

# Así se hace...

BUENAS PRÁCTICAS DE RSE



Comunidad

## ITS INFOCOM PROGRAMA ABRIENDO PUERTAS

ITS InfoCom es una empresa de servicios de tecnología de información y comunicación (TIC) cuya misión se enfoca en mejorar el negocio de sus clientes. ITS InfoCom trabaja con una filosofía que pone al cliente en el centro de todas sus actividades, brindando las mejores soluciones enfocadas a maximizar los recursos tecnológicos de sus clientes, garantizando la seguridad y continuidad de su plataforma tecnológica, y permitiéndoles concentrarse en su negocio.

Su experiencia de 13 años los acredita como una multinacional de clase mundial, con más de 1300 colaboradores en once países a lo largo de América y el Caribe.

Además de ofrecer soluciones tecnológicas, el trabajo de ITS InfoCom se guía bajo una filosofía de ciudadanía corporativa de calidad, asumiendo el compromiso de la responsabilidad social empresarial, y aplicándolo como un valor clave en su filosofía de negocio. Como Ciudadano Corporativo ético y responsable, observa sus impactos sobre la sociedad, y es consciente del potencial que tiene para generar desarrollo en los países donde opera. Junto con sus colaboradores, clientes y socios estratégicos buscan ser catalizadores del desarrollo social, a través de servicios de tecnología, información, infraestructura y comunicación, facilitando el acceso a sistemas de la más alta tecnología.

La política de responsabilidad social se concreta en una estrategia integral, enfocada en las personas y el mejoramiento de su calidad de vida. Su trabajo se centra en el cierre de brecha digital, el uso de la tecnología para generar valor social y el fortalecimiento de la educación, mediante la implementación de programas sostenibles para las áreas clave de la empresa.

Para ITS InfoCom, las personas y el mejoramiento de su calidad de vida, son factores claves para alcanzar el éxito. Convencidos de que los pequeños cambios pueden causar un gran impacto en la vida de las personas, en ITS InfoCom se desarrolla proyectos que combinan la tecnología, la educación y el desarrollo humano integral. Este es el caso del Programa "Abriendo Puertas", que ofrece oportunidades vocacionales a estudiantes de educación técnica.



**ITS** InfoCom®

## PROGRAMA “ABRIENDO PUERTAS”

ITS InfoCom crea el Programa “Abriendo Puertas”, con el fin de fortalecer la educación pública nacional, acercando los colegios técnicos a la empresa privada y proporcionando una oportunidad para que los estudiantes realicen su práctica profesional en una compañía de clase mundial en servicios de infocomunicación, donde pueden lograr una opción laboral concreta al demostrar su talento.

El Programa nace como respuesta al éxito y talento demostrado por una gran cantidad de colaboradores de la empresa que son egresados de Colegios Técnicos Profesionales (en este momento más de 120 personas). Dentro de este grupo, se encuentra el fundador y actual presidente de ITS InfoCom, quien estudió en el Colegio Técnico Profesional Monseñor Sanabria.

Inicialmente, un orientador del Colegio Técnico Profesional de San Sebastián, se acercó a ITS InfoCom para solicitar una oportunidad de práctica profesional para sus alumnos. Debido a los buenos resultados generados en estas primeras experiencias, la empresa decide formalizar el Programa “Abriendo Puertas” en el año 2006, con el apoyo de la Oficina de la Primera Dama de la República.

El concurso fue inaugurado por el presidente de la República Abel Pacheco, quien destacó la importancia de que el sector empresarial, las familias y las comunidades impulsen acciones para favorecer la educación en el país, de la mano del Estado.

Así, en abril de ese año, ITS InfoCom en coordinación con la Oficina de la Primera Dama, lanza el concurso “Abriendo Puertas”, dirigido a estudiantes de todos los colegios técnicos y vocacionales del país que impartían cursos de especialización en las áreas de informática y electrónica.

Los estudiantes interesados en participar en el concurso, debían enviar el informe de notas de su último año a la Oficina de la Primera Dama, donde un comité evaluador conformado por personal del Despacho y de ITS InfoCom, elegiría a los mejores promedios como finalistas en esta primera etapa, quienes después de pasar por una serie de entrevistas, tendrían la oportunidad de realizar su práctica profesional en la empresa.

## ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

Lo que nació como un concurso, dio origen al Programa de Responsabilidad Social “Abriendo Puertas”. Actualmente el programa tiene tres componentes principales:

- Atracción y desarrollo de talento
- Formación y desarrollo profesional para practicantes
- Fortalecimiento de la educación técnica

Estos componentes se traducen en los siguientes objetivos:

Componente	Objetivo
<b>Atracción y desarrollo de talento</b>	- Promover un mecanismo de atracción de talento joven con alto potencial de crecimiento
<b>Formación y desarrollo profesional para practicantes</b>	- Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional a jóvenes estudiantes de especialidades técnicas
<b>Fortalecimiento de la educación técnica</b>	- Fortalecer la educación técnica en el país a partir de las experiencias del programa - Crear un vínculo entre la empresa e instituciones que forman personal técnico



*“La vinculación entre ITS y los estudiantes de los colegios técnicos profesionales se constituye, por ello, en un puente que puede conducir a que muchos jóvenes costarricenses destaquen, en el corto plazo, en el ámbito de la informática en los niveles regional y mundial”.*

Abel Pacheco de la Espriella  
Ex presidente de la República

Durante el programa existen una serie de momentos clave, que es importante analizar:

### **1. Postulación de los mejores estudiantes**

Cada año, ITS InfoCom invita a los tutores de los colegios técnicos profesionales de Costa Rica a postular a sus estudiantes más sobresalientes (promedios académicos mayores a 85).

### **2. Demostración de habilidades sociales y personales**

Después de que los estudiantes son postulados, deben pasar por un proceso similar al de reclutamiento laboral, que inicia con una entrevista a cargo del personal del departamento de Desarrollo Humano de la empresa, donde los posibles practicantes demuestren un verdadero interés y compromiso con los nuevos retos laborales.

### **3. Evaluación de conocimientos técnicos**

Las jefaturas del área correspondiente realizan pruebas técnicas a los estudiantes postulados, con miras a determinar si sus bases académicas son adecuadas para la labor que deben emprender.

### **4. Inducción a la empresa**

Luego del proceso de selección y en caso de resultar elegidos para realizar su práctica profesional en la empresa, los jóvenes reciben una inducción general a la empresa y al departamento donde desarrollarán sus labores, que incluye: delimitación de funciones específicas, presentación con cada uno de los colaboradores del área, aclaración de aspectos como vestimenta, horarios de almuerzo y de descanso, motivación a cargo de colaboradores de la empresa y actividades de integración.

### **5. Desempeño de labores**

Cada practicante recibe un cronograma especificando las labores que debe llevar a cabo en el período en que se encuentre en la empresa (el tiempo estipulado por el Ministerio de Educación Pública, para ese tipo de prácticas profesionales es de dos meses). A lo largo de ese período, los estudiantes reciben un subsidio económico para cubrir los gastos de transporte y alimentación. También reciben una serie de capacitaciones enfocadas a desarrollar habilidades blandas, las cuales les ayudarán a lo largo de su carrera profesional, ya sea que continúen o no laborando para la empresa

### **6. Evaluación**

*Individuales:* Durante la estadía de los estudiantes en la empresa, el personal de Desarrollo Humano y Ciudadanía Corporativa, realiza visitas a los departamentos donde laboran los jóvenes, para hacer un diagnóstico de su progreso. Al finalizar la práctica, cada alumno es evaluado por su jefe directo con el objetivo de comprobar si su desempeño laboral fue el adecuado para ingresarlo como colaborador de ITS InfoCom.

*Grupales:* El departamento de ciudadanía corporativa realiza evaluaciones de parte de los jóvenes al programa a la mitad y al final del mismo. Así mismo se realizan evaluaciones con los encargados de las áreas que recibieron practicantes, con el objetivo de realizar mejoras continuas en el programa.

### **7. Contratación**

Esta es la etapa a la que aspira llegar todo participante en el Programa, pues los estudiantes que demuestren su talento y compromiso con las labores, reciben una oferta laboral de ITS InfoCom al finalizar su práctica.



## **PÚBLICOS DE INTERÉS INVOLUCRADOS**

El Programa "Abriendo Puertas" está dirigido a públicos de interés internos y externos a la empresa, principalmente:

- Colaboradores de ITS InfoCom (voluntarios)
- Estudiantes de especialidades técnicas
- Instituciones de formación técnica
- Profesores de los estudiantes participantes
- Ministerio/Secretaría de Educación del país

A nivel interno, los responsables del Programa son:



- **Departamento de Desarrollo Humano:** Se encarga de la preselección de los estudiantes y en conjunto con el Departamento de Ciudadanía Corporativa, promueve el Programa entre los colegios técnicos profesionales.
- **Departamento de Ciudadanía Corporativa:** Participa en el proceso de inducción y seguimiento de los estudiantes en la empresa y constituye el medio de expresión de inquietudes, dudas, consultas y sugerencias de los practicantes. También lleva a cabo el seguimiento y las evaluaciones del programa.
- **Jefaturas de ITS InfoCom:** Además de realizar las evaluaciones técnicas, los jefes directos deben destinar al menos un 25% del tiempo efectivo del estudiante dentro de la institución, para brindarle una formación apropiada con respecto a la especialidad en que se encuentra.

## RESULTADOS DEL PROGRAMA

Al principio, "Abriendo Puertas" estaba dirigido a los estudiantes más sobresalientes en las áreas de informática y electrónica, pero actualmente, el Programa incluye otras especialidades como: contabilidad, secretariado y ejecutivo para centro de servicios.

Cuadro 1. Resultados del Programa "Abriendo Puertas"

Año	Número de estudiantes participantes	Áreas de especialidad
2006	7	Informática en redes Electrónica industrial Electrónica en telecomunicaciones
2007	9	
2008	9	
2009	20	
2010	28	Contabilidad Desarrollo de software Ejecutivo para centro de servicios Secretariado Electrónica industrial Electrónica en telecomunicaciones Informática en redes

Asimismo, en los primeros años de implementación, "Abriendo Puertas" beneficiaba entre siete y diez estudiantes anualmente; pero, con los años, el número de participantes se ha ampliado considerablemente hasta incluir 28 estudiantes en el año 2010.



## FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

Tras cinco años de implementación formal del Programa “Abriendo Puertas”, en ITS InfoCom reconocen que el factor más influyente en la generación de resultados positivos ha sido la retroalimentación.

Esta retroalimentación se presenta en tres sentidos:

- 1. Empresa- colegios técnicos:** ITS InfoCom está en contacto permanente con las instituciones técnicas, comunicando las fortalezas y debilidades técnicas que encuentran en los egresados de estos colegios. En este sentido, la empresa ofrece los servicios de revisión de curriculum escolares y capacitación de docentes con el fin de fortalecer la educación técnica y formar profesionales cada vez más calificados y especializados de acuerdo con las necesidades actuales del área de infocomunicación.
- 2. Jefes directos- estudiantes:** “Abriendo Puertas” no se trata de un programa para facilitar el cumplimiento de los requisitos de una práctica profesional a los estudiantes de colegios técnicos, sino que representa la oportunidad de aprender en una compañía de clase mundial, al lado de los mejores recursos tecnológicos y humanos.
- 3. Estudiantes – empresa:** Durante su permanencia en ITS InfoCom, los estudiantes hacen sugerencias a la empresa con el objetivo de mejorar el Programa “Abriendo Puertas”, o bien, recomendaciones para lograr un ambiente de trabajo más ameno y buscar mayor eficiencia en las labores diarias.

## RETOS

La economía del país está haciendo énfasis en la preparación de técnicos altamente calificados, con iniciativa y creatividad que puedan modificar los procesos de producción establecidos para hacerlos más eficientes usando la tecnología disponible, que cada vez es más amplia.

ITS InfoCom, a través del Programa “Abriendo Puertas”, contribuye al fortalecimiento de la educación en esas áreas cada vez más requeridas por los empleadores. Sin embargo, la experiencia ha demostrado que cada año existen más estudiantes sobresalientes en busca de una oportunidad para probar su talento.

Por lo anterior, ITS InfoCom ha asumido desde el año 2010, el reto de incluir estudiantes de áreas administrativas en “Abriendo Puertas”, pues además de lograr una vinculación entre el sector empresarial y la educación; el Programa genera resultados positivos en la familia de los estudiantes participantes, especialmente en sus hermanos, que encuentran en ellos un ejemplo de superación personal y profesional.

ITS InfoCom tiene grandes expectativas puestas en el Programa “Abriendo Puertas”. Es por ello, que en los próximos años de implementación, a nivel interno, se espera una vinculación de todas las áreas de la empresa en el programa; mientras que a nivel externo, la compañía pretende incluir a los padres y profesores de los estudiantes para lograr mayores beneficios. Asimismo, existe un gran interés en llevar a cabo programas similares en los otros países donde la compañía opera.

*“Uno influencia a la familia empezando por los hermanos, cuando ven que ya uno sale más frecuentemente, se olvida de pedirle plata a los papás, llega con cosas nuevas... todo eso que hace que ellos le pongan más empeño a la vida y terminen de salir adelante”.*

**Javier Montero**  
Estudiante del Colegio Técnico Don Bosco.

