollo de proyectos de Backend, Frontend y Analítica de datos.

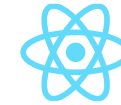
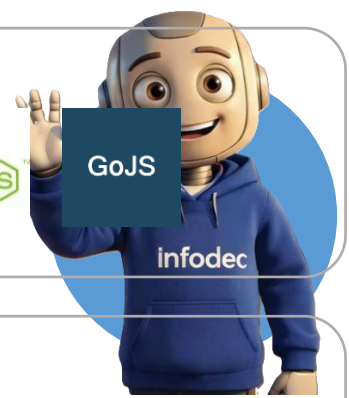


Java



GoJS

infodec



ionic



Vue.js



tableau



Power B



python™



ORACLE®



mongoDB®



Flutter



PowerApps

Somos una compañía orientada a incrementar la eficiencia y la productividad de las empresas e instituciones mediante la tercerización de sus procesos apoyados en la tecnología, que facilitan la accesibilidad a los clientes por medio de la generación de información confiable incrementando así su eficiencia operativa, aumentando sus ventas, generando un impacto positivo e inmediato en su negocio y mejorando la experiencia de servicio en cada contacto.

A través de nuestros servicios de back-office optimizamos sus procesos, reducimos costos de operación y mejoramos la experiencia del cliente y la percepción de su marca.



Servicios de backoffice

Haz de cada interacción una oportunidad para que tu empresa mejore los resultados comerciales o de servicios al tiempo que brinda una excelente experiencia al cliente.

Servicios

- Gestión de PQRS
- Gestión de pedidos
- Programación de citas
- Administración de casos
- Soporte y mesa de ayuda
- Notificaciones
- Estudios de Mercado
- Campañas comerciales
- Campañas Digitales

Canales de Interacción

Nuestra solución omnicanal integra diferentes canales digitales (automatizados o impulsados por agentes) que proporcionan una experiencia única para el cliente



Una sola estrategia de atención que incluya el autoservicio personalizado y la asistencia humana

Una sola vista del cliente (360) en todos los canales puntos de contacto e interacciones

Una sola cara ante el cliente independientemente del canal

Una sola conversación con el cliente en todos los canales



Infoverse

Active y personalice entornos de realidad virtual de forma fácil y rápida compatibles con todo tipo de dispositivos VR e integrados con sistemas transaccionales. Genere una nueva experiencia de interacción con la marca, productos y canales de venta.

- Realidad Virtual + Inteligencia Artificial
- Metaversos
- Realidad Aumentada
- Simuladores y experiencias en Realidad Virtual
- Video Juegos
- Estudio de Animación



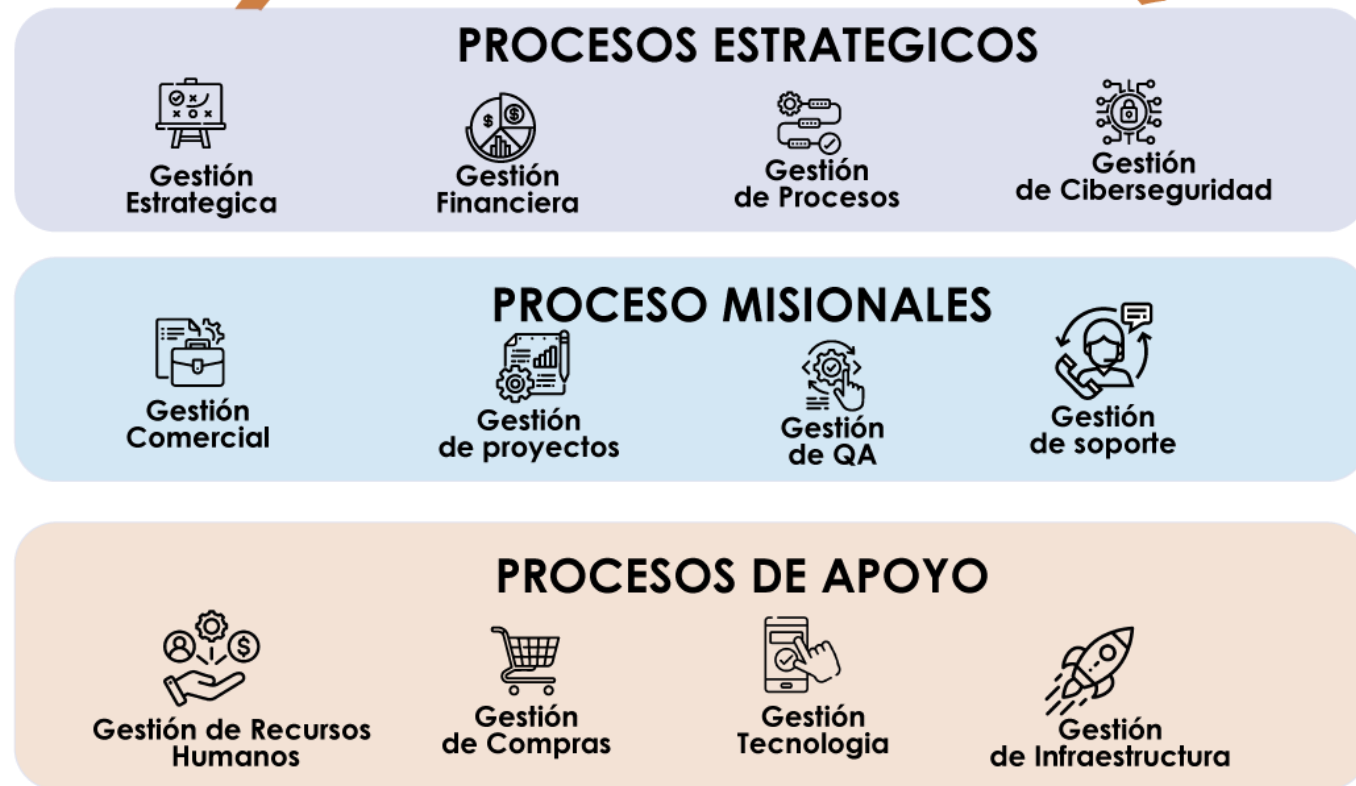
1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



1.7 ESTRUCTURA DE PROCESOS



REQUISITOS
DE LOS CLIENTES



SATISFACCIÓN
DE LOS CLIENTES





Infodec

www.infodeclat.com