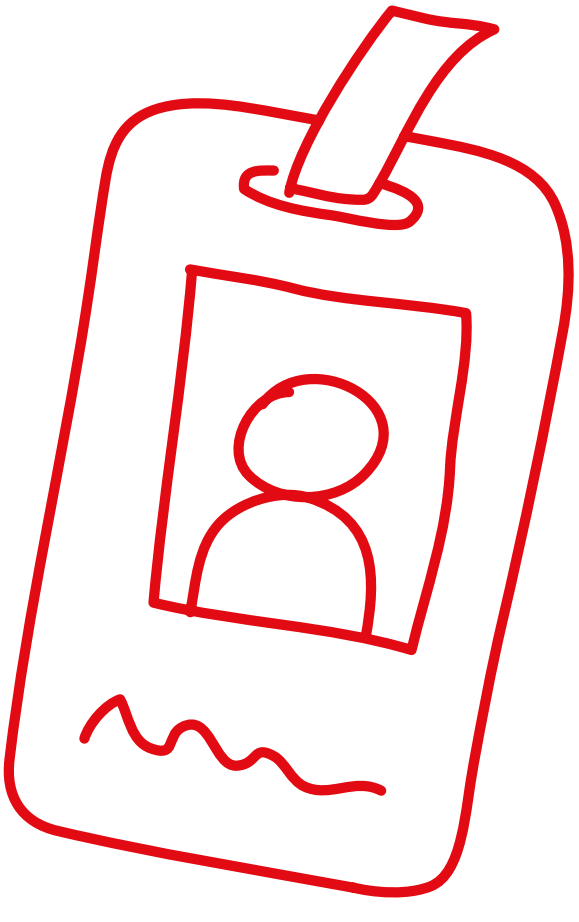
LOGICALIS
Business and technology working as one

Manual de Inducción

Información *importante* para los colaboradores de Logicalis



Conociendo a Logicalis

Unidades de Negocio

Políticas de Calidad

Recursos Humanos

Datos Útiles

Sumario

04 ... Conociendo a Logicalis
Quiénes somos
Nuestra Misión, Visión y Valores
Presencia en el Mundo
Organigrama

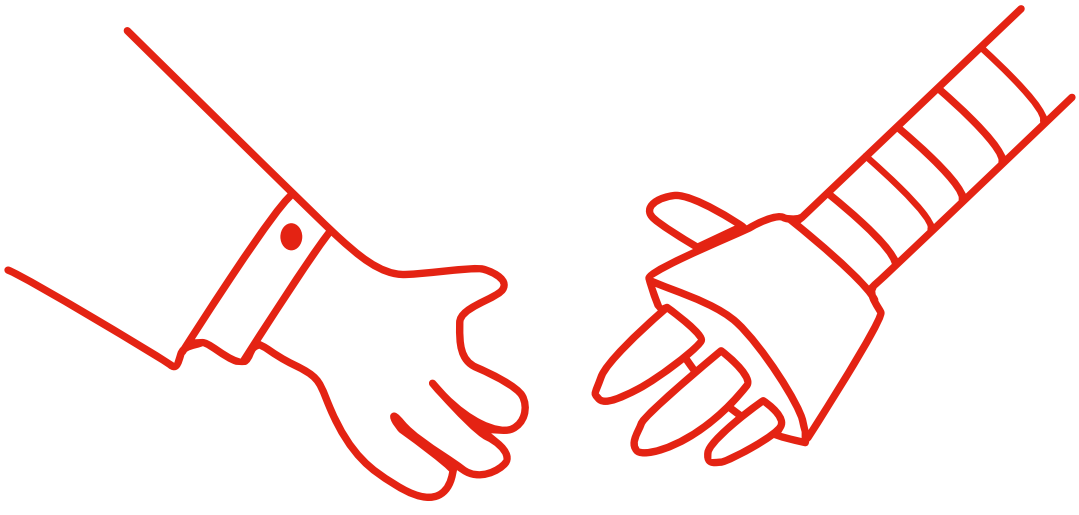
09 ... Unidades de Negocio
Administración y Finanzas
Compras y Logística
Marketing
Recursos Humanos
Legales
Customer experience
IT & Sistemas
Comercial
Ingeniería Comercial
Tecnología
Operaciones
Mapa de Procesos

14 ... Políticas de Calidad y Gestión de Servicios

15 ... Recursos Humanos
División del Área
Políticas de RRHH
Beneficios

18 ... Datos Útiles
Uso de la credencial
Logicalis Connected
¿Qué hacer ante situaciones de accidentes o enfermedad?

Conociendo a Logicalis



Quiénes somos

Logicalis Latin America, es proveedor de servicios y soluciones de tecnologías de la información y la comunicación, con operaciones en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú y Uruguay.

Con destacada capacidad consultiva y una red de partners de primera línea, la empresa posee una oferta dinámica y bien estructurada para satisfacer las necesidades de infraestructura tecnológica de sus clientes.

CLIENTES

800

Que incluyen operadoras de telecomunicaciones, grandes corporaciones y sector público.

PRESENCIA EN

10

Países de América Latina

FACTURACIÓN APROXIMADA

US$550

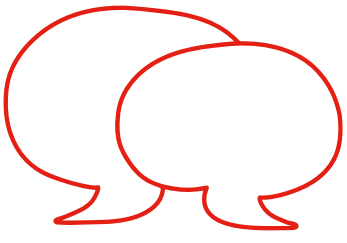
Millones al año.

CERCA DE

1300

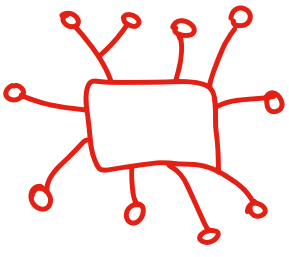
Profesionales contratados en LATAM.

El enfoque de Logicalis Latin America tiene los siguientes componentes:



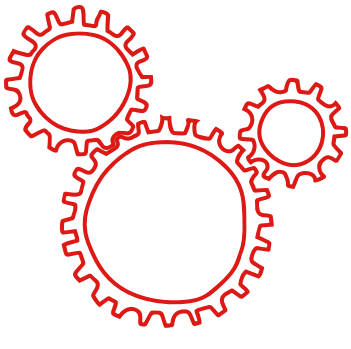
Consultoría

Ayudamos a nuestros clientes a identificar lo que su empresa necesita y, así como planificar y diseñar las soluciones que atenderán sus necesidades.



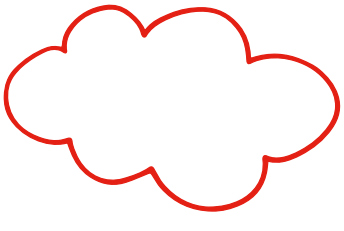
Gerenciamiento

Proveemos servicios gerenciados en sintonía con los principales desafíos tecnológicos, para que nuestros clientes puede focalizarse en las necesidades de negocios de su empresa.



Integración

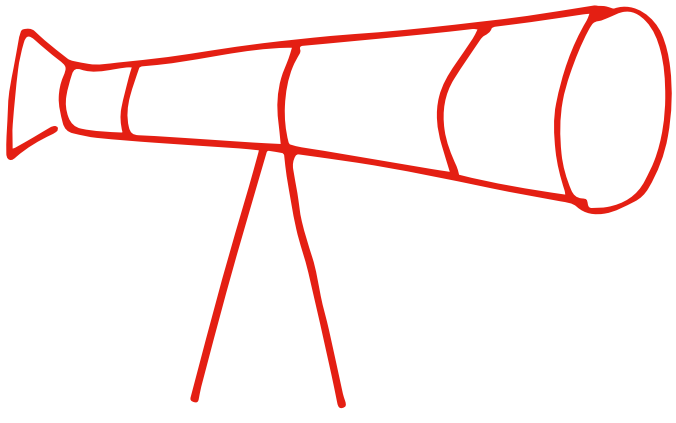
Implementamos e integramos las soluciones para nuestros clientes y con nuestros clientes, ya sea en su propio Data Center o en el nuestro.



Operación

Operamos sistemas en el Data Center de nuestros clientes o no, en su propia nube o en la nuestra, o en cualquier combinación.

Nuestra Visión, Misión y Valores



Misión

Ser un agente transformador de la sociedad latinoamericana a partir de la aplicación de tecnología de información y comunicaciones en el día a día de empresas y personas. Creemos que las soluciones tecnológicas tienen el poder de brindar más calidad de vida, reducir aspectos ambientales y mejorar la vida personal y de negocios.

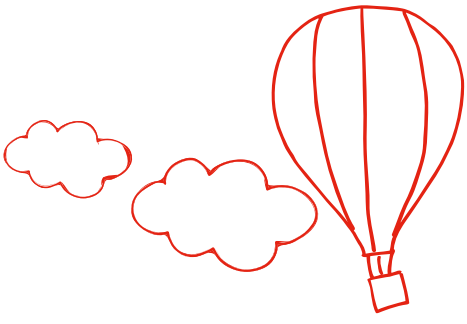
Visión

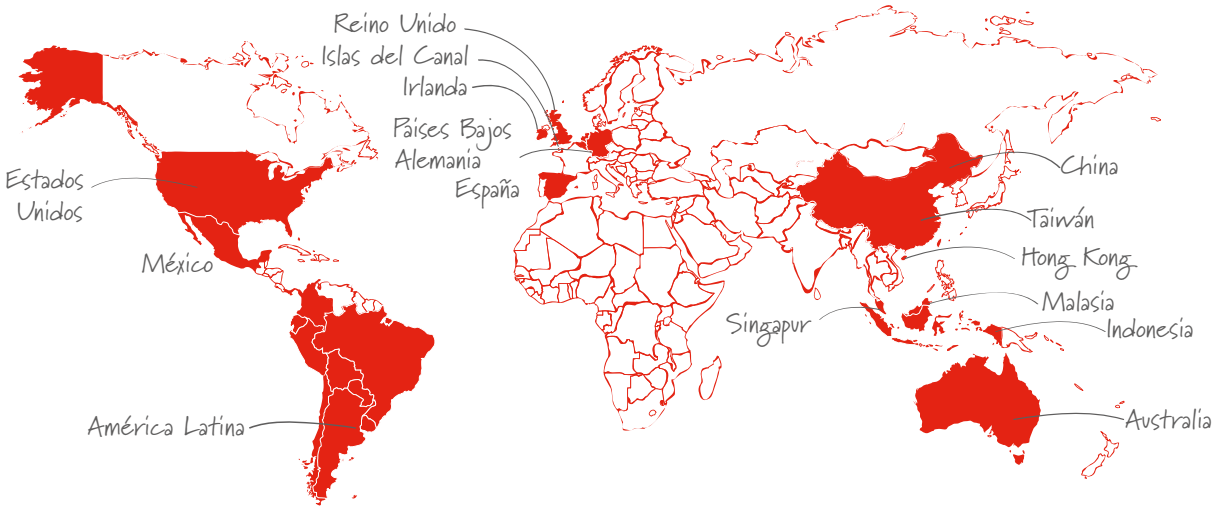
Ser la mejor empresa de servicios y soluciones de TIC en América Latina, por medio de innovación, calidad y compromiso de los profesionales con los clientes, accionistas y sociedad.

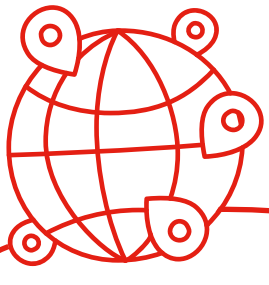
Valores

Ética, Equidad, Excelencia, Buen humor y Pluralidad.

Presencia en el Mundo



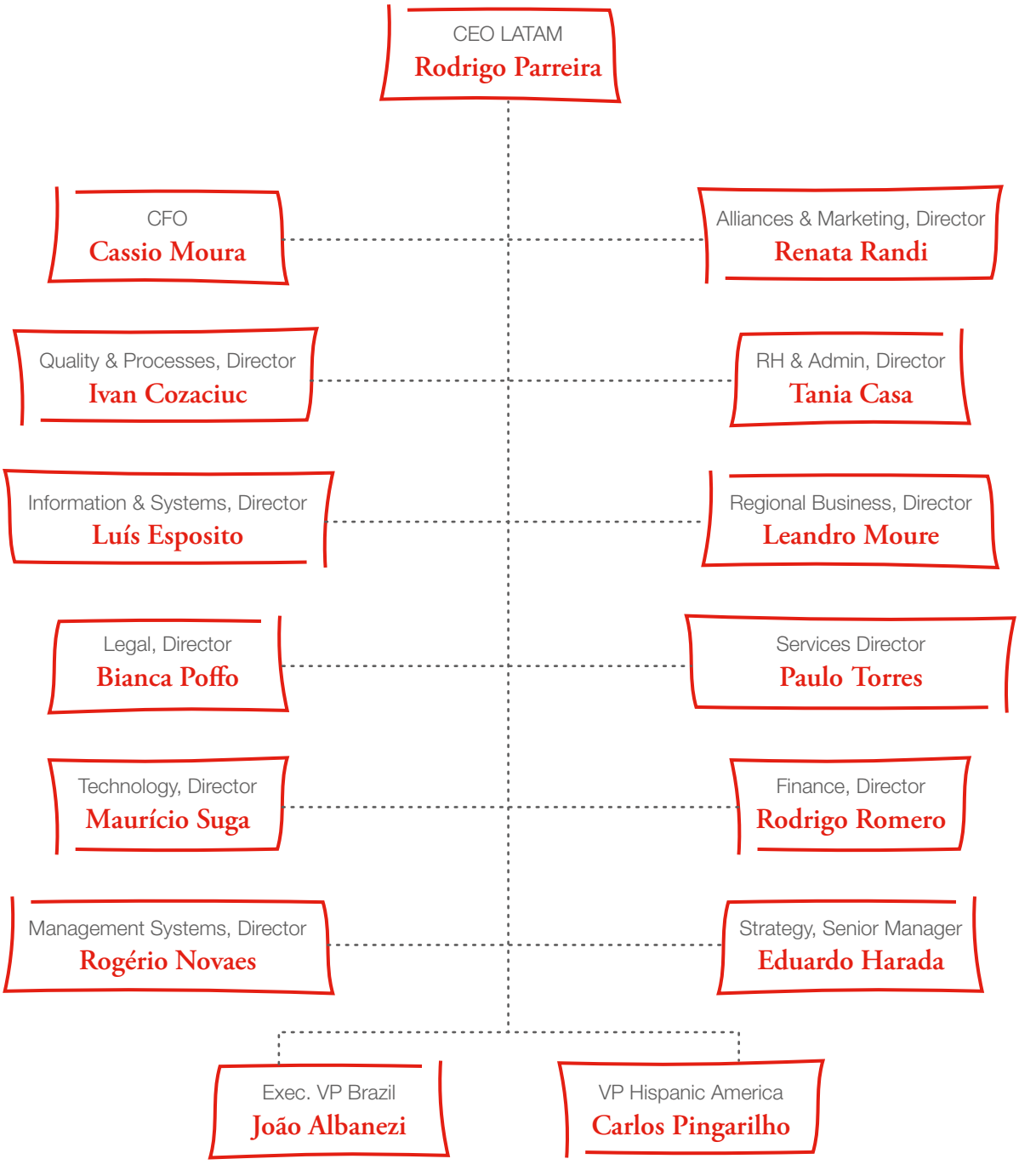




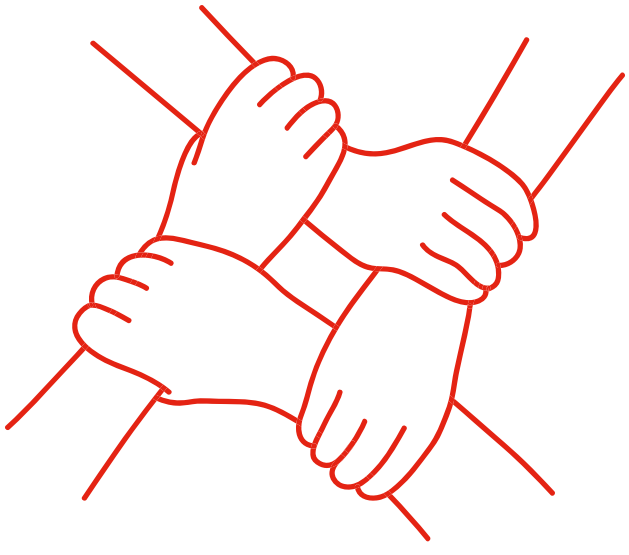
Logicalis tiene su casa matriz en Reino Unido y opera en 23 países distribuidos en Europa, América del Norte, América del Sur y Asia Pacífico.

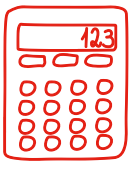
Con sede en Brasil, Logicalis Latin America proyecta, construye y soporta soluciones de tecnología de la información y comunicación para clientes de toda América Latina.

Organigrama



Unidades de Negocio



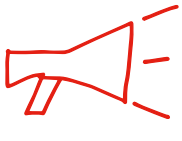


Administración y Finanzas

Es responsable por la gestión, control y administración de los recursos financieros de la empresa. Este equipo es quien controla la ejecución de los presupuestos aprobados, gastos, pagos y cobranzas que se realizan en la compañía.

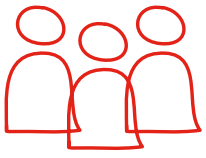
Compras y Logística

El departamento de Supply Chain está dedicado a la realización de los procesos de compras y logística de todos los productos y servicios que Logicalis Argentina adquiera para su negocio con los clientes o para bienes de uso interno.
Son responsables por el seguimiento de las órdenes, logística internacional, comercio exterior y por la logística de envío hasta el cliente o usuario final del pedido.



Marketing

Es un área de soporte y apoyo para lograr los objetivos de la compañía. Trabaja en la realización de eventos, en el posicionamiento de la empresa, en la comunicación externa de cara a clientes y públicos de interés. Además, acompaña a RRHH en la realización de actividades internas como así también en la creación de material de comunicación interna.

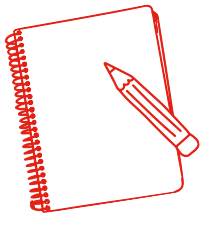


Recursos Humanos

Se encarga de gestionar todos los procesos vinculados con el personal y el ámbito de trabajo. Están presentes en cada actividad vinculada con el personal de la empresa, como selección de personal, pago de haberes, cobertura médica, desarrollo profesional, capacitaciones, beneficios, mejora del ambiente de trabajo, entre otras.

Legales

Brinda soporte a todas las áreas de la empresa sobre aspectos legales de las acciones que llevan a cabo. Su campo de acción está vinculado a los procesos de contratación de clientes, proveedores, partners; soporta procesos de compliance y anticorrupción; además de esto, mantiene el orden todos los aspectos de corporativos vinculados a poderes, libros societarios, etc.



Customer experience

Nuclea Project Management Office (PMO) y Customer Advocacy, el área se enfoca en el desarrollo e implementación de mejores prácticas orientadas a la satisfacción de las expectativas del cliente.

La PMO supervisa costos de los proyecto y se asegura de que están bien gestionados con el objetivo de mejorar la coherencia, previsibilidad y eficiencia en el delivery de proyectos.

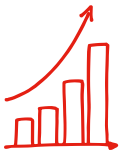
Customer Advocacy se maneja de manera transversal identificando posibles inconvenientes en la satisfacción del cliente externo. Trabaja directamente con el cliente y las distintas áreas de la compañía para solucionar cualquier desvío en la concreción de los proyectos.

IT & Sistemas

El área está compuesta por Service desk, IT Infrastructure y también por Sistemas. Service desk es quien responde a las solicitudes internas por incidentes, instalaciones o pedidos en particular. IT infrastructure es responsable del diseño, implementación, gestión y del correcto funcionamiento del equipamiento central (servidores, software e infraestructura de conexión) como así también de la seguridad de los equipos. El equipo de sistemas desarrolla, implementa y mantiene aplicaciones vinculadas al negocio, sean propias y de terceros. Es responsable por la gestión de las herramientas de Business Intelligence (BI)

Comercial

El equipo comercial es el responsable de estar atento a las necesidades de los clientes, de captar nuevas oportunidades de negocios, fidelizar a nuestros clientes y realizar seguimiento de las cuentas. Trabaja en conjunto con el área de preventa, para ofrecer las soluciones adecuadas para cada requerimiento del cliente. Los objetivos del área están altamente vinculados a la estrategia empresarial.



Ingeniería Comercial

Tiene como principal objetivo el desarrollo de propuestas económicas, control y medición de la gestión del área comercial con el fin de proteger el margen de contribución de la compañía a través de la definición de los procesos y el análisis estructural de los costos y riesgos de las oportunidades de negocio.

Tecnología

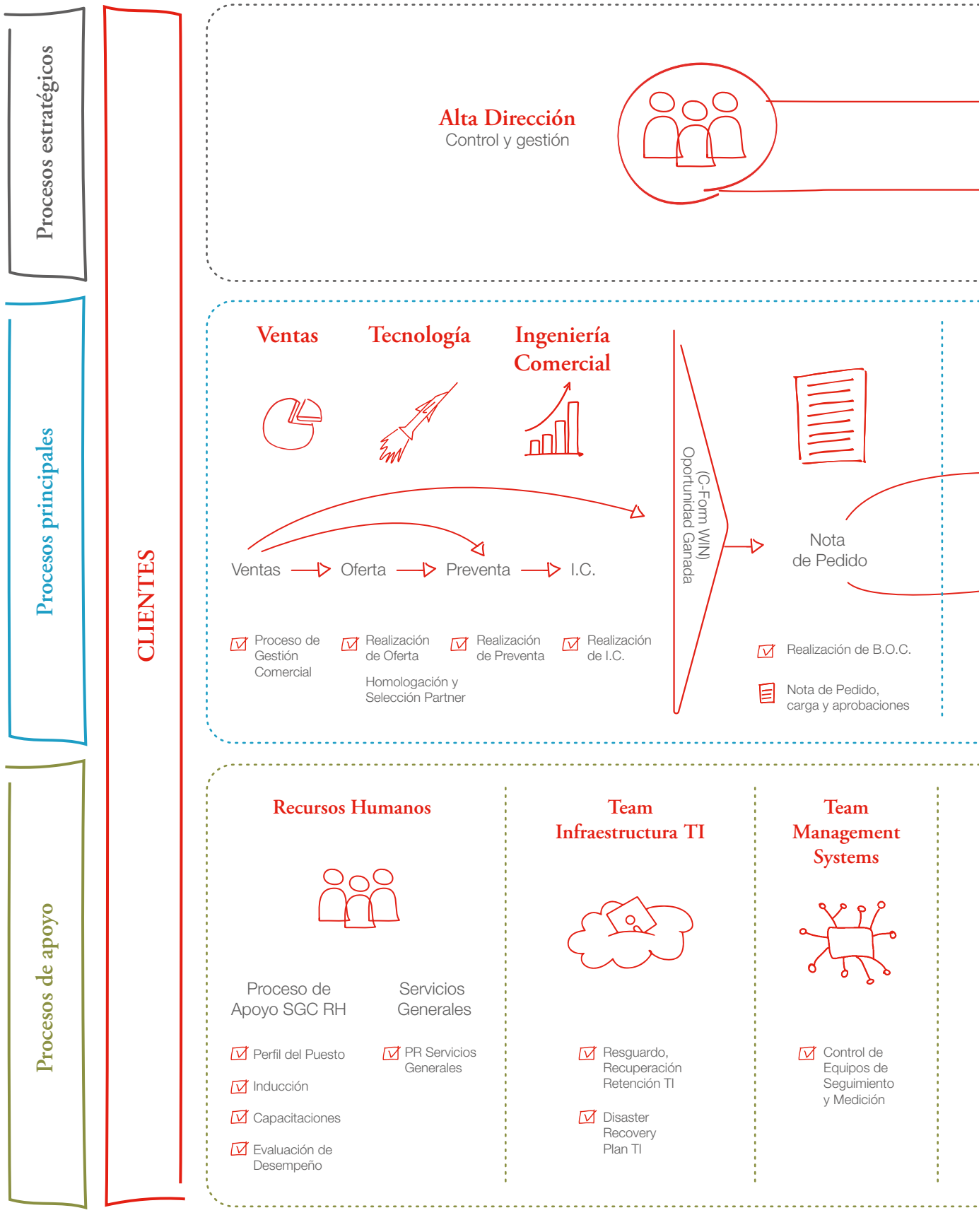
El área de Tecnología principalmente colabora con el área de ventas brindando asesoría técnica y confeccionando el diseño y la ingeniería de detalle (costos) y documentación a través de herramientas afines para la elaboración de la propuesta comercial.

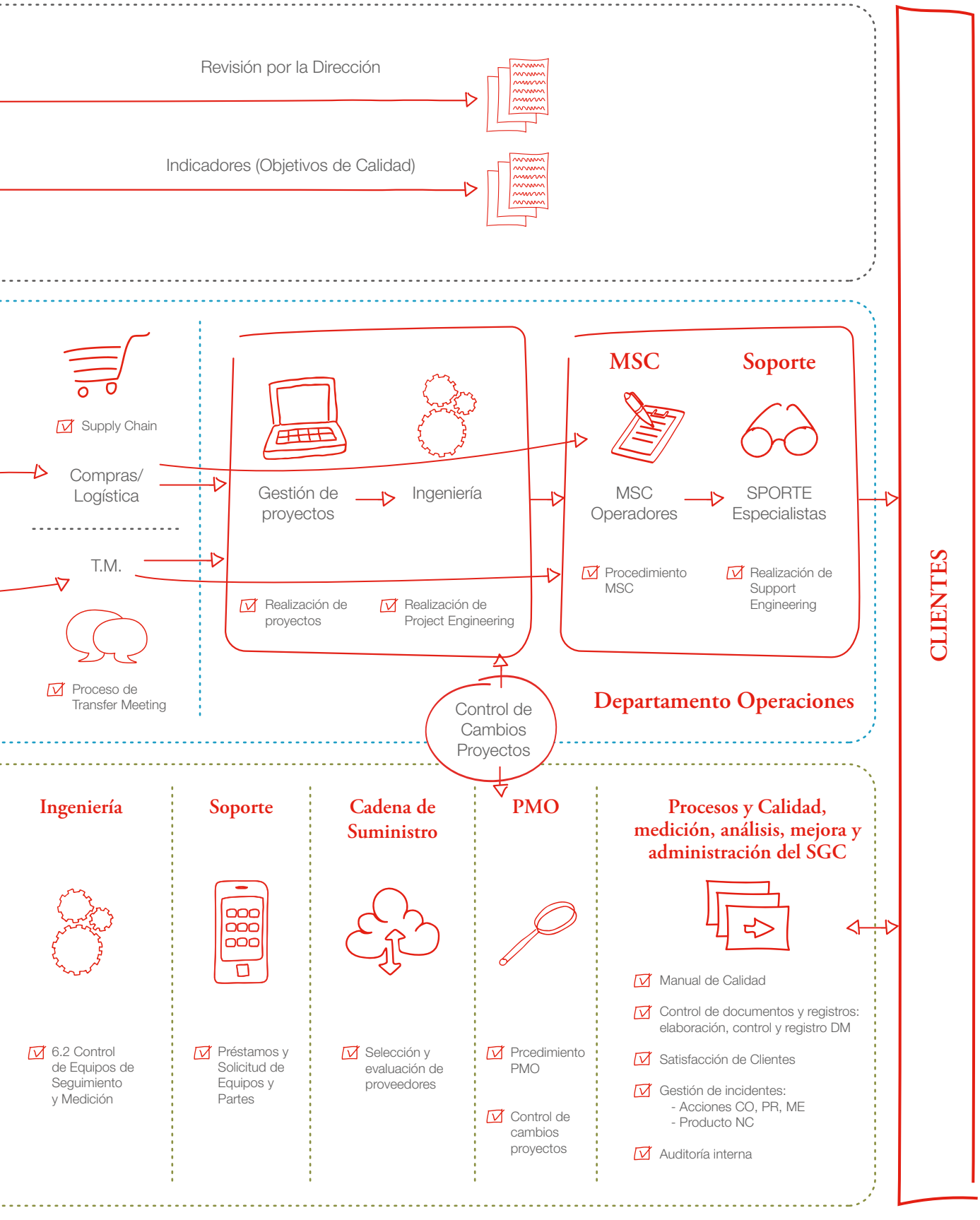
Operaciones

Es el área responsable por la realización o puesta en marcha de cada proyecto de Logicalis. Son quienes se encargan de la entrega de servicios, la cotización de servicios anualizados y la posterior entrega de los mismos. Está compuesta por el equipo de proyectos (PM's y grupo de técnicos); equipo de entrega (MSC – Managed Service Centre, soporte y mantenimiento y equipo de outsourcing); por último se encuentra el equipo de cotizaciones de servicios anualizados. El equipo en Argentina tiene un staff aproximado de 140 personas!

Logicalis es un proveedor de servicios y soluciones de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Posee una oferta dinámica y bien estructurada para atender a todas las necesidades de infraestructura tecnológica de sus clientes, que incluyen operadoras de telecomunicaciones, mercado corporativo y sector público.

Mapa de Procesos




Revisión por la Dirección
Indicadores (Objetivos de Calidad)
Supply Chain
Compras/
Logística
T.M.
Proceso de
Transfer Meeting
Gestión de
proyectos
Ingeniería
Realización de
proyectos
Realización de
Project Engineering
MSC
Soporte
MSC
Operadores
SPORTE
Especialistas
Procedimiento
MSC
Realización de
Support
Engineering
Departamento Operaciones
Control de
Cambios
Proyectos
CLIENTES
Ingeniería
6.2 Control
de Equipos de
Seguimiento
y Medición
Soporte
Préstamos y
Solicitud de
Equipos y
Partes
Cadena de
Suministro
Selección y
evaluación de
proveedores
PMO
Procedimiento
PMO
Control de
cambios
proyectos
Procesos y Calidad,
medición, análisis, mejora y
administración del SGC
Manual de Calidad
Control de documentos y registros:
elaboración, control y registro DM
Satisfacción de Clientes
Gestión de incidentes:
- Acciones CO, PR, ME
- Producto NC
Auditoría interna

Política de Calidad y Gestión de Servicios

Desarrollar y proveer
productos y servicios que satisfagan las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

Trabajar en la mejora continua
de nuestros procesos, procurando que resulten más efectivos y eficientes.

Todos los países integrantes de Logicalis en Cono Sur tienen como actividad principal proveer el diseño, la comercialización, la implementación, el soporte y la operación de productos y/o servicios, como soluciones integradas de Tecnologías de la Información, considerando los siguientes aspectos del Sistema de Gestión en Logicalis relacionados a la Calidad y a los Servicios.

Apoyar
a los integrantes de nuestra organización colaborando y creando las condiciones necesarias para su desarrollo profesional y humano.

Promover y mantener
relaciones de recíproca cooperación, de alto nivel profesional y ético con clientes, socios de negocios y proveedores.

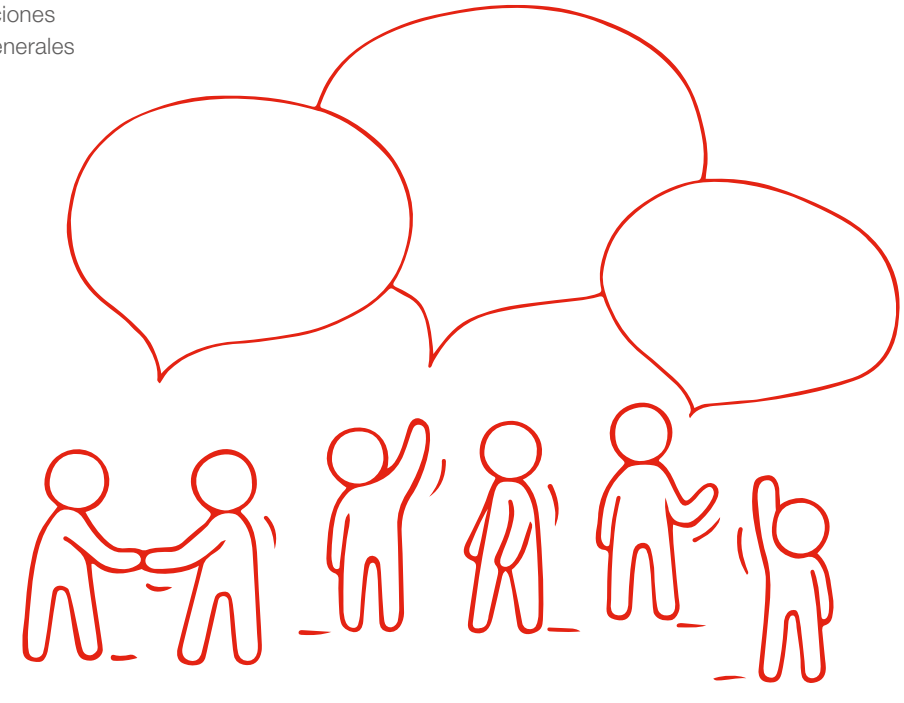
Recursos Humanos

Logicalis busca ser una buena empresa para trabajar, atrayendo, desarrollando y manteniendo a los mejores talentos.

Los profesionales son tratados con igualdad, justicia y respeto en todos los momentos, y la empresa respeta los padrones internacionales de seguridad y salud, así como también políticas de diversidad transparentes y consistentes en todos los mercados. Para Logicalis, oportunidades de carrera, reconocimiento y recompensas deben ser determinadas por las capacidades y realizaciones de las personas, y no basadas en la edad, sexo, raza, religión o nacionalidad.

División del Área

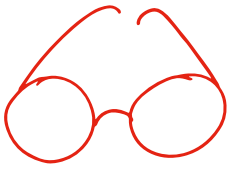
- Reclutamiento y Selección
- Capacitación y Desarrollo
- Liquidación de sueldos
- Administración de personal
- Compensaciones
- Servicios generales



Toda la información relativa a políticas de RRHH, la encontrarás en Logicalis Connected.

Políticas de RRHH

En Logicalis tenemos programas y políticas que es necesario que conozcas para poder realizar tu trabajo de la mejor manera posible. Todos ellos te los detallamos a continuación y podrás encontrar más información en nuestra intranet.

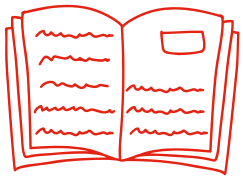


Programa de referidos

Podés participar refiriendo algún conocido para una búsqueda y si esa persona queda seleccionada tendrás una bonificación.

Política de home office

Podrás acceder a este beneficio, de trabajar desde tu casa, siempre que hayas coordinado con tu jefe directo y que por las características de tu trabajo puedas realizarlo.

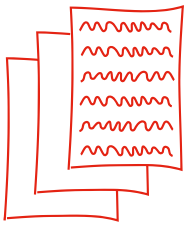


Programa de capacitación de idiomas

Si tu posición necesita de comunicarse en otro idioma, podés acceder a clases de inglés o portugués in Company, con la previa autorización de tu jefe directo y validación de RRHH.

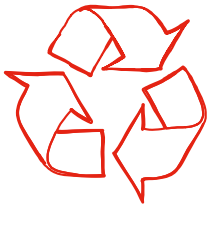
Política de vacaciones

Logicalis considera los días hábiles para contabilizar tus días de vacaciones, excluyendo los feriados, asimismo podrás fraccionar tu periodo vacacional legal en periodos (Ver política de vacaciones en Jive)



Código de conducta

En él podrás encontrar las pautas de convivencia dentro de la empresa y las normas que guían el accionar diario de todos los integrantes de la empresa. Dentro de los primeros 3 meses de tu ingreso deberás completar y aprobar el curso on-line obligatorio.



Programa de RSE

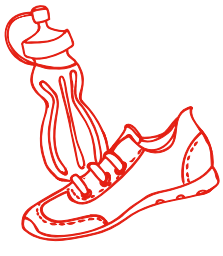
Logicalis promueve diferentes acciones de Responsabilidad Social que están vinculadas a la educación, cuidado y preservación del medio ambiente. Contamos con un Comité abierto a la participación de todos los colaboradores. Te esperamos.

Beneficios

En Logicalis entendemos que cada una de las personas que forma parte del equipo es fundamental para el desarrollo de nuestro negocio, por eso nos preocupamos por proporcionarles beneficios que mejoren su calidad de vida en general.

> *La mayor diferencia de Logicalis está en sus colaboradores, por eso es importante que se sientan a gusto*

Nuestros beneficios se dividen en tres categorías:



Salud y calidad de vida

- Semana de licencia invernal
- Prepaga médica de excelencia para el grupo familiar primario
- Seguro de vida adicional al obligatorio
- Campaña de vacunación antigripal
- Frutas de estación
- Clases de Stretching
- Masajes in Company
- Clases de Running
- Futbol
- Importante descuento en Gimnasios Megatlon y Sportclub

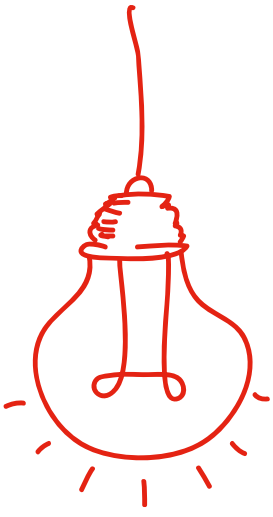
Sociales

- Evento mensual Vamos Logicalis
- Fiesta de fin de año

Regalos

- Vouchers para compra de útiles escolares para hijos en edad escolar
- Regalo del día de la mujer
- Regalo de pascua
- Regalo día del niño
- Regalo por nacimiento
- Regalo de Navidad para hijos de empleados (hasta 12 años inclusive)
- Regalo de fin de año para todos los empleados

Datos Útiles



Uso de la credencial

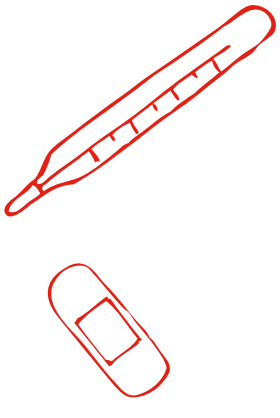
Al ingresar a Logicalis recibirás una credencial que te facilitará el ingreso/ egreso del edificio, la misma es de uso personal, no pudiendo cedérsela a otro miembro de la empresa o persona externa. En caso de pérdida, se debe notificar a Recursos Humanos para iniciar el trámite de una nueva credencial.

Logicalis Connected

Logicalis Connected es nuestra intranet, ahí vas a poder encontrar toda la información que necesitás sobre procesos, formularios e incluso novedades y eventos.

Es una herramienta global, por lo cual podés enterarte novedades de cualquier sucursal de Logicalis en el mundo.
Al momento de ingresar a la empresa, tu usuario estará habilitado para que puedas comenzar a navegar y buscar toda la información que necesites o quieras conocer.

¿Qué hacer ante situaciones de accidentes o enfermedad?



En el caso de accidente dentro de la compañía o en el camino al domicilio o viceversa, es importante que sepas que te encontrás cubierto por EXPERTA ART.

Los pasos a seguir en caso de accidente son los siguientes:

∞ El empleado, el jefe u otra persona deberá llamar a la ART, cuyo número se encuentra en la tarjeta que fue entregada por recursos humanos el día de firma de la documentación.
∞ Quien realice el llamado debe detallar los síntomas que aquejan a la persona, para que la ART pueda evaluar la emergencia de la atención.
∞ La ART tiene la obligación de atención y traslado de la persona.

Los pasos a seguir en caso de enfermedad:

∞ El empleado debe notificar a su jefe directo o directamente a Recursos Humanos sobre la afección que le impidan realizar sus tareas habituales,
El empleado es responsable por presentar un certificado médico luego de la licencia.

LOGICALIS
Business and technology working as one