

¿POR QUÉ

TRES SUEÑOS, UNA HISTORIA

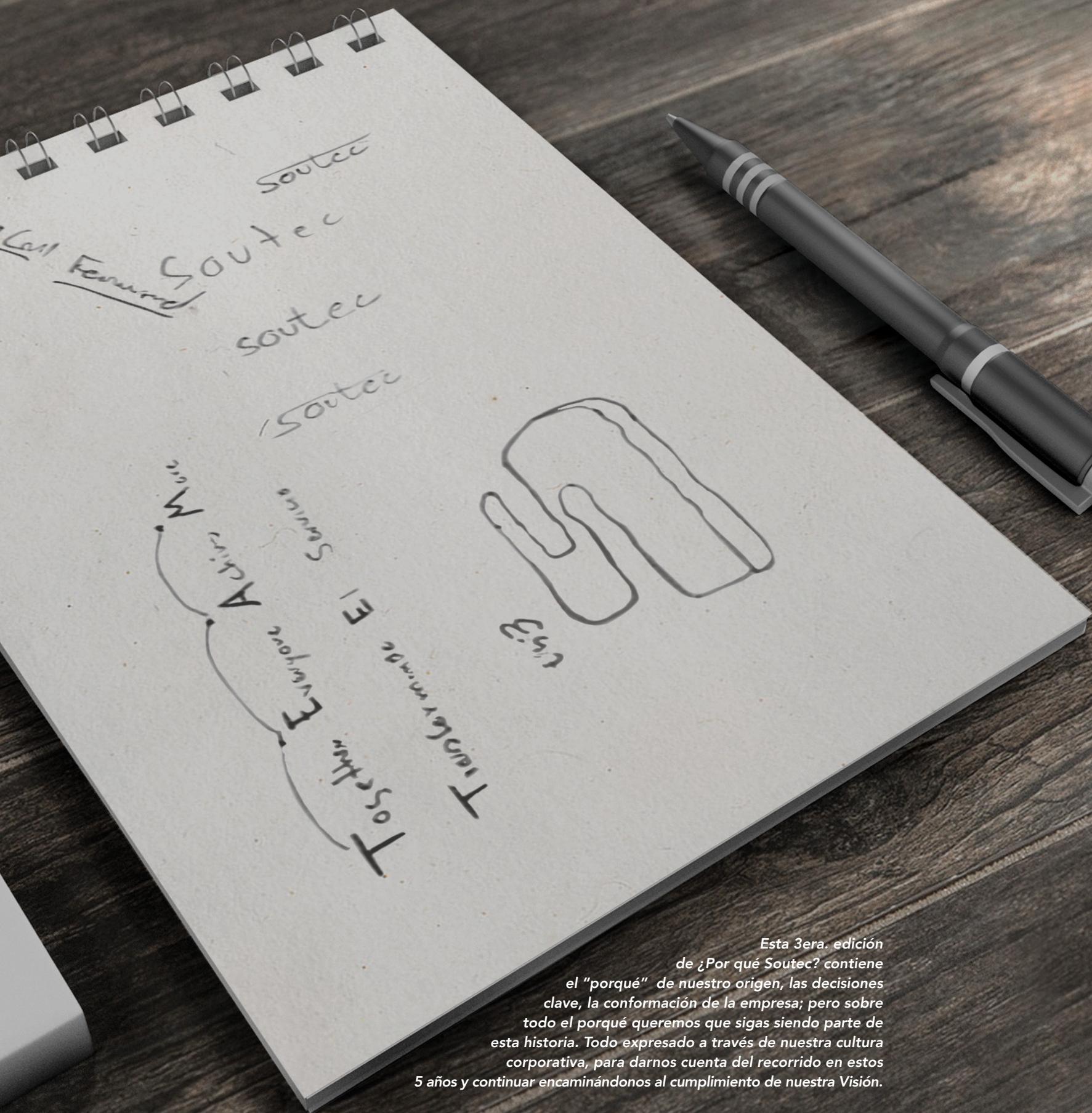
SOUTEC?



5 AÑOS
CUMPLIENDO
NUESTRA PROMESA
DE SERVICIO

 **soutec**

TALENTO • PASIÓN • COMPROMISO • INNOVACIÓN



Esta 3era. edición de *¿Por qué Soutec?* contiene el "porqué" de nuestro origen, las decisiones clave, la conformación de la empresa; pero sobre todo el porqué queremos que sigas siendo parte de esta historia. Todo expresado a través de nuestra cultura corporativa, para darnos cuenta del recorrido en estos 5 años y continuar encaminándonos al cumplimiento de nuestra Visión.

Junta Directiva
Gianfranco Di Girolamo
Julian Pinzon
Carlos Silva
Nivarío Rancel

Fotografía
Raffaele Salvatore
Joan de Freitas
Adriana Fernandes

Diseño Gráfico
Adriana Fernandes

Redacción
Lisbeth Silva
Yelitza Betancourt C.

- 02** ¿POR QUÉ EMPRENDIMOS?
Tres Sueños, una Historia
Misión / Propósito / Visión
- 04** ¿POR QUÉ SOUTEAM?
Esquema organizacional
Organizados para alcanzar nuestra Visión
- 09** ¿POR QUÉ UN CÓDIGO DE ÉTICA?
Valores y Competencias
Víctor Guédez: Del Sistema Ético a la Cultura Corporativa
- 12** ¿POR QUÉ UN ESTUDIO DE FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE?
NPS: Resultados Focus 2019
Omar Luengo: "Tengo confianza en el futuro de la organización"
La Voz del Cliente
- 16** ¿POR QUÉ UN ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL?
NPS y eNPS: Resultados ECO 2019
Lealtad y permanencia
- 20** ¿POR QUÉ INVERTIMOS EN PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL?
Proyecto U
Soutec University
- 31** ¿POR QUÉ LOGRAMOS 5 AÑOS?
Perdurar y trascender
Momentos y decisiones claves
- 34** ¿POR QUÉ UN CENTRO DE OPERACIONES REMOTO Y SOPORTE SOUTEC?
CORSS: Implementación, Adopción y Soporte
SOC: Security Operation Center
Certificaciones: Nos mantenemos actualizados
- 40** ¿POR QUÉ UNA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO?
Application & Innovation
Apasionados por la Innovación
- 42** ¿POR QUÉ CONTAR CON UN ECOSISTEMA?

Imagen en nuestra portada: Inspirados en la celebración del quinto aniversario de Soutec, algunos colaboradores de la sede de Caracas comparten orgullosamente para recrear la figura del número 5.

Imagen de la izquierda: Líneas trazadas por Gianfranco Di Girolamo, Co-fundador de Soutec, decidiendo el nombre de la empresa e imaginando el primer logo.

¿POR QUÉ EMPRENDIMOS?

TRES SUEÑOS, UNA HISTORIA

Soutec nace en abril de 2014; sin embargo, venía gestándose en nuestros sueños desde hacía más tiempo. Sueños alimentados por nuestras experiencias como ingenieros de campo y por las ganas de aportar mejoras en la manera de hacer las cosas. Queríamos realizar actividades profesionales **atendiendo a los clientes de manera óptima**, paralelamente, estudiar y certificarnos para crecer profesionalmente.

Éramos tres jóvenes ingenieros: Gianfranco Di Girolamo, Julian Pinzon y Carlos Silva, con experiencia como implementadores en empresas de telecomunicaciones de América Latina.

Dos de nosotros, Gianfranco y Julian, coincidimos como compañeros de trabajo en una empresa que llevaba proyectos en Ecuador y USA. Durante la estadía en Ecuador nos hicimos amigos y, a partir de nuestras propias vivencias, concluimos que era indispensable mejorar en la forma de gerenciar y de tratar al talento humano para impactar positivamente en el resultado. En aquellas charlas se hacía presente la expectativa de disponer de un lugar de trabajo donde los ingenieros se sintieran felices en el marco de un mejoramiento sostenido por el aprendizaje compartido,

las relaciones transparentes basadas en valores y el compromiso de alcanzar resultados eficientes.

En nuestras conversaciones surgió la idea de emprender un proyecto llamado Soutec (Soluciones de Última Tecnología). Más que idea, fue una visión que se tradujo en un empeño inmediato. Con este impulso concretamos el emprendimiento y en tres días hicimos los arreglos para el inicio, naciendo así **Soutec US el 14 de abril de 2014.**

Aproximadamente un mes después decidimos expandir operaciones a Venezuela y pensamos en un tercer socio, Carlos Silva, tutor, profesor y antiguo compañero de implementación de Gianfranco, a quien valoramos como persona preocupada por la manera correcta de hacer las cosas y quien desde 2012 asomaba la idea de crear **una empresa consultora que lograra un crecimiento profesional conjunto para socios y colaboradores.**

Convencidos de que en la medida en que todo fluyera y los servicios se dieran bien, se podía recompensar el empeño de cada persona y los logros de todo el equipo, nace **Soutec VE el 4 de julio de 2014.**

Así comienza esta historia...



Gianfranco Di Girolamo



Julian Pinzon



Carlos Silva

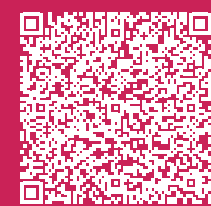


Descarga las tarjetas de contacto de:



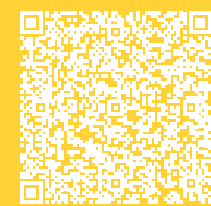
Gianfranco Di Girolamo

Ingeniero en Telecomunicaciones
Universidad Católica Andrés Bello
Empresario
Conferencista Especializado en Tecnología
CEO – Director Comercial Soutec



Julian Pinzon

Ingeniero en Telecomunicaciones
Escuela Colombiana
de Ingeniería Julio Garavito
Empresario
Managing Director Soutec USA



Carlos Silva

Ingeniero Electrónico
Universidad Simón Bolívar
Postgrado "Institut des Télécommunications"
Empresario
Certified CISCO Systemes Instructors (CCSI)
Gerente General – Director de Finanzas Soutec



El enfoque siempre fue asegurar un servicio de calidad y excelentes resultados a partir de favorecer el mejor ambiente laboral y el bienestar del equipo de colaboradores que debíamos conformar.

PROPÓSITO

Generar Bienestar.

VISIÓN

Ser la empresa integradora de soluciones tecnológicas más admirada por su gente, su desempeño y su contribución para un mundo mejor.

MISIÓN

Ser un consultor confiable para el desarrollo del negocio de nuestros clientes.

...porque crecemos juntos!

¿POR QUÉ SOUTEAM?

Soñábamos con crear este dream team de profesionales apasionados. Recordamos, con una satisfacción imborrable, la ilusión que sentíamos al asumir el reto de materializar un lugar donde la gente pudiera ejercer sus responsabilidades con felicidad y sentirse orgullosa de su empresa. Y así, avanzamos en la determinación de concebir nuestro esquema organizacional:



En la Imagen: (En primer plano de izquierda a derecha) Anthony Accardi -Gerente de Implementación y Soporte-, Lisbeth Silva -Directora de Talento Humano-, Gianfranco Di Girolamo -Co-fundador, CEO y Director Comercial-, Carlos Silva -Co-fundador, Gerente General Venezuela y Director de Finanzas-, Nivario Rancel -Director Externo-, Ramón Cabrera -Director de Operaciones-. (Al fondo) Souteam Venezuela en la obra "Elpasillo" del artista cinético venezolano Carlos Cruz Diez. Montaña Creativa - Caracas.

USA

VENEZUELA

COLOMBIA

MÉXICO

ORGANIZADOS PARA ALCANZAR NUESTRA VISIÓN

Luego de constituirnos en USA y Venezuela, seguimos creciendo con la determinación de expandirnos en la región y diversificar nuestra cartera de productos y servicios fundamentados en la innovación.

Empeñados en generar confianza en los clientes y garantizar la disponibilidad de los servicios ofrecidos, decidimos abrir un centro alterno de operaciones apuntando estratégicamente a Colombia, dada la cercanía geográfica con Venezuela y factibilidad para el negocio. De esta manera nace, el **24 de octubre de 2014, Soutec CO.**

En febrero de 2016 Javier Bamio, quien llegó a ser líder de la Unidad de Arquitectura de Soluciones en Soutec VE, toma la decisión de establecerse en México y gracias a sus fortalezas profesionales surge la idea de asociarnos. Construyendo las alianzas apropiadas y con nuestro apoyo y asesoría constantes, el **22 de marzo de 2017, nace Soutec MX.**

En las imágenes:
(Arriba de izquierda a derecha) Souteam México: Kristoff Tron, Javier Bamio -Country Manager-, Luis Ruíz.

(Abajo de izquierda a derecha) Souteam USA: Fabrizio Benítez, Bryan Valdés, Carlos Socorro, Pedro Colmenares, Julian Pinzon -Co-fundador y Director General USA-, Mairim Machado, Aaron McGuire, Guillermo Behrens.



La expansión y crecimiento experimentados, se consolidan gracias a un esquema organizacional que nos permite acercarnos cada vez más a la Visión que compartimos como corporación y como personas; conformando unidades que generan valor a la oferta de servicio que presentamos en toda la región:



PLANIFICACIÓN: VENTAS, MERCADEO Y RELACIONES PÚBLICAS

Profesionales enfocados en identificar oportunidades y analizar necesidades; comprometidos con el desarrollo de quienes nos han confiado su proyecto.

DISEÑO: ARQUITECTURA DE SOLUCIONES

Ingenieros especializados en las distintas tecnologías, con conocimiento de las plataformas que recomendamos y su aplicabilidad a los distintos sectores industriales.

PROCURA: COMPRA Y LOGÍSTICA

Especialistas en el proceso integral de adquisición y recepción de equipos, acompañan el proceso por toda la Región para la entrega de los recursos técnicos solicitados por nuestros clientes.

GERENCIA DE PROYECTOS

Ejecutivos formados en la gestión, dirección y control de proyectos, dan seguimiento a un plan de trabajo eficiente que garanticen el cumplimiento de cada fase.

IMPLEMENTACIÓN

Ingenieros especializados en las distintas tecnologías para ofrecer servicios de instalación y configuración de soluciones.

ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS

Expertos en las tecnologías implementadas, realizan el acompañamiento a los clientes para el uso óptimo de cada solución.

OPERACIÓN Y SOPORTE

El más completo equipo de ingenieros, cohesionados desde 5 puntos en toda la región, ofrecen administración proactiva, preventiva y reactiva de los sistemas.

En la imagen: (De izquierda a derecha) Souteam Colombia: Adrián Gómez, Krystian Pinzon, Leanny Salazar, Kevin Castillo, Ronny Ayala, Rubén Vega.





¿POR QUÉ UN CÓDIGO DE ÉTICA?

Estamos convencidos, y somos testimonio de ello, de que las organizaciones avanzan a partir de sus valores y aseguran su futuro atadas a la estela del cumplimiento que procede de ellos. Esta es la justificación de nuestro Código de Ética, atesorado como la renovación y la redimensión del sueño inicial, y fundamentalmente, como el desafío para proyectar las mejores esperanzas y los mayores desafíos.

El sistema que refleja nuestro espíritu y forma de hacer las cosas se basa en cuatro planos éticos:

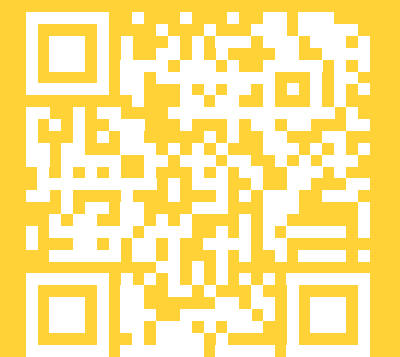


Víctor Guédez

Los ideales éticos, que inspiraron el origen de Soutec, se han nutrido con los valores y vitalidad de todo el Souteam, ahora traducido en un instrumento que refleja la naturaleza de la organización y revela nuestro porvenir, el cual hemos llamado **CÓDIGO SOUTEC: Nuestra Ética en Acción.**

En nuestro Código de Ética se estructuran y sistematizan los aportes que cada uno de los integrantes de Souteam proporcionó durante las distintas acciones que se implementaron en su creación.

Confiamos en que con este instrumento seguiremos creciendo juntos como personas, profesionales y ciudadanos. Te invitamos a conocerlo:



ESCANEA EL QR Y DESCARGA
EL CÓDIGO SOUTEC

En la imagen: Souteam Venezuela



VALORES

HONESTIDAD

Actuamos con transparencia e integridad para generar confianza y favorecer la construcción del bienestar colectivo.

RESPECTO

Somos sensibles al relacionarnos con otras personas, atesorando su dignidad y tolerando las diferencias.

CONSCIENCIA COLECTIVA

Pertenece con orgullo a un equipo sinérgico que nos inspira a ser mejores personas, sabiéndonos parte de un todo.

GRATITUD

Apreciamos las bondades recibidas y los desafíos que nos permiten crecer, fomentando el espíritu de reciprocidad.

HUMILDAD

Estamos conscientes de nuestras fortalezas y limitaciones, obramos en consecuencia con modestia y disposición al aprendizaje.

En las imágenes: (Arriba) Ronel Constant. (Abajo en orden desde el primer plano) Fernando Moreno, Luisa Peña, Ernesto Camacho, María Fernanda Fraile, Yvelc Fonseca.

COMPETENCIAS

CALIDAD DE SERVICIO

Somos sensibles frente a las necesidades del cliente, generando soluciones efectivas con atención impecable y altos estándares de calidad.

RESPONSABILIDAD

Cumplimos los acuerdos de forma oportuna y efectiva, haciéndonos cargo de nuestros actos y del impacto que causan en nosotros, los demás y el entorno.

AUTODESARROLLO

Forjamos nuestro desarrollo continuo, incorporando nuevos aprendizajes y competencias de forma consciente e intencionada, comprometidos con alcanzar la mejor versión de nosotros.

PROACTIVIDAD

Tenemos iniciativa y nos anticipamos a los acontecimientos para hacer que lo mejor suceda correctamente.



En la imagen: (Arriba): Víctor Guédez -Consultor Externo- (Abajo de izquierda a derecha) Ernesto González, Ibrahim Gordils, Adela Abreu, Marie Katherine Zigankoff, Wuilmer Romero, Andrea Aguiar, Alejandro García.

DEL SISTEMA ÉTICO A LA CULTURA CORPORATIVA

Víctor Guédez
Consultor de Ética y Responsabilidad Social

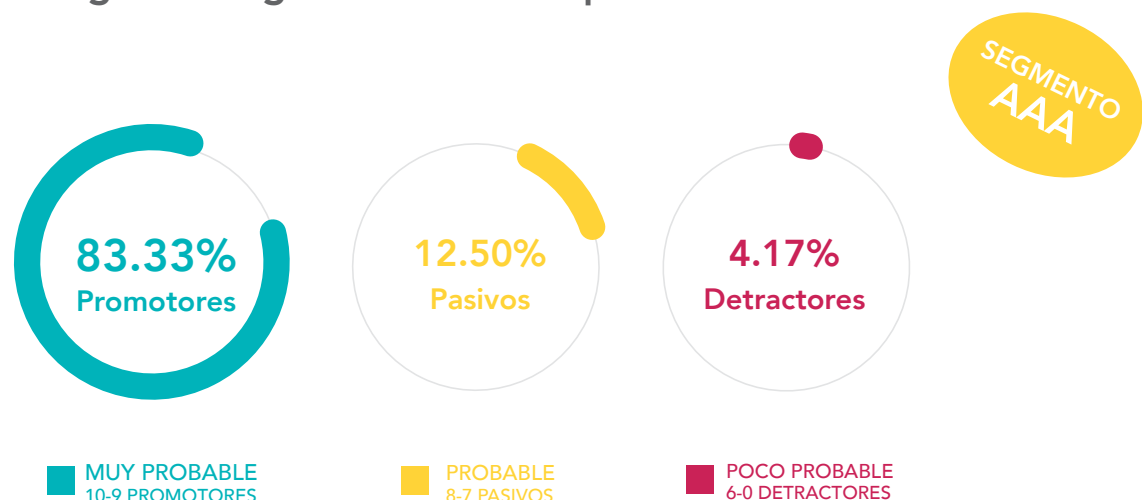
Generalmente cuando una empresa se plantea la identificación de sus Valores, piensa exclusivamente en la selección y conceptualización de los mismos, y ese es un error; porque los valores no se imponen, los valores se recogen; y de ahí partió Soutec.

Soutec diseñó una iniciativa que permitió recoger lo que su gente piensa y siente sobre los valores, así como darles una operacionalización: preguntando cómo se traducen esos valores en comportamientos y cómo esos comportamientos se orientan para que pauten la interacción con todos los grupos con los cuales se relacionan.

Finalmente, convirtieron todas estas conductas en tradiciones y costumbres de la empresa, en maneras de comportarse de la gente, transitando el camino del Código de Ética al Sistema Ético y de allí a la Cultura Corporativa. Y ¿Qué es la Cultura? Cuando todos se comportan de acuerdo con los valores a pesar de que nadie los vea, puesto que están tan arraigados, que los trasladan a su espacio de trabajo, a la familia y al mundo de la sociedad. Toda esa dimensión tan gigantesca, Soutec la asumió, la administró y la declara como compromiso fundamental para seguir adelante.



En la escala del 0 al 10
 ¿Qué tanto recomendaría a un familiar,
 amigo o colega los servicios que brinda SOUTEC?



83.33% PROMOTORES
 - 4.17% DETRACTORES
79.17%
 NET PROMOTER® SCORE

ESTUDIO REALIZADO EN MAYO 2019

Desde que decidimos iniciar una empresa de servicios, estuvo entre nuestras prioridades establecer un sistema que nos permitiera contar con datos para entender y mejorar constantemente la relación con nuestros clientes. Así fue como desde el año #1 integramos el estudio **FOCUS: La Voz del Cliente**, realizado por *2in1 Solutions*.

Este estudio utiliza el **Net Promoter Score** -NPS (por sus siglas en inglés)- el cual, según los especialistas en la materia, es el indicador más apropiado para medir la satisfacción del cliente y además su lealtad. Y la lealtad se mide sabiendo si quienes reciben nuestros servicios serían capaces de recomendarlo a su círculo más cercano y confiable: familiares, amigos o colegas.

Siendo este nuestro cuarto año consecutivo realizando el estudio, nos adelantamos a una tendencia generada por grandes corporaciones del sector, que actualmente demandan esta evaluación a sus socios comerciales porque han entendido el impacto de un buen servicio en la aceptación y adopción de una nueva tecnología.

En consecuencia, este año el desafío es mayor, y a la vez un proceso interesante por las variables externas que implican una afectación directa en la prestación de servicios en una región compleja por los grandes cambios políticos, económicos y sociales que la convierten en un mercado altamente competitivo en el cual cada cliente potencial recibe diariamente ofertas muy tentadoras, desde diferentes latitudes.

Los resultados obtenidos siempre serán la nueva marca a mejorar, reafirmando nuestro compromiso con las siguientes premisas:

- La satisfacción es temporal; lograr lealtad nos permite trascender en la relación.
- La lealtad perdura cuando se gana día a día en la excelencia de la ejecución de los servicios.
- Nuestra fortaleza está en la dedicación del talento humano capacitado que reconoce la importancia de su aporte en la cadena de valor.

PORQUE SOLO LO QUE SE MIDE PUEDE MEJORARSE

El reconocimiento que llega a través de la valoración de nuestro desempeño por parte de nuestros clientes, es uno de los motores que nos impulsa a seguir cumpliendo con la promesa de servicio, comprometidos con estrechar relaciones valiosas y duraderas con personas que, como ejecutivos y empresarios, promueven la búsqueda de la excelencia.

Omar Luengo
 Director de *2in1 Solutions*

YO TAMBIÉN... "TENGO CONFIANZA EN EL FUTURO DE LA ORGANIZACIÓN"

Cuando me refiero a Soutec lo hago a través de su fortaleza: La capacidad de atraer y seleccionar a la gente correcta, no solo porque se destaque en sus habilidades técnicas, sino **teniendo en cuenta sus valores, su genuino interés en aprender y luego transmitir ese aprendizaje; lo cual, sin sonar ambicioso, es indispensable para el futuro de la humanidad.**

En una economía tradicionalmente sustentada en los *comodities*, atreverse a ser pioneros en mutar a una Economía del Conocimiento demuestra una capacidad de asumir riesgos, necesaria para quienes esperan transformar realidades. Por eso la importancia de haber logrado un equilibrio entre el ímpetu de los jóvenes y la experiencia de personas con trayectoria, a quienes toca intercambiar perspectivas para el logro de los objetivos. Sinergia que les permite competir en un mercado global totalmente ambicioso, con condiciones más claras para quienes emprenden en otros países donde hay libre competencia y cultura para invertir en desarrollos tecnológicos.

Sin embargo, Soutec no se siente en desventaja. Aunque sus clientes están siendo constantemente seducidos por proveedores de toda la región, con plataformas, productos u ofertas similares; **su diferenciador siempre será lo que no se puede imitar: la ética de su gente.**

Poder acompañarles por 4 años en la ejecución del Estudio de Fidelización del Cliente, que revisa precisamente la lealtad de las empresas a las que prestan servicio, es sumamente satisfactorio. Los resultados son el **reflejo de una reputación que se ha construido sin pretensiones, gracias a relaciones comerciales basadas en la confianza hacia el factor humano.**

En cuanto al Estudio de Clima Organizacional, que revisa la fidelización de los colaboradores, el reto de Soutec era superarse a sí mismo, ya que la valoración alcanzada a lo largo de 4 ejercicios está por encima de la media alta lograda por otras empresas. A partir del récord obtenido específicamente en el año 2018, resultado que predije como insuperable, **Soutec se convirtió en referente para otras organizaciones, razón por la que en 2019 clasifica para el estudio en la categoría más alta (AAA), cuya medida base y ecuación son mucho más exigentes.** Estas condiciones, aunadas a factores económicos externos que impactan en el ánimo y expectativas del Talento Humano, los colocaba en un maratón.

Pero Soutec siempre ha pensado en el futuro, no en el momento coyuntural. Por eso, es interesante analizar un ítem clave en el estudio, en el que se presenta a los colaboradores la frase: "Tengo confianza en el futuro de la organización" cuyo resultado salió exageradamente positivo. En todos los años que he dedicado a realizar este estudio, son muy pocas las empresas que logran alcanzar el 90% de percepción favorable en este indicador.

Esto demuestra que **Soutec apuesta a un futuro inspirado en la confianza que le manifiestan sus clientes y colaboradores.** Razones me sobran para yo también tener confianza en el futuro de esta organización.



CONFÍO EN SOUTEC COMO REFERENCIA PARA EMPRESAS VENEZOLANAS

Conversar sobre mi relación comercial con Soutec es compartir una perspectiva forjada durante 4 años. De esta experiencia puedo reconocer a Soutec como una empresa con un equipo de trabajo proactivo conformado por profesionales capacitados y con una metodología de trabajo que califico como excelente.

Para describirlo brevemente seleccionaría atributos como: responsabilidad, pasión por el servicio y siempre en búsqueda de la excelencia. Como clientes estamos totalmente satisfechos con los resultados y confiamos plenamente que cualquier proyecto de infraestructura de redes será ejecutado al 100%.

Confío en un futuro cercano con Soutec como referencia para empresas venezolanas, de cómo ser exitoso en un entorno adverso y además ser capaces de presentar fórmulas para conservar su Talento Humano.

Celebramos este 5to. aniversario con Soutec como parte y protagonistas de su crecimiento, somos un cliente cercano desde sus inicios, les deseamos que continúen los éxitos, que sigan creciendo, innovando y apostando al talento del país.

Adolfo González
COCA-COLA FEMSA VENEZUELA



ASILINKS

"Soutec más que una empresa abocada a prestar servicios, es una empresa que tiene su foco en ser un aliado que propende al éxito de sus clientes, así lo he sentido en cada visita, correo de seguimiento y el esmero con el que su personal hace su trabajo. Es por eso que Soutec no solo está en mi lista de proveedores actuales, sino para la posteridad estará en la lista de proveedores de servicios de mis clientes y allegados".

Ramón Burgos
Cross Selling Corp
CEO de ASILINKS
Cliente Venezuela

En la imagen: Pedro Colmenares y Carlos Socorro de Souteam USA



SEGUROS ALTAMIRA

"Soutec es una empresa hermosamente venezolana que está constituida por excelentes jóvenes profesionales que no se rinden hasta lograr la solución y agregar valor en cada tema del cliente, siendo uno más apoyando el éxito de las empresas que atienden".

Inés Pereira
Cliente Venezuela



100% BANCO

Hemos tenido experiencias muy positivas con Soutec. Tienen un gran sentido del servicio y de la proactividad en el monitoreo y seguimiento. Cuando detectan alguna situación irregular es reportada de manera inmediata hasta solventar la incidencia, ofreciendo paralelamente una acertada asesoría.

Soutec es una empresa que genera oportunidades y aporta muchas facilidades a nuestra organización creando así, ambientes más eficientes.

Se divisa como una organización bien estructurada y con un sólido conocimiento sobre el servicio que ofrece, aunado a un personal joven que le da ese toque de innovación; creemos que tiene una gran oportunidad de llegar a ser una de las mejores empresas del país.

Indira González
Cliente Venezuela



MONACA

"Los recomiendo por su alto nivel de compromiso al momento de ser contactados, su nivel de profesionalismo está primero y están atentos a solventar el inconveniente".

Nelson Márquez
Cliente Venezuela



HYATT REGENCY

"Buena atención de parte del personal. Comunicación constante y abiertos a solucionar problemas con los pedidos".

Fernando Ocampo
Cliente México



DHL

"Fast and reliable. Soutec has always been able to help me source equipment for complex projects with very tight deadlines, they were willing to go the extra mile when other vendors drop the ball. We will definitely keep building on this relationship".

Nicolás Castro
Cliente USA

¿POR QUÉ UN ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL?

En la escala del 0 al 10

¿Qué tanto recomendarías los productos y servicios que brinda esta organización a un familiar, amigo o colega?



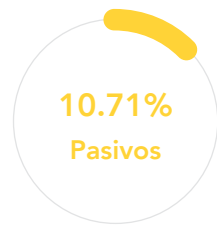
SEGMENTO AAA

92.86% PROMOTORES
- 1.79% DETRACTORES = **91.07%**
NET PROMOTER® SCORE

Cada año realizamos un análisis de nuestro clima organizacional entendiendo la importancia del entorno y las relaciones interpersonales como clave para la productividad pero sobre todas las cosas, como un componente que impacta en el bienestar de nuestra gente.

En la escala del 0 al 10

¿Qué tanto recomendarías a Soutec como un lugar para trabajar; a un familiar, amigo o colega?



83.93% PROMOTORES
- 5.36% DETRACTORES = **78.57%**
EMPLOYEE NET PROMOTER® SCORE

ESTUDIO DEL 2019: 87.50% POBLACIÓN: 64 PARTICIPANTES: 55 ESTUDIO DEL 2018: 92.73% POBLACIÓN: 58 PARTICIPANTES: 55
ESTUDIO DEL 2017: 94.29% POBLACIÓN: 35 PARTICIPANTES: 33 ESTUDIO DEL 2016: 77.78% POBLACIÓN: 30 PARTICIPANTES: 27

Este estudio, además de los indicadores **Net Promoter Score -NPS-** y **Employee Net Promoter Score -eNPS-** nos permite identificar y actuar sobre aspectos de mejora en los segmentos:

- Promesa de Servicio
- Huella Soutec
- Nuestros Líderes
- Nuestra Estrategia
- Aprendizaje y Desarrollo
- Comunicación e Interacción Confiable
- Comprometidos con Nuestra Gente
- Sinergia
- Responsabilidad Social
- Seguimiento a ECO

Confiamos en que el pensamiento crítico promueve un mundo mejor. A través del Estudio de Clima Organizacional buscamos aprender de cada apreciación de nuestros colaboradores, entender sus expectativas y proceder en función de acercarnos a esas condiciones esperadas que sean factibles para la organización. Así convertimos esa expresión en un aporte para la toma de decisiones.



En la imagen: (De izquierda a derecha) Andrea Aguiar, Ibrahim Gordils, Alejandro García, José "Nacho" González, Adela Abreu, Ernesto González, Wuilmer Romero, Andrea Fernández

Este año estos indicadores alcanzaron el

100%
Percepción favorable

- "ESTOY ORGULLOSO DE TRABAJAR EN ESTA EMPRESA"
- "EN MI ORGANIZACIÓN OFRECEMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS CON ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD"
- "EN MI ORGANIZACIÓN TRATAMOS BIEN A NUESTROS CLIENTES"
- "EN MI ORGANIZACIÓN FOMENTAMOS LA LEALTAD DE NUESTROS CLIENTES"

En la imagen: (De izquierda a derecha) Juan Rodríguez, Rhony Gavidia, Luis Power, Daniel Najm, Elías Magallanes, Brian Quintero, Gabriel Lefevre, Andrea Fernández, Oscar Mendoza, Sharon Gruber, Yelitza Betancourt, Ricardo Martínez, Isabel Cabezas, Ernesto Camacho, Tibisay Salgar, Pedro Villarroel, Oscar Jiménez.



El Estudio de Clima Organizacional -ECO- permite medir el *engagement* o lealtad de los colaboradores hacia la empresa, cuya participación es voluntaria y bajo la figura del anonimato para que sus opiniones se puedan emitir con espontaneidad.

El más reciente ejercicio arrojó entre sus analíticas un 100% de emociones positivas para enunciar cómo se sienten los colaboradores en Soutec, "un récord increíble en estos tiempos", según expresara Omar Luengo -Director de 2in1 Solutions-, consultora responsable del estudio. La frase, a ser respondida de forma abierta, fue: "Trabajando en esta organización me siento...". Las expresiones más nombradas fueron:

FELIZ / **AGRADECIDO** / **MOTIVADO** / **ESPERANZADO**



"Me gusta el compañerismo, las buenas energías y buenas vibras que tiene todo el equipo. Algo que me gusta mucho es el compromiso y el enfoque que tiene gente muy joven en aprender, crecer y dar lo mejor de sí. Igualmente me gusta que la organización cumple con su palabra y con los acuerdos establecidos al momento de aceptar la relación laboral".

Anónimo

"El ambiente de trabajo, su gente. Sin duda alguna es un gran lugar para desconectarse un poco de los grandes problemas del día a día. Los abrazos al llegar, las sonrisas, las conversaciones en el almuerzo y esas ganas que transmiten para hacer las cosas mejor día a día es, sin duda, lo que siempre me motiva a estar aquí y seguir haciendo lo que me gusta".

Anónimo

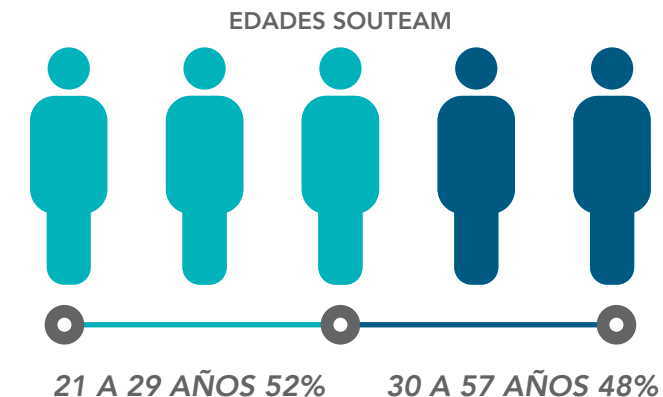
"Me gusta que brindan la oportunidad de crecimiento profesional mediante certificaciones, es algo muy motivador y algo que aprecio muchísimo. Este es uno de los aspectos que hace que mucha gente quiera quedarse en Soutec".

Anónimo

"El ambiente de trabajo es lo mejor que hay en esta organización, siempre se buscan soluciones y no culpables. Hay una cultura de amor entre todos, que hace que estemos felices al estar en las oficinas".

Anónimo

EQUILIBRIO PARA MEJORES RESULTADOS



BALANCE EN POSICIONES DE LIDERAZGO

PORCENTAJE DE HOMBRES: 54%

PORCENTAJE DE MUJERES: 46%

LEALTAD Y PERMANENCIA



"Las dos cosas que más me gustan de SOUTEC son que se siente como una familia por todo el cariño que entrega su gente y que es una escuela diferente en donde cada día se tiene la oportunidad de aprender algo nuevo que te permite crecer como profesional"

Kevin Castillo
Souteam desde 2014

"Soutec significa para mí, mi primer contacto con la realidad del mundo laboral, tuve la gracia de ser uno de los primeros en formar parte del equipo que considero una extensión de mi familia, donde mis jefes me enseñaron a ser un buen profesional y ser humano, compartiendo mis conocimientos con los demás, así como a valorar a las personas y entender sus necesidades"

Ronny Ayala
Souteam desde 2014



"Soutec es en pocas palabras un lugar que te impulsa a crecer en el ámbito personal y profesional todos los días"

Luis Gallo
Souteam desde 2015

"Para mí Soutec ha sido una escuela, es una familia y representa un constante reto. Cada proyecto que me han asignado presenta un nuevo desafío que me permite demostrar lo que somos capaces de lograr juntos"

José (Nacho) González
Souteam desde 2015



¿POR QUÉ INVERTIMOS EN PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL?

Creamos dos programas de responsabilidad social empresarial orientados a potenciar las capacidades de nuevas generaciones. Estos programas surgen de la inquietud a partir de nuestra experiencia de vida cuando fuimos jóvenes pasantes con desconocimiento del ámbito laboral; vivencia que nos llevó a la pregunta ¿qué podemos hacer para mejorar el proceso de adaptación de los ingenieros recién graduados?

La respuesta es: **Proyecto U** y **Soutec University**, programas dedicados a estudiantes y profesionales que impactan en nuestro entorno social y empresarial, a través de los cuales podemos multiplicar el aprendizaje y las experiencias adquiridas en el ejercicio de nuestras profesiones. Los logros obtenidos nos incentivan a seguir buscando alianzas y acuerdos para ampliar el espectro de acción.

En 2018 Proyecto U fue reconocido por el comité de selección de nominados del *World Summit Awards* en la categoría: *Learning & Education* por su destacado aporte como propuesta educativa a favor de la transformación digital, convirtiéndose en el único clasificado de Venezuela.

El *World Summit Awards* es un reconocimiento creado en la Cumbre Mundial de las Naciones Unidas que destaca proyectos de empresas del área tecnológica que logren un impacto positivo en la sociedad.

Para Soutec, haber sido nominado en el top 100 en una competencia en la que fueron evaluadas iniciativas de todo el mundo, es un privilegio que nos mantiene motivados a seguir impulsando programas alineados con nuestro propósito corporativo de generar bienestar.



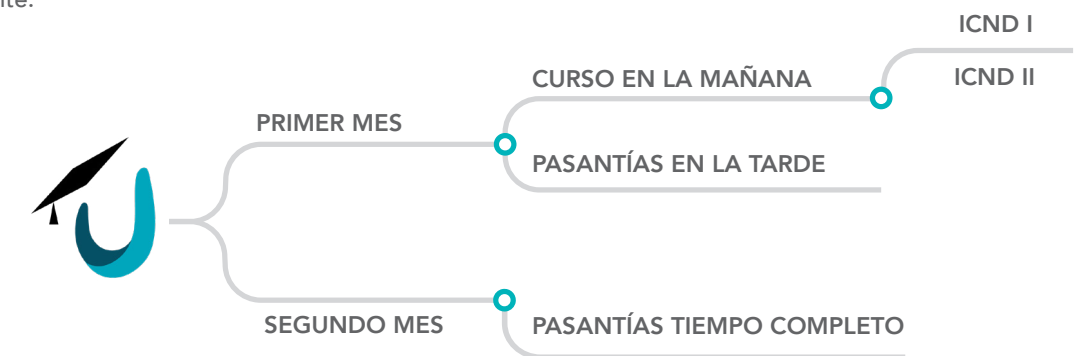
Proyecto U nace en marzo de 2015 con el objetivo de facilitar la curva de aprendizaje en la experiencia de campo de los futuros profesionales de nuestra área de experticia. Ampliamos el alcance de las prácticas tradicionales y nos sumergimos en los centros de estudios para hacer realidad este proyecto. Un paso importante ha sido acondicionar un espacio en las universidades incorporadas en el programa, con equipos de última tecnología, creando laboratorios de telemática para las Escuelas de Ingeniería. Diseñamos una materia (electiva) que permite un aprendizaje práctico-teórico de infraestructura de redes, y proponemos a los ingenieros expertos de Soutec para que participen formalmente en calidad de instructores.

Esta fórmula nos permite cumplir con el objetivo a través de dos etapas: materias electivas y programa de pasantías.

En la primera fase, los futuros ingenieros desarrollan competencias fundamentales para su óptimo desempeño laboral a través de las materias electivas diseñadas para Proyecto U, las cuales contienen información actualizada y estrategias instruccionales que buscan profundizar los conocimientos y competencias de los participantes.



En la segunda fase, los estudiantes que muestran mejor desempeño y actitudes favorables para el aprendizaje tienen la opción de participar en el programa de pasantías en organizaciones aliadas, gracias a convenios que hemos establecido previamente.



Los jóvenes seleccionados para la fase de pasantías complementan su formación recibiendo los cursos ICND I e ICND II, integrándose a nuestro segundo programa de responsabilidad social: Soutec University.

“Mi experiencia en Proyecto U fue muy gratificante. Una gran oportunidad de crecimiento académico y profesional, que me ha permitido cumplir retos en el área y abrir mi mente a la gran cantidad de soluciones tecnológicas que se pueden implementar.”

Rhony Gavidia
Participante de Proyecto U
Universidad Católica Andrés Bello



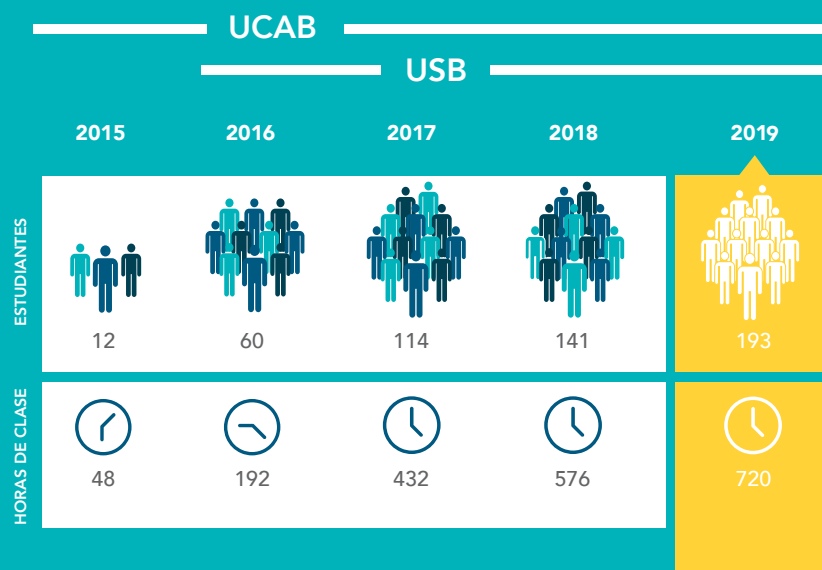
APOSTAMOS POR LA ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO

¿Cómo hicimos realidad Proyecto U? Decidimos destinar un porcentaje de la utilidad que genera el área comercial de Soutec al mantenimiento, actualización de los recursos y expansión del Programa a otras instituciones universitarias; y por supuesto, mucha voluntad, aliados y seguimiento.

Como resultado apoyamos a las Universidades -*alma mater* de nuestros ingenieros- atendiendo una necesidad latente que tienen actualmente de contar con profesores y materias que favorezcan el aprendizaje práctico. Integramos a las empresas privadas a través del aporte indirecto que realizan nuestros clientes con la contratación de cada servicio, además contamos con ellos como aliados para la fase de pasantías.

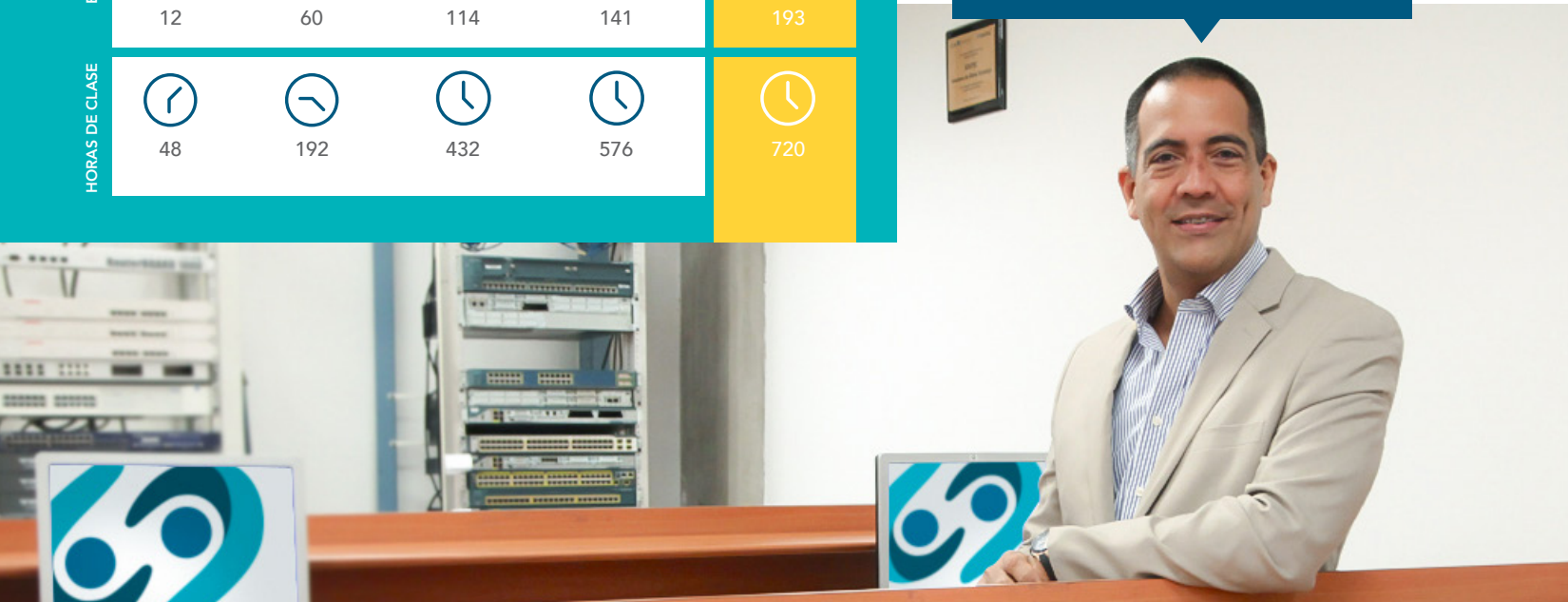
De esta manera contribuimos con el desarrollo, motivación y permanencia en la carrera del talento emergente.

RESPONSABILIDAD SOCIAL IMPACTO DE PROYECTO U A 2019



"Seguimos impulsando y fortaleciendo nuestro Proyecto U, con la clara convicción de que la educación es un factor fundamental en el avance de la sociedad y de que el sector empresarial está llamado a asumir compromisos relevantes que potencien la formación de profesionales integrales".

Carlos Silva
Co-fundador de Soutec



En la Imagen: (Izquierda) Carlos Silva - Co-fundador Soutec y Gerente General Venezuela- en el laboratorio de Telemática donado por Soutec a la Universidad Católica Andrés Bello.

(Derecha arriba) Participación de Soutec en la XIV edición de la Jornada de Telecom en la Universidad Católica Andrés Bello en mayo de 2019.

(Derecha abajo de izquierda a derecha) Anthony Accardi -Gerente de Implementación y Soporte-, Jesús Martínez -Ingeniero de Implementación L1+, Pedro Villarrol -Coordinador de Soporte-. Instructores de las materias impartidas a través del programa Proyecto U.



TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTO

Como parte de las acciones emprendidas en Proyecto U, para la correcta transmisión de conocimiento, nuestros ingenieros se mantienen en constante formación e investigación, lo que les permite presentar a los estudiantes información actualizada y casos reales retándolos a desarrollar el pensamiento crítico que caracteriza a los profesionales de nueva generación.

Los instructores que hemos asignado para esta loable tarea están comprometidos con cada alumno y con la comunidad universitaria en general que se beneficia de este programa.

Ampliando nuestra presencia en el ámbito universitario, adicionalmente participamos en ponencias que nos permiten compartir ante una mayor audiencia las más recientes tendencias en implementación de soluciones tecnológicas. Así cumplimos con uno de los principios de nuestro sistema ético: ser mejores haciendo mejor al otro.



ALIANZAS PARA FORMAR INGENIEROS DE NUEVA GENERACIÓN



Enfocados en ampliar la huella de la contribución que realizamos a través de los programas de responsabilidad social, incluimos la presentación de Proyecto U en el acercamiento a nuestros clientes. Para nosotros es importante darles a conocer que una cuota de la inversión que realizan al contratar los servicios de Soutec se traduce en recursos de capacitación para comunidades universitarias.

Este año, mediante la cohesión positiva con uno de nuestros clientes, la prestigiosa corporación financiera Banesco, un mayor número de estudiantes tendrá la posibilidad de potenciar sus habilidades prácticas en nuestra área de experticia.

Junto a Banesco hemos logrado fortalecer el Programa con una contribución que implica, en la primera entrega, 20 equipos de comunicaciones: 10 routers y 10 switches, además del material requerido para realizar el cableado estructurado. Gracias a la iniciativa de René Ortega, Especialista en Infraestructura de TI de Banesco, en conjunto con nuestro Coordinador de Soporte e Instructor de Proyecto U, Pedro Villarrol; este aporte nos permitió acondicionar el laboratorio de telemática en la Universidad Simón Bolívar.

Con Proyecto U consolidamos alianzas estratégicas entre los sectores académicos, sociales y empresariales para contribuir con el desarrollo del talento venezolano.

INSPIRADOS EN LA GENTE CORRECTA



Estamos seguros de que en una Economía del Conocimiento el talento humano es el factor diferenciador; por eso nos adelantamos teniendo como referencia una práctica que grandes corporaciones realizaron en el pasado, pero que de cara al futuro que vislumbramos, retoma más vigencia que nunca: la creación de una Universidad Corporativa.

Dar inicio a las actividades de Soutec University en 2014, mismo año de nuestra fundación, nos permitía orientar desde los inicios la formación integral de nuestros colaboradores, extendido a especialistas de clientes y aliados.

El contenido programático de los cursos y el plan de carrera del talento humano de Soutec ha sido diseñado para garantizar el óptimo desempeño individual y de equipos de trabajo. Sin embargo, el objetivo real, basado en la esencia de nuestra cultura organizacional, va más allá. Es indispensable impactar en el ser integral; de esta manera generamos más valor, no solo para la organización, sino también para el entorno y la sociedad en general.

Es por esto que, buscando crear la mejor versión de nosotros mismos, **Soutec University fue diseñada para impulsar el desarrollo humano y profesional de nuestra gente**, promoviendo el aprendizaje significativo y permanente, alineados con el propósito de generar bienestar, inspirados en aquellos que, por sus conocimientos y sabiduría emocional, han dejado un legado en la humanidad.

Compartimos nuestra propuesta educativa esperando motivar a otras organizaciones a sumarse a este tipo de iniciativas. Estructurada funcionalmente de forma modular, en ciclos establecidos semestralmente, contiene un módulo básico y módulos avanzados, que se ejecutan con una dinámica iterativa. La responsabilidad y la determinación forman el principio funcional de este modelo de gestión educativa. En este sentido, vemos a **Soutec University** como:

ÓRGANO VIVO

SISTÉMICO

APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO

MODULAR ITERATIVO

Sobre estos fundamentos hemos construido una estructura de contenidos, metodologías e instructores que garantizan una formación de excelente calidad y la generación de aprendizaje significativo; siempre con la visión de evolucionar y transformarse permanentemente para dar respuestas, desde sus propuestas educativas, a las realidades y desafíos que impone la tarea de cuidar y potenciar el talento humano.

SOUTEC UNIVERSITY SUSTENTA LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES 360° EN LA ARTICULACIÓN DE TRES IMPORTANTES EJES



HABILIDADES
PROFESIONALES

CURSOS TÉCNICOS

- CISCO
- Entrenamiento en *Microsoft Windows Server 2016*
- Curso CoBIT v5: Fundamentos y aplicabilidad en las empresas
- MCSA (*Microsoft Certified Solutions Associate*) *Web Applications*
- *Express collaboration systems engineer representative v2 1*
- Certificación Sap en el área de MM (*Material Management*)
- Auditor Líder ISO/IEC 27001:2013, Sistema de gestión de la calidad
- Auditor Líder ISO 22301, Continuidad del negocio. (IRCA)
- *Certified LINUX Operator. (Latinux certification)*
- *Certified LINUX Administrator. (Latinux certification)*
- *MikroTik Certified Network Associate MTCNA*
- *ITIL Foundation certificate in IT service management*
- Fundamentos ITIL v3 2011
- ICND 1
- ICND 2
- Seguridad de la información 1
- Curso principios básicos cableado estructurado y adecuación de datacente

HABILIDADES HUMANAS

Formando una base y balance entre el pensamiento, la comunicación, los valores, la ética y el conocimiento.

- Meditación
- Coaching ontológico
- Liderazgo



HABILIDADES DE NEGOCIO

Sobre los cuales se motorizan las habilidades de negociación, comunicación y gestión de relaciones de negocio.

- Comunicaciones de negocios
- Cultura y calidad en el servicio
- Productividad
- Inglés



HABILIDADES TÉCNICAS DESARROLLO PROFESIONAL

Se establece un plan de carrera funcional para el desarrollo con excelencia de las actividades asociadas a cada rol.

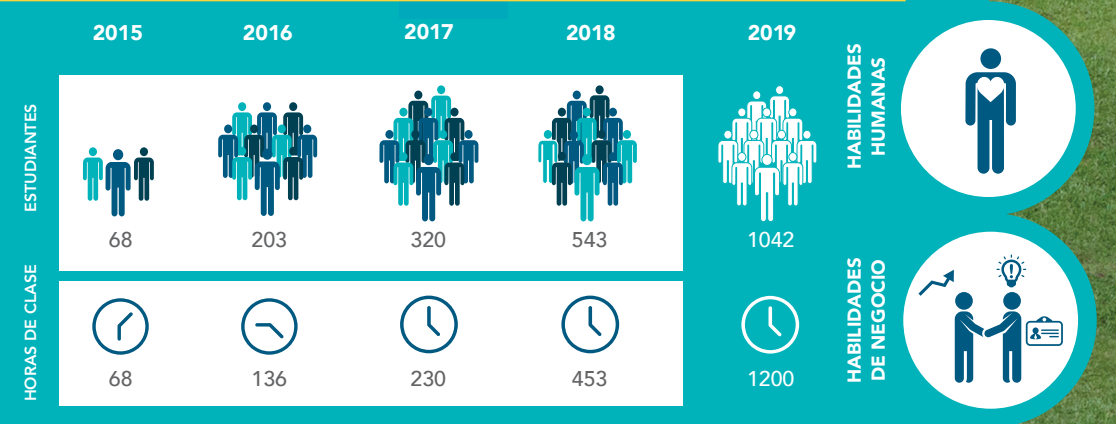
- Capacitaciones y certificaciones
- Fortalecimiento personalizado



CERTIFICACIONES

- CCNA R&S
- CCDA
- CCNP R&S
- CCNA Wireless
- CCNA Security
- CCNP Security
- CCNP Wireless
- CCNP Collaboration
- CCDP
- CCNP Wireless
- CBAA
- DCICN
- CCAI (*Cisco Certified Academy Instructor*)
- NSE1 Fortinet
- NSE2 Fortinet
- NSE3 Fortinet
- NSE4 Fortinet
- ITIL
- VMware VSP - Foundation 2018

RESPONSABILIDAD SOCIAL IMPACTO DE SOUTEC UNIVERSITY A 2019



En la imagen de izquierda a derecha: Equipo Directivo: Gianfranco Di Girolamo-Co-fundador, CEO y Director Comercial-, Nivario Rancel-Director extreno-, Anthony Accardi-Gerente de implementación y soporte-, Ramón Cabrera -Director de operaciones-, Lisbeth Silva-Directora de talento humano-, Carlos Silva-Co-fundador y Gerente General-

CURSOS Y TALLERES

- Inglés
- Formación de auditor interno en sistema de gestión de la calidad - ISO 9001:2015
- Lean Six Sigma
- Curso ISO50001 - Sistemas de gestión
- Diseño de edificios inteligentes
- Curso finanzas para profesionales no financieros
- Bitrix24: Herramienta de gestión empresarial
- Introducción al marco de trabajo ágil *scrum*
- Autocad
- La técnica de los mapas mentales aplicada a la gestión de proyectos
- Gerencia del tiempo
- Herramientas de *design thinking* para empresas
- Herramientas de pensamiento para gerentes
- Gerencia de proyectos visión integral
- Negociación para gerentes
- GTD (*Getting Things Done*)
- Comunicación efectiva y afectiva
- Taller de *WordPress*
- *ADOBE In Desing* básico
- *SMART CITIES* - Presente y futuro
- Diseño de edificios inteligentes
- Experiencia de aprendizaje: de cero a 100 en 4 horas
- Taller de Cultura
- Ética
- Perspectivas sociales 2019: Valores para la construcción del país.
- Micro taller: Alianzas formativas, el voluntariado corporativo
- *INSIGHT I*
- *INSIGHT II*
- *INSIGHT III*

DIPLOMADOS

- Coaching para ventas efectivas
- Logística empresarial y gestión de compras, proveedores y suministros
- Formación estratégica en NIIF para las PYMES
- Alta gerencia y direccionamiento organizacional
- Formación de metodologías ágiles
- Gerencia de procesos *BPTrends*
- Diplomado en gerencia de mercadeo
- Diplomado en gerencia de proyectos
- Diplomado en gerencia en *marketing digital*

POSTGRADOS

- Gestión comercial de clientes

HABILIDADES
PROFESIONALES



¿POR QUÉ LOGRAMOS AÑOS?

CREAMOS UNA EMPRESA PARA PERDURAR Y TRASCENDER

Es frecuente que escuchemos términos como resiliencia, robustez y antifragilidad para etiquetar las características de resistencia que se experimentan en los nuevos enfoques de gestión empresarial; incluso hay quienes se atreven a incluir en el ciclo de vida de un negocio, el hito de "supervivencia" para identificar ese periodo en el que se logra superar un entorno complejo. Este hecho deja en evidencia que este es un momento altamente desafiante para quienes estamos determinados a construir una EMPRESA para el largo plazo.

Pensando en perdurar y trascender, nos proyectamos desde nuestros inicios con la certeza que caracteriza a los empresarios; tomando de los emprendedores el dinamismo para adaptarnos con rapidez a tendencias y oportunidades que surgen constantemente tras los cambios de necesidades, rentabilidades y hábitos de consumo de una sociedad global.

El impacto de lo altamente improbable es una expresión que exalta el valor de alcanzar un logro a pesar de que predicciones estadísticas proyecten lo contrario.

Las cifras presentadas por diversas publicaciones de economía muestran una fuerte realidad; la probabilidad de empresas y emprendimientos de la región que logran mantenerse operativas en sus primeros 5 años son:

3% VENEZUELA 5% MÉXICO 8% COLOMBIA 14% EEUU

Sin embargo, preferimos inspirarnos en datos que sí son favorables, como la clara identificación de nichos en diferentes sectores empresariales en un mercado regional. Este hecho hace factible la permanencia de empresas dispuestas a concebir un modelo de negocio capaz de entender el objetivo empresarial de sus clientes, apalancados por la perseverancia, el compromiso y el entusiasmo por avanzar hacia nuestra consolidación.

Superar con éxitos, y en continua expansión, la fase crítica que representan los primeros años de todo emprendimiento, en un entorno complejo y turbulento, nos ha fortalecido para continuar con nuestra misión: *Ser un consultor confiable para el desarrollo del negocio de nuestros clientes*. Especializarnos como consultores tecnológicos que comprenden las expectativas y necesidades de la empresa a la que proveemos el servicio, generando interacciones confiables que potencien el desarrollo de ambos.

LOGRAMOS 5 AÑOS

Gianfranco Di Girolamo
Co- Fundador, CEO y Director Comercial

Hemos ensamblado un equipo interdisciplinario que nos ha ayudado a construir lo que somos, es lo que nos ha hecho seguir avanzando de manera exitosa.

Este quinto año de Soutec es uno de nuestros grandes logros y no simplemente por el hecho de haber llegado hasta aquí, sino haberlo hecho con la fortaleza que tenemos hoy en día.

Realmente me siento conmovido y orgulloso ya que después de 5 años seguimos cumpliendo la premisa con la que abrimos la empresa: **crear un lugar de trabajo en el que todos podamos ser felices**. Lo digo con toda la responsabilidad que amerita pues los resultados de FOCUS y ECO nos muestran que nuestra gente se siente FELIZ de estar y contar con Soutec.

Nivario Rancel
Director Externo

En Soutec definitivamente tenemos el norte claro, hemos establecido nuestros límites y a su vez reconocemos qué es lo que queremos hacer y qué es lo que podemos hacer, logrando diferenciar entre lo importante y lo urgente. Nos regimos por los valores que nos identifican y estos representan la guía para tomar decisiones en medio de los dilemas.

Yo estoy increíblemente orgulloso del tiempo recorrido con Soutec. Una trayectoria en la que he podido ver gente joven entusiasmada con lo que significa la tecnología y comprometida con lo que significa el futuro.



Julian Pinzon
Co- Fundador, Director General USA

Escoger una razón o momento memorable del porqué logramos alcanzar estos primeros 5 años y además mantenernos en constante crecimiento, me lleva a destacar **eso que hemos venido haciendo hasta el día de hoy, que es dar prioridad al bienestar y formación de nuestro equipo de trabajo**. Al seguir este camino nuestro equipo seguirá dando lo mejor de sí para ser unos profesionales increíbles, atender a nuestros clientes de la mejor forma posible y seguir brindando el *“customer experience”* que nos caracteriza.

Escojo también inspirarnos en los logros, como haber sido un Caso de Éxito en Cisco Meraki USA en apenas 3 años de haber fundado Soutec, tomando en cuenta que existen otras empresas *partners* con más presencia y años que no han logrado este reconocimiento. Esta distinción, sin lugar a dudas, nos ha impulsado comercialmente y nos coloca en un nivel más alto de exigencia y compromiso.

Celebro este aniversario visualizando la evolución de Soutec en los próximos 5 años, la cual estoy seguro, va a ser de gran madurez corporativa. Adicionalmente, con tanto cambio disruptivo gracias a la tecnología, nos proponemos continuar innovando en nuestra oferta de productos y servicios para así seguir siendo aliados estratégicos de nuestros clientes y apoyarles en el proceso de transformar sus negocios a través de la tecnología.

Carlos Silva
Co- Fundador, Gerente General Venezuela

Atesoro en estos cinco años dos indicadores memorables que me animan a continuar: la lealtad de nuestros clientes y aliados, al sentir a Soutec como una empresa próspera comprometida con el servicio y la recuperación de nuestro país. Además, la voz de nuestros colaboradores con sentimientos positivos al hablar de *“su lugar de trabajo”* y del bienestar que reporta pertenecer al Souteam.

Para los próximos 5 años veo a Soutec fortalecido como consultor confiable para nuestros clientes, con experticia en la digitalización como motor fundamental de la tecnología, contribuyendo a la innovación en áreas clave como la robótica, la inteligencia artificial, los sistemas conversacionales y el internet de las cosas, entre otras. Sin duda, avizoro a Soutec muy comprometida con la recuperación de nuestro país, conscientes de que la tecnología es una pieza fundamental en el avance de la sociedad. Consolidando y compartiendo nuestro modelo, sustentado en la ética y en el propósito de generar bienestar para todos nuestros grupos de interés.



¿POR QUÉ UN CENTRO DE OPERACIONES REMOTO Y SOPORTE DE SOUTEC?

CORSS

La primera Unidad creada al constituir Soutec fue el *Network Operation Center -NOC* por sus siglas en inglés- así concentrábamos el talento de los ingenieros en un espacio con todos los recursos para atender clientes vía remota en Venezuela y Estados Unidos, dándoles servicio de consultoría, ejecución de proyectos y soporte en el área de redes de TI y comunicaciones.

Pronto decidimos elevar la conformación inicial al crear una oferta de servicio más robusta y diferenciadora. Así que rebautizamos el concepto como **CORSS: Centro de Operaciones Remoto y Soporte de SOUTEC**.

El **CORSS** es el corazón de la compañía, una propuesta de valor a través del cual ofrecemos un servicio que garantiza solidez, confiabilidad y continuidad operativa. Está conformado para apoyar a nuestros clientes a incrementar sus tiempos de disponibilidad de la red que mantiene sus procesos productivos, una gestión efectiva que incide de forma positiva en los índices de rentabilidad de las empresas.

IMPLEMENTACIÓN ADOPCIÓN SOPORTE

Contamos con un equipo de más de 40 ingenieros certificados nivel 1, 2 y 3, especializados 5 áreas principales: Routing & Switching, Security, Wireless, Unified Communications y Data Center.

Apoyamos que nuestros profesionales desarrollando criterios como Ingenieros de Nueva Generación, logrando ir más allá de la prestación técnica del servicio, para trabajar de forma estructurada como una extensión de la unidad de tecnología de nuestros clientes, entendiendo como interviene nuestra gestión en el plan de acción de la organización.

Como resultado logramos el objetivo de integrarnos para preservar los intereses de nuestros clientes en relación a los costos de inversión, escalabilidad y operatividad ofreciéndoles:

- Gestión de Riesgo para identificar y mitigar posibles situaciones que comprometan la operación.
- Ejecución de tácticas de revisión, actualización, pruebas periódicas y configuraciones de los dispositivos.
- Implementación de recomendaciones del fabricante como proceso de mejora continua.
- Monitoreo de las redes en tiempo real.
- Administración y operación de las plataformas.
- Soporte preventivo y proactivo.

DISPONIBILIDAD 24/7 * 365

Conscientes de la importancia que tiene mantenerse siempre operativos para empresas que prestan servicios claves en áreas industriales como Salud, Banca, Seguros, Comunicaciones, Hotelería, entre otros; decidimos extender el servicio de monitoreo y soporte para ofrecer atención las 24 horas del día, todos los días de la semana (incluyendo feriados). Esta modalidad nos permite atender de forma preventiva y reactiva cualquier incidente que se manifieste en los sistemas administrados, incluso en términos de Seguridad de TI.



SIN FRONTERAS

Era necesario entonces crear un **Esquema de Redundancia** que garantizara altos niveles de disponibilidad, confiabilidad y respuesta a los requerimientos de los clientes. Hoy en día, nuestro Centro de Operaciones Remoto y Soporte Soutec **-CORSS-** cuenta con un equipo humano y técnico propio que funciona cohesionadamente en cinco países:

- Estados Unidos
- Colombia
- México
- Venezuela
- Chile

En la imagen: (De derecha a izquierda) Sara Jiménez, Elías Magallanes, Carlos Rojas, Rhony Gavidia, Jesús Martínez.





Routing and Switching
+ de 40 Ingenieros



Security
9 Ingenieros



Data Center
6 Ingenieros



Collaboration
14 Ingenieros



Wireless
4 Ingenieros

SSOC

SOUTEC SECURITY OPERATION CENTER

Con la conformación de equipos especializados en diferentes tecnologías, surge la oportunidad de establecer una unidad dedicada a una necesidad específica de soporte que resguarda un valioso capital de las empresas: la privacidad de sus datos.

SSOC –Soutec Security Operation Center– es un centro de soporte para la seguridad de todo el ecosistema informático en que concentramos a ingenieros expertos en área, recursos, procesos, herramientas y equipos dispuestos para garantizar la integridad de la información de las organizaciones y sus personas, protegiendo la confidencialidad y disponibilidad de los datos sensibles, antes, durante y después de presentarse incidentes que vulneren la privacidad de la información digital; velando de esta manera por la continuidad de sus negocios.

A través del monitoreo, la gestión de incidentes y la administración de los sistemas realizada por el SSOC, logramos:

- Minimizar la interrupción de servicios de Infraestructura Tecnológica.
- Proteger la Confidencialidad, integridad y disponibilidad de los Activos y Servicios.
- Reducir los riesgos y mejorar los mecanismos de control y postura de Seguridad.
- Proveer asistencia durante incidentes de Seguridad en el menor tiempo posible.
- Proveer información asociada a incidentes de Seguridad y Accesos no autorizados.
- Promover la aplicación de mejores prácticas para mitigar los riesgos de incidentes de seguridad



Basados en las mejores prácticas orientadas a procesos de calidad de servicio y optimización de indicadores de gestión, aunado a los estándares establecidos en las normas ITIL, COBIT e ISO, ofrecemos a nuestros clientes los siguientes valores:

- Contacto omni-canal con el Centro de Atención a través de 4 vías principales:
 - Telefonía local
 - Telefonía móvil
 - WhatsApp
 - Correo electrónico
- Registro y gestión de incidentes a través de la herramienta de *Help Desk*
- Reportes de salud de la red
- Notificación y respuesta proactiva ante alertas
- Interacciones con proveedores de servicios de terceros
- Soporte, control y administración remota
- Inventario de *hardware* y *software*
- Documentación de la topología y configuraciones de la red y sus componentes
- Respaldo de los dispositivos de la plataforma
- Protocolo de acción y reacción en situaciones de contingencia
- Monitoreo en tiempo real de la plataforma de red 24x7x365
- Atención según niveles de acuerdos de servicios (contratos) 8x5 y 24x7
- Asistencia en el proceso de instalación y/o reemplazo de piezas con el fabricante
- Gestión con el centro de atención del fabricante en caso de reemplazo avanzado de partes (RMA)



En la imagen: (De izquierda a derecha) Yulismar Maza, Siri Botello y Alejandro Chaguan.

NOS MANTENEMOS ACTUALIZADOS

Los equipos de Arquitectura de Soluciones e Implementación y Soporte se preparan constantemente para conocer y aplicar cada innovación presentada por nuestros *partners*; manteniéndose vigentes con las diversas certificaciones dentro de la escala de Cisco, Fortinet y Veeam:

CERTIFICACIONES FORTINET

CERTIFICACIÓN GLOBAL

AUTHORIZED PARTNER

- NSA 1 - Network Security Associate 1
- NSA 2 - Network Security Associate 2
- NSA 3 - Network Security Associate 3
- NSA 4 - Network Security Professional

CERTIFICACIONES VEEAM

CERTIFICACIÓN GLOBAL

RESELLER - REGISTERED

CERTIFICACIONES VMWARE

CERTIFICACIÓN GLOBAL

SOLUTION PROVIDER - PROFESSIONAL

CERTIFICACIONES HPE

CERTIFICACIÓN GLOBAL

HPE SALES CERTIFIED

CERTIFICACIONES RUCKUS

CERTIFICACIÓN GLOBAL

- WIRELESS PORTFOLIO SALES
- WIRELESS PORTFOLIO SALES ENGINEER
- WIRED PORTFOLIO SALES
- WIRED PORTFOLIO SALES ENGINEER

Como Premier Partners de Cisco, a nivel global (región CANSAC, US y México) contamos con las siguientes certificaciones:

CERTIFICACIONES CISCO

CERTIFICACIÓN GLOBAL

Premier Certified Partner

ESPECIALIZACIONES

- Advanced Collaboration Architecture Specialization
- Advanced Security Architecture Specialization
- Express Collaboration Specialization
- Express Foundation

SOCIO Y DISTRIBUIDOR

- Cloud Services Reseller
- WebEx Cloud Collaboration Resale Partner

CERTIFICACIONES - ESCALAS DE CISCO

ASOCIADO

- CCDA – Cisco Certified Design Associate
- CCNA – Cisco Certified Network Associate – Routing & Switching
- CCNA – Cisco Certified Network Associate – Wireless
- CCNA – Cisco Certified Network Associate – Security
- CCNA – Cisco Certified Network Associate – Data Center
- CCNA – Cisco Certified Network Associate – Collaboration

PROFESIONAL

- CCDP – Cisco Certified Design Professional
- CCNP – Cisco Certified Network Professional - Routing & Switching
- CCNP – Cisco Certified Network Professional - Wireless
- CCNP – Cisco Certified Network Professional - Security
- CCNP – Cisco Certified Network Professional - Collaboration

OTROS

- SPROUTE883 - Deploying Cisco Service Provider Network Routing
- CQS-IPCCER - Cisco IP Contact Center Express Representative
- CQS-UCESS - Unified Call Center Enterprise Support Specialist
- CH-WSDIR - Cisco WebEx Solutions Design and Implementation Representative
- CCAI - Cisco Certified Academy Instructor



¿POR QUÉ UNA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO?

La innovación siempre ha sido una de nuestras banderas, por ello desde nuestra fundación insistimos en la creación de un departamento en el que pudiéramos mejorar las propuestas hacia nuestros clientes dándoles un valor agregado.

La Unidad de *Application & Innovation* está orientada hacia el desarrollo de tecnología propia, desde el área electrónica, desarrollando sensores y actuadores, incorporándoles conectividad a través de redes cableadas e inalámbricas, como *Ethernet*, *PoE*, *4G*, *LoraWan*, *NB-IoT*. A estos elementos le damos inteligencia mediante *softwares* para conectarlos a servidores y monitores, dentro de la filosofía de Internet de la Cosas -*IoT*. Esto nos permite generar soluciones de arquitecturas de *IoT*, mejor adaptadas al número de dispositivos, volumen de tráfico y escalabilidad de los ambientes *IoT* de nuestros clientes.

Del mismo modo, esta Unidad está en capacidad de diseñar e implementar *softwares* para integrar clientes y servidores de protocolos modernos de comunicaciones (*MQTT*, *AMPP*, *CoAP*), servidores de base de datos de *IoT* propios o sobre los servicios de *MS Azure*, *Amazon Web Service* y *Google IoT*. Así como también aplicaciones móviles y web como interfaces con las soluciones *IoT* tanto para monitoreo y reporte como para el control remoto de acciones sobre los dispositivos, abriendo las puertas al desarrollo y puesta en marcha del análisis de datos para la mejora de la gestión de los recursos de nuestros clientes.

Todas estas tecnologías se integran para dar soluciones a diferentes escalas: Domótica, Inmótica e Industrial, esta última enmarcada en la llamada cuarta revolución industrial (*IoT* en la Industria) o Industria 4.0.

Tener un espacio que nos permitiera explorar los escenarios más novedosos de la tecnología es precisamente poder desarrollar las mejores soluciones para nuestros clientes y así seguir generando propuestas innovadoras e integrales.



En la imagen: (De izquierda a derecha) Juan Rodríguez y Miguel Díaz-Coordenador de la Unidad de Application & Innovation-

APASIONADOS POR LA INNOVACIÓN

Creemos que las nuevas tecnologías revolucionan la forma de concebir nuestro entorno; por eso nos sumamos a la tendencia mundial de potenciar la funcionalidad de los sistemas de iluminación, conscientes del impacto global que tiene esta iniciativa. Llevados por la curiosidad que caracteriza a los innovadores, queremos atrevernos a presentar una propuesta que nos lleve al próximo paso.

Por eso seguimos avanzando sigilosamente con nuestro proyecto *Starlu*, sistema integral de automatización y control de iluminación con gestión centralizada, basado en corriente DC y luminarias LED, esto nos permite sumergirnos en el campo de internet de las cosas (*IoT* por sus siglas en inglés) generando aportes a la ingeniería de edificaciones automatizadas, buscando hacerlas más eficientes, seguras y controlables para sus administradores.

Gracias a la intervención de nuestra unidad *Application & Innovation* en proyectos de aliados comerciales, ampliamos el alcance inicial creando e integrando sensores remotos para centralizar todo el sistema de control de aires acondicionados, bombas hidráulicas, iluminación y ascensores. Así podemos monitorear y hacer las predicciones necesarias para el mantenimiento preventivo. Estos datos nos permiten correlacionar cuándo se presenta una falla con el histórico, identificando el valor que se requiere, como alerta temprana, para mejorar el área de mantenimiento dentro de una infraestructura.

Identificar cuáles son los sensores que vamos a utilizar para tomar las medidas en campo nos permite implementar la misma arquitectura del internet de las cosas que desarrollamos en *Starlu*. Con esta aproximación podemos personalizar la base de datos para ajustar las expectativas a los requerimientos planteados en el proyecto.

Es innegable que la tecnología está impactando a más industrias cada día. Avizoramos que el *IoT* realmente va a cambiar a las empresas de manufactura, lo que se conoce como industria 4.0. Aplicar las tecnologías de monitoreo, de base de datos y análisis de la información, permitirá hacer predicciones y gestiones para poder hacer un modelado y así actuar más rápidamente en lo que se refiere a los procesos dentro de las fábricas.

Es un futuro que nos entusiasma y del que ya somos parte. Por eso continuamos fortaleciendo este departamento, nutriéndolo con un equipo de profesionales comprometidos con los proyectos, que además de tener talento, conocimientos y creatividad que se alinea a cumplir con la visión con la que fue concebida: crear soluciones.

¿POR QUÉ UN ECOSISTEMA?

...porque aprendemos de nuestro entorno, integrando aquello que nos nutre e identificando conexiones que nos permitan generar beneficios para nuestros grupos de interés. Sabemos que las alianzas nos complementan y nos fortalecen para trascender en el logro de objetivos comunes.

En la imagen: (Arriba) Soutec VE con aliados, periodistas y clientes en el 1er. Meet Up de Seguridad "Save the Data" realizado por Soutec en Caracas.
(Abajo) Soutec USA junto a los representantes de Cisco en el evento Cisco Connect realizado en Miami.



...porque crecemos juntos!





- CONSULTORÍA
-
- CONECTIVIDAD
-
- MOVILIDAD
-
- SEGURIDAD
-
- COLABORACIÓN
-
- DATA CENTER
-
- ANALÍTICAS

