

Presentamos el Proyecto Equilátero

RFP UX 2025

29 de noviembre de 2024

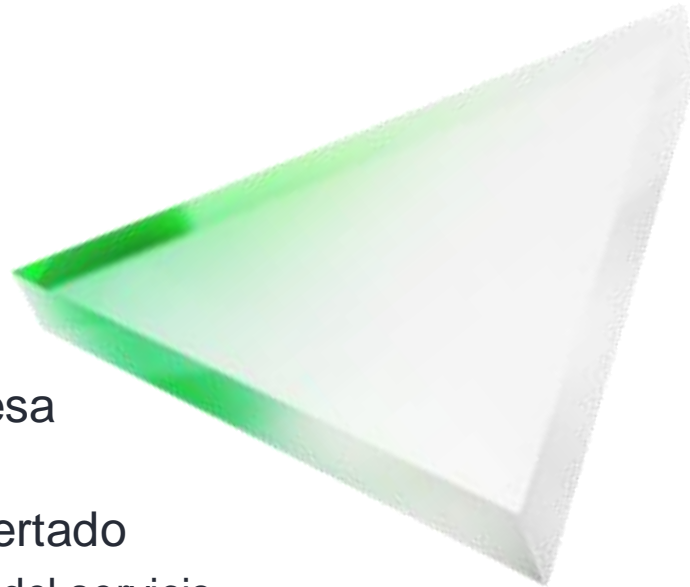
Entra y descubre todas las caras de un triángulo perfecto en la landing que hemos diseñado para mostrar nuestra oferta.

[Ver resumen ejecutivo](#)

Índice

1. Alcance

- 1.1. Introducción de la empresa
 - 1.1.1. Referencias
- 1.2. Resumen del servicio ofertado
 - 1.2.1. Introducción ejecutiva del servicio
 - 1.2.2. Factor diferencial
- 1.3. Perfiles, actividades y entregables
- 1.4. Innovación. Nuevos métodos de delivery



2. Modelo de servicio

- 2.1. Estructura de servicio
 - 2.1.1. Equipo y estructura: UX/CX
- 2.2. Modelo de servicio

01. Alcance

1.1. Introducción de la empresa

1.1.1. Referencias

1.2. Resumen del servicio ofertado

1.2.1. Introducción ejecutiva del servicio

1.2.2. Factor diferencial

1.3. Perfiles, actividades y entregables

1.4. Innovación. Nuevos métodos de delivery

SOFTTEK EN EL MUNDO



Atendemos empresas Global Fortune 2000

74 Global Fortune 500.
Más de 1500 proyectos alrededor del mundo.



Sólida base de clientes recurrentes

+400 clientes existentes.
Clientes actuales = 92% ingresos.
17 años de relación con el top 10 de nuestros clientes.



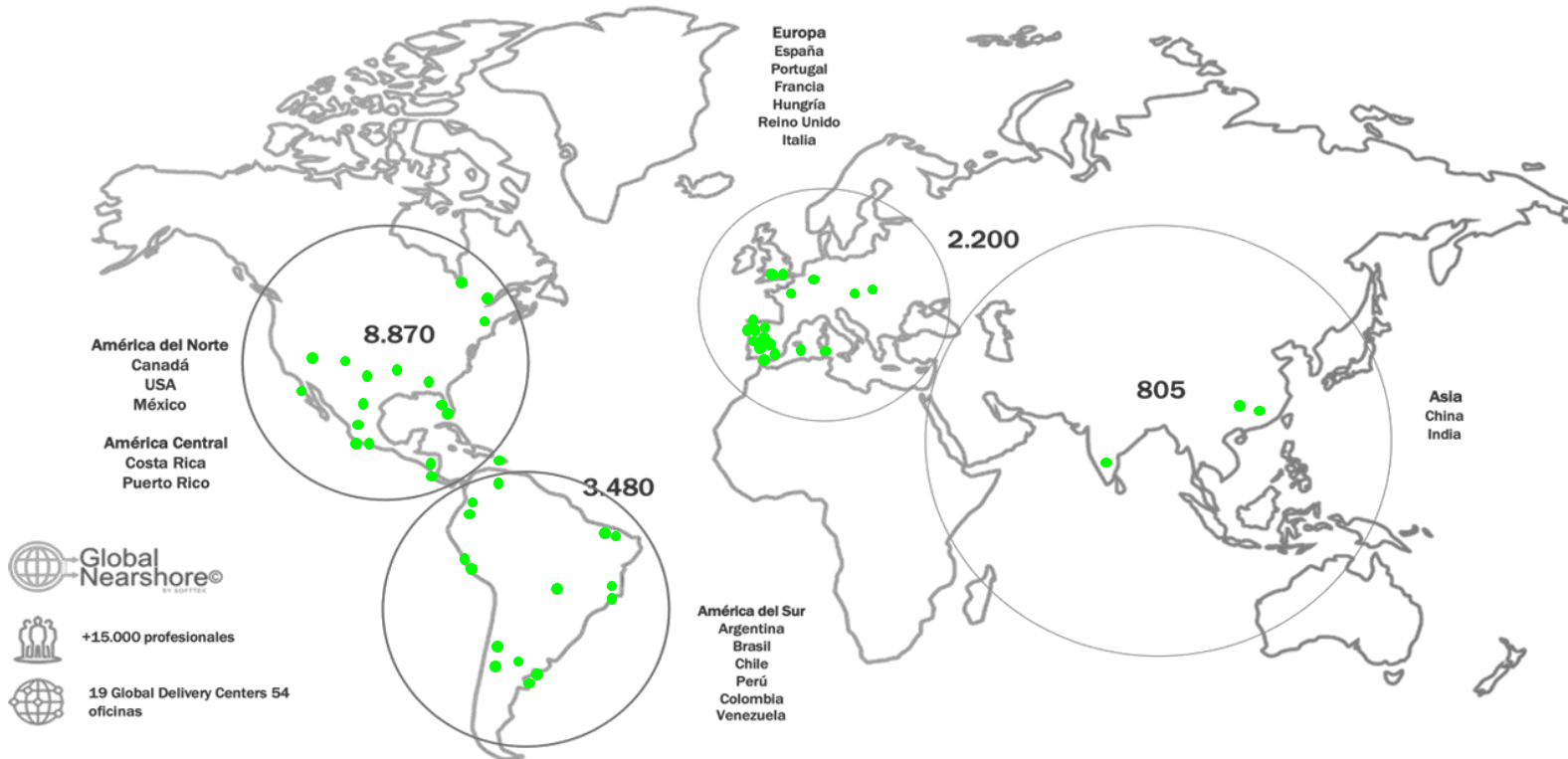
Construimos alrededor del elemento humano

Agilidad, autodeterminación, colaboración y confianza.

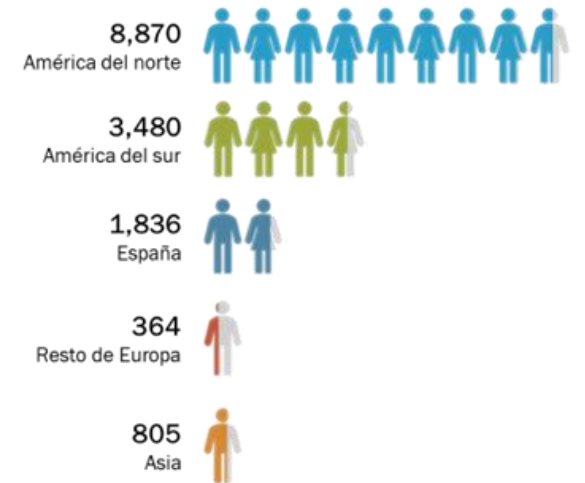


Líder de servicios global

Creador y líder de la industria de servicios Nearshore®.



Softtekians por geografía





18 años colaborando en la evolución tecnológica de grandes compañías en Europa

- Altas capacidades IT en diferentes industrias.
- Gestión de la tecnología, infraestructura y soporte.
- Diseño de arquitecturas y soluciones.
- Marketing digital, omnicanalidad. Experiencia de cliente y openbanking.



+18 años
ofreciendo Servicios
Near Shore®



+11 centros
de desarrollo



+2500
empleados en
Europa

Líderes en Transformación Digital



1700 Softtekians en España

89% Operaciones

35% Juniors

26% Proficient

24% Seniors

13% Expertos y Masters

36% Mujeres

Sobre el total de la plantilla

91,8%

“Me siento muy orgulloso de trabajar para Softtek”



87,1% Compromiso

*¡El nivel de compromiso más alto desde que empezamos a medir!

*Tasa de respuesta superior al 85%

15% Renuncia
Año 2024

5,5 Años de antigüedad media

SOFTTEK EN ESPAÑA

Softtek es una empresa **global** con una fuerte presencia en España, especializada en **soluciones tecnológicas** para acelerar la **transformación digital**.



Clientes recurrentes y de larga duración

El 92% de nuestros ingresos provienen de clientes recurrentes.

Relación promedio de 18 años con los 10 principales clientes.



Cultura única centrada en el elemento humano

Agilidad, colaboración y confianza como pilares fundamentales.

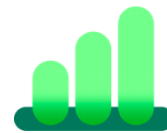
Promovemos un entorno de trabajo que fomenta la autogestión y el trabajo en equipo.



Presencia en España y el mundo

Oficinas en Madrid, A Coruña y Zaragoza.

Parte de una red global con 18 centros de entrega en 3 continentes.



Experiencia con las principales organizaciones

Trabajamos con más de 50 clientes incluidos en el "Fortune Global 500".

Más de 400 clientes satisfechos a nivel global.



Equipo altamente capacitado

Más de 2500 profesionales en España.

Talento especializado en tecnologías avanzadas y desarrollo de software.



Pioneros en el modelo Nearshore®

Creadores y líderes en servicios Nearshore®, proporcionando proximidad y eficiencia para nuestros clientes.

01. Alcance

1.1. Introducción de la empresa

1.1.1. Referencias

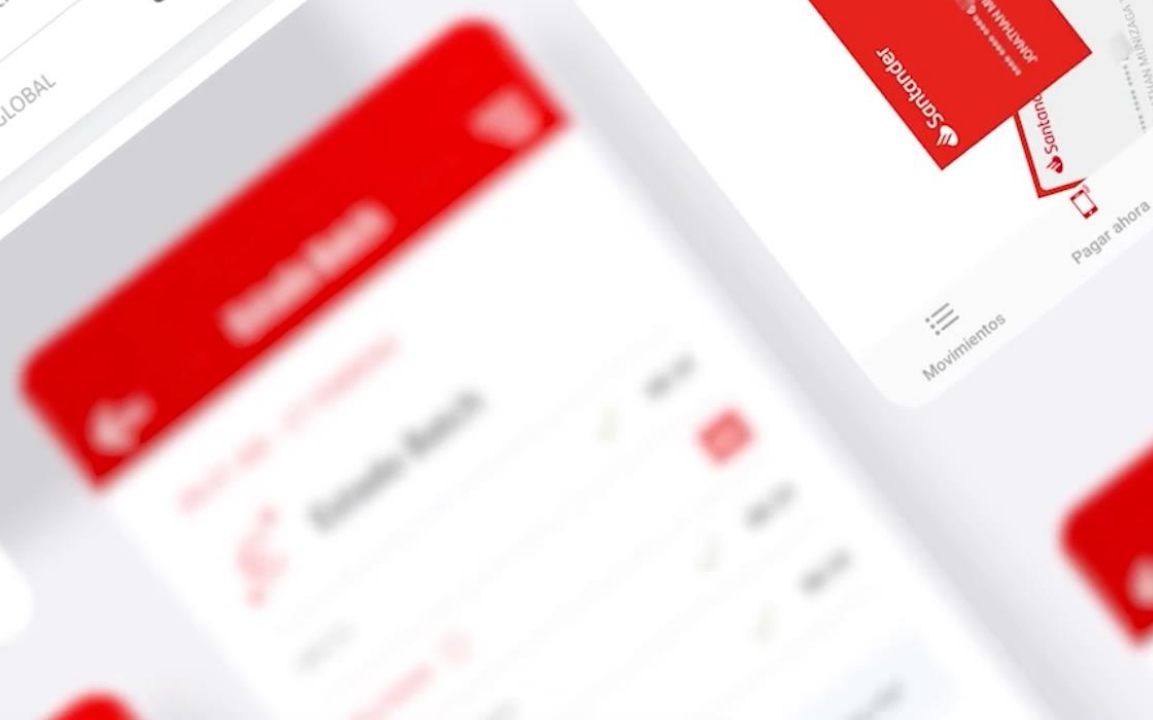
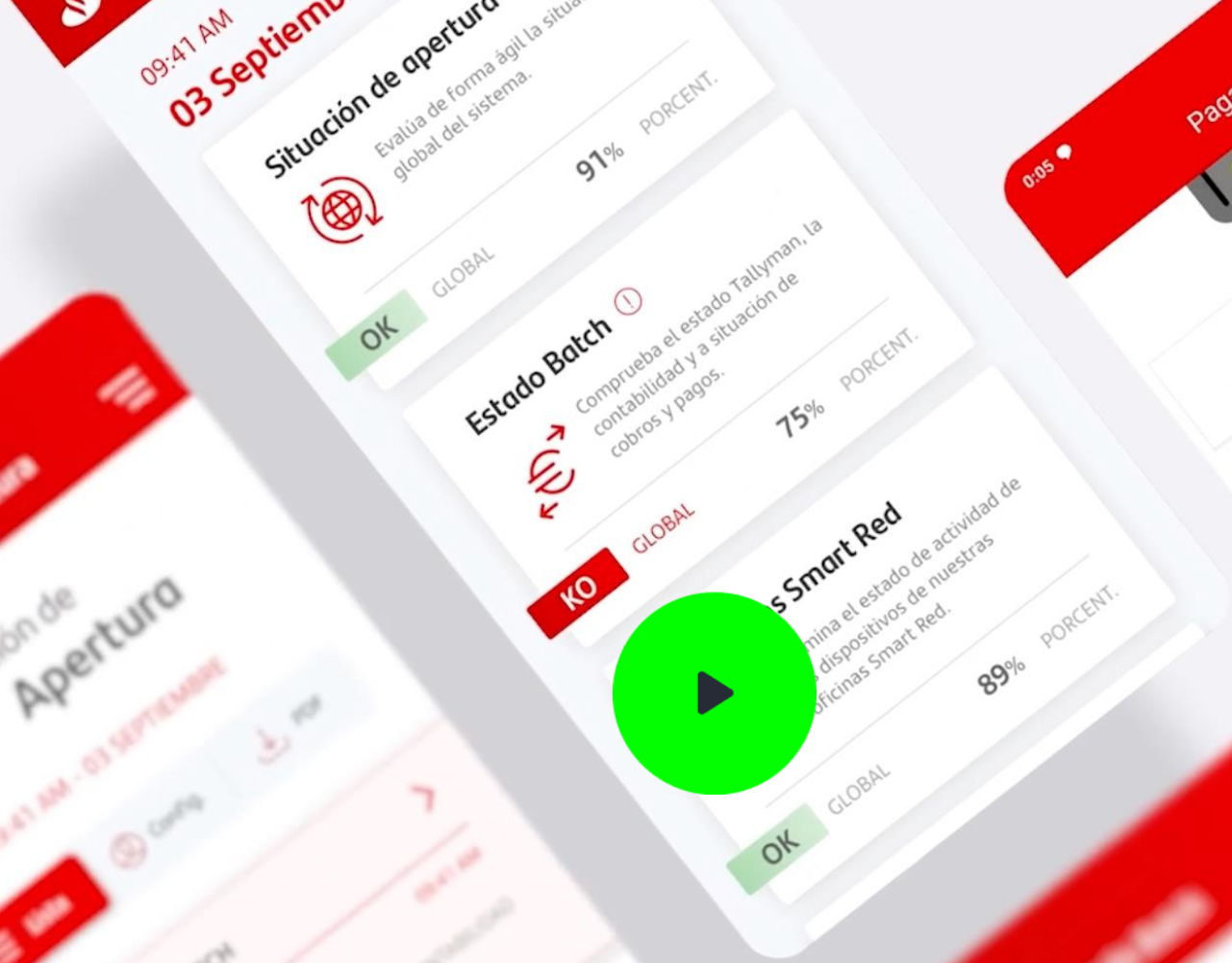
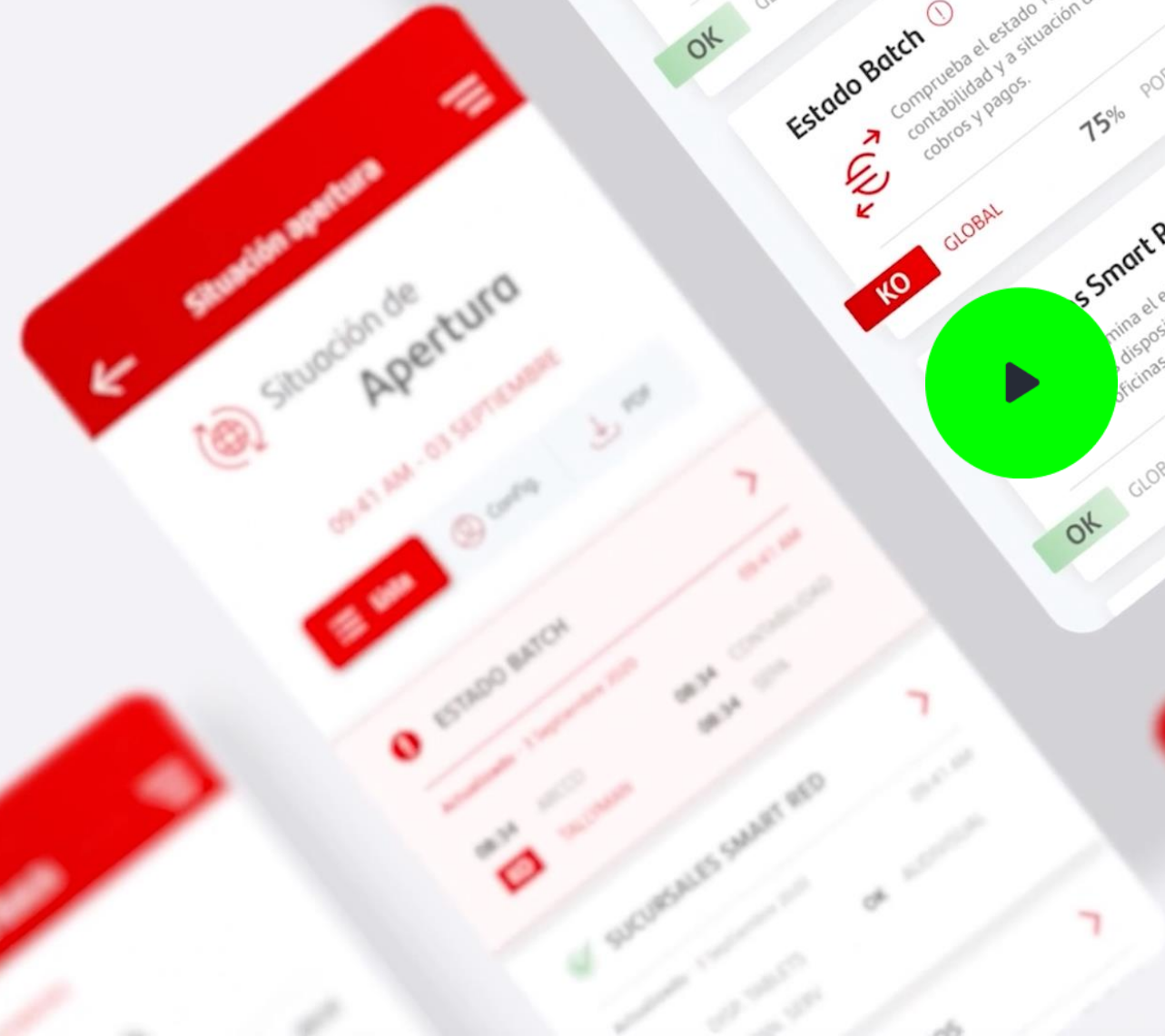
1.2. Resumen del servicio ofertado

1.2.1. Introducción ejecutiva del servicio

1.2.2. Factor diferencial

1.3. Perfiles, actividades y entregables

1.4. Innovación. Nuevos métodos de delivery



Deutsche Bank

“Tiempo”

- Proyecto que combina el diseño y desarrollo de una web de producto junto con campañas de marketing digital y performance.
- Workshops de formación interna.
- Equipo integrado CX/UI + Front end + Back end.
- Cocreación con cliente.
- Design system dinámico.

Ver landing:

https://invis.io/2QT4K6ERPZE#/375285754_Landing_Desktop

Deutsche Bank

Nueva Cuenta Tempo

A ritmo con tu vida, a ritmo con los nuevos tiempos

Abre tu cuenta hoy

En 5 minutos. 100% digital.

Con Deutsche Bank tienes Tempo para...

- Disfrutar**
Porque tu día a día es lo más importante
- Viajar**
Porque tu mayor tesoro es tu tiempo libre
- Ahorrar**
Porque te preocupas por el futuro
- Invertir**
Porque apuestas por aquello en lo que crees

TEMPO PARA DISFRUTAR

Consigue hasta 150€ de descuento anuales en tus marcas favoritas del día a día

cabify airbnb Spotify
deliveroo amazon NETFLIX



Tweets **8.624** Siguiendo 217 Seguidores 5.191 Me gusta 2.314 Listas 10

Tweets Tweets y respuestas Multimedia

Deutsche Bank España @DeutscheBankES · 36 min
 Por fin una cuenta bancaria preparada para seguir el ritmo de tu vida. Descubre lo nuevo de #DeutscheBank y #MarcaEiTempo Te lo contamos todo en bit.ly/2JTUGRL

Deutsche Bank España @DeutscheBankES · 2 h
 Más de 652.000 niños y jóvenes se beneficiaron de nuestros #Proyectos que realizamos en 2018 gracias al programa #BoroToBe #Positivelmpo

Forbes | Multimillonarios | Innovación | Liderazgo | Dinero | Consumidor | Industria | Estilo de vida | BrandVoice | Liza | Tutor | Destacados

Deutsche Bank

Nueva Cuenta Tempo
 A ritmo con tu vida, a ritmo con los nuevos tiempos

Me interesa

- Disfrutar**
Porque tu día a día es lo más importante
- Viajar**
Porque tu mayor tesoro es tu tiempo libre
- Ahorrar**
Porque te preocupas por el futuro
- Invertir**
Porque apuestas por aquello en lo que crees

Forbes ahora | Edición europea

Popular | Destacados

40,301 LECTORES

Nuevos iPhones de Apple de repente confirmados

Lanzamiento de Apple iOS 12.4: ¿Debes actualizar?

Deutsche Bank

Deutsche Bank

Nueva Cuenta Tempo
 A ritmo con tu vida, a ritmo con los nuevos tiempos

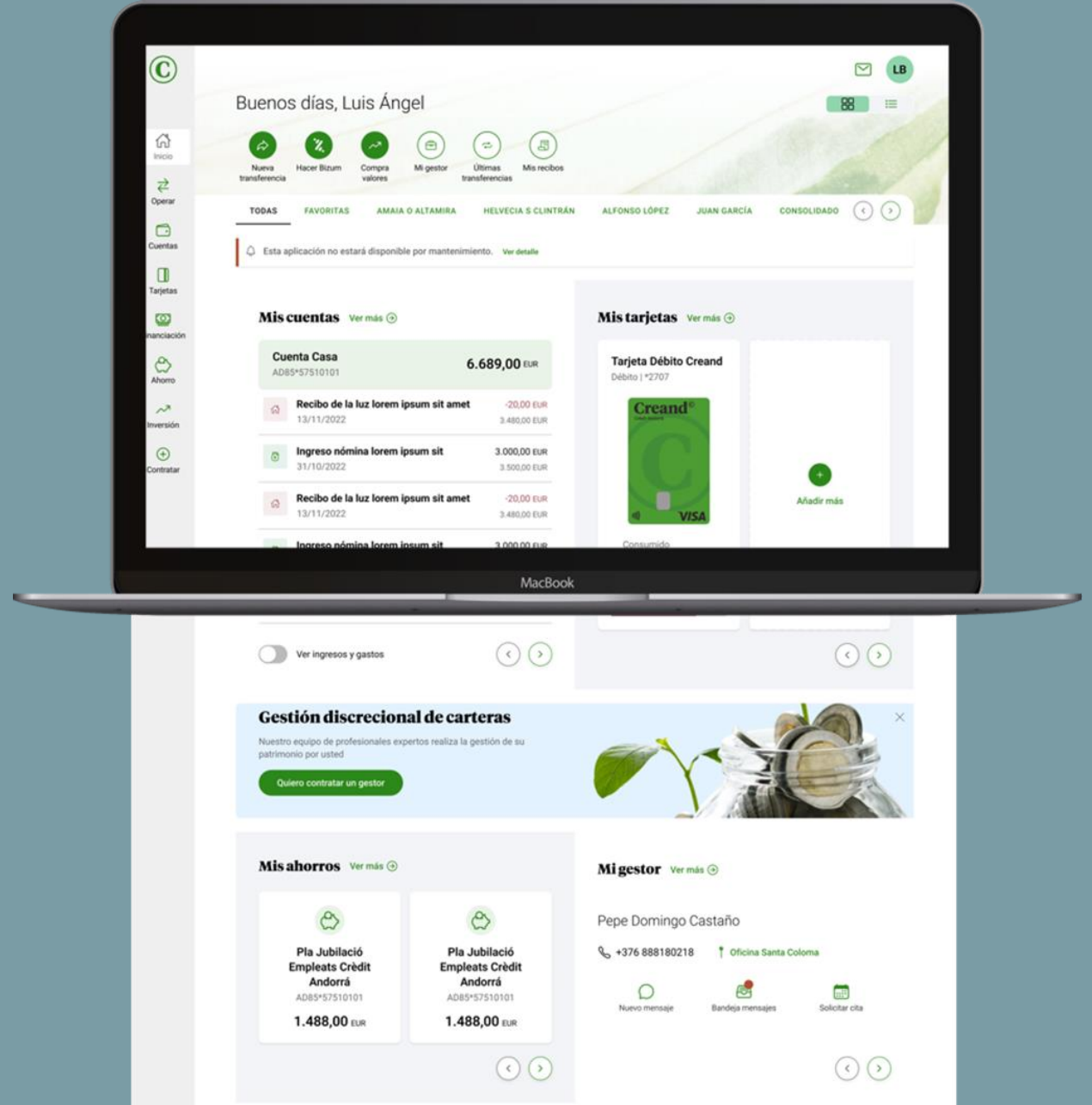
- Disfruta**
de hasta 250€ anuales de descuento en las mejores ferias del día a día
- Viaja**
por todo el mundo y paga a tu ritmo en moneda extranjera
- Ahorra**
de forma eficiente y personalizada, por tu cuenta o en grupo
- Invierte**
con las mejores opciones de inversión e innovaciones

Credit Andorrá

“Nueva home – Banking WIP”

- Modelo de proyecto por alcance y objetivos que permite crear un nuevo home banking para banca particular y empresas integrando uno de los grandes modelos de negocio de Credit Andorrá, la inversión.
- Equipo integrado UX/UI + Front end.
- Cocreación con cliente.
- Design system dinámico.
- Fechas de entregas cortas e iteraciones controladas.





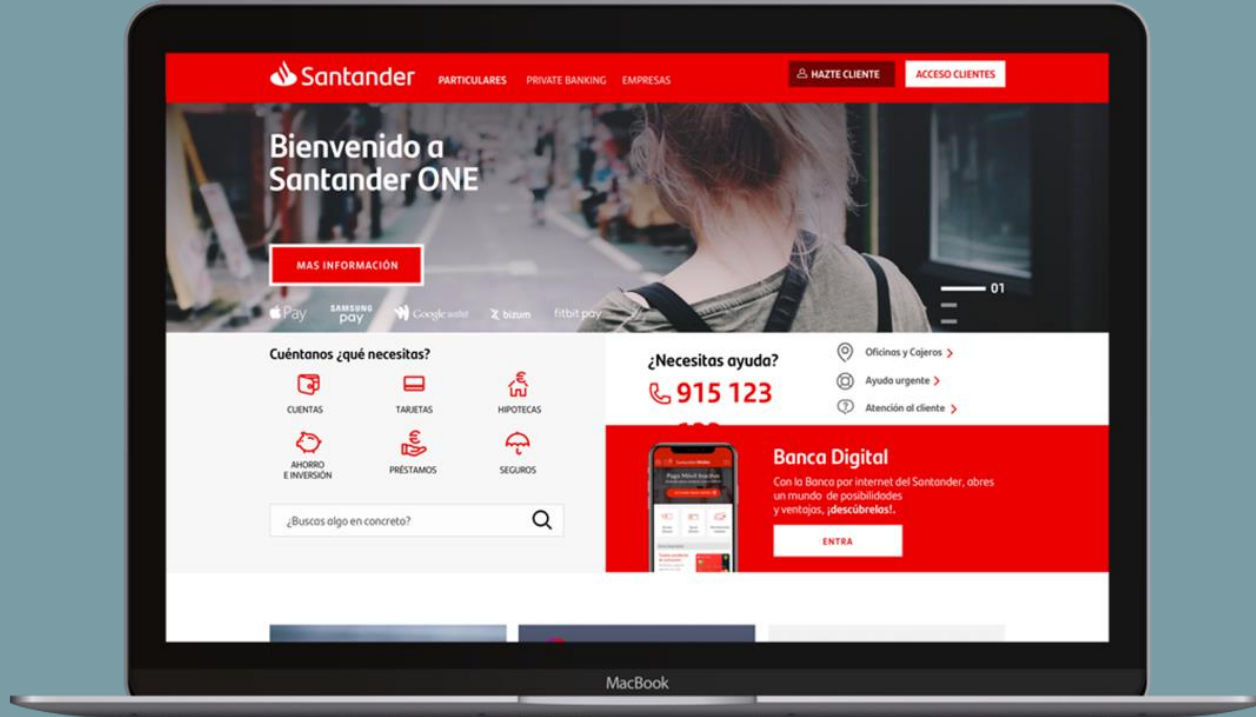
Santander

“SDS Tech”


- Sistemas estables, perdurables y que optimicen el rendimiento, son las prioridades de Grupo Santander a la hora de abordar sus productos digitales. El sistema de diseño atómico permite crear productos digitales actuales y multiplataforma.
- Conectada con todas las plataformas del grupo.
- Modelo común para todos los países.
- Creemos con cada producto.
- Product Designer Lead en todos los proyectos clave.


Más de 3 años gestionando el laboratorio de UX de Santander España. Además, hemos realizado trabajos de UX/maquetación para toda la web/app de empresas y la web/app de particulares.






TE INTERESA

 Prueba nuestro simulador de hipotecas

 Guía para calcular los gastos de tu hipoteca

 Seguros para el hogar

 Conoce el barrio de tu nueva casa



Traete tu hipoteca

Prueba nuestro simulación de subrogación y traete tu hipoteca al Santander

- Calcula tu subrogación



ALTAMIRA

La inmobiliaria del Santander

Facilidades de financiación, gran variedad de pisos de banco, descuentos y ofertas especiales

- Encuentra tu casa

entradas.

¡APÚNTATE!

Comprueba al momento si tu hipoteca está PRE-AUTORIZADA

OFICINA SMARTRED

Tu propio gestor
Como quieras
Cuando quieras

Santander personal

 **ADMINISTRA TU DINERO**

 **NUEVAS FORMAS DE AHORRAR**

 **COMPRÁ UNA CASA**

BLOG

UI KIT

UI KIT components for the Santander website, including:

- SECCIONES:** Grids for navigation and content sections.
- SECCIONES DE PRODUCTOS:** Grids for displaying mortgage products.
- SECCIONES DE CHECKS Y RESULTADOS:** Forms for user input and result display.
- SECCIONES DE INFORMACION:** Grids for informational content.

Si no hay versión específica será igual que en particulares

01. Alcance

1.1. Introducción de la empresa

1.1.1. Referencias

1.2. Resumen del servicio ofertado

1.2.1. Introducción ejecutiva del servicio

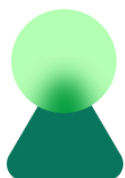
1.2.2. Factor diferencial

1.3. Perfiles, actividades y entregables

1.4. Innovación. Nuevos métodos de delivery

Conformación de un equipo de **15 perfiles especialistas en UX/CX** dentro de Softtek, los cuales desarrollarán su trabajo en modelo **implant** (hybrid w/customer premises) para **RSI**, empresa de tecnología de la información bancaria que **diseña, desarrolla y gestiona** soluciones y servicios para las entidades financieras tanto del **Grupo Caja Rural** como de otros clientes, en el ejercicio de 2025.

Objetivos:



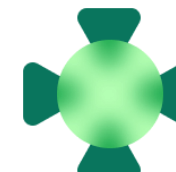
Cumplir el **proceso de contratación** de nuevos perfiles, **incorporación** de los miembros del equipo actual, **formación y desarrollo** de talento para RSI.



Garantizar que los productos digitales producidos sean **intuitivos, accesibles y agradables** para los usuarios, cumpliendo los objetivos establecidos.



Definir un proceso de **gobierno adecuado**, con **seguimiento semanal** acorde al contrato y al rendimiento individual de cada talento.



Asegurar la **retención de talento**, y opción de **crecimiento y desarrollo** de las capacidades del equipo de UX/CX para RSI.

Los perfiles mencionados se dividen en 3 lotes:

Lote 1

Servicios de Investigación y Estrategia UX (7)/3

- **1 especialista en Design System.** Perfil actualmente en servicio. - UX Design System.
- **1 Product Designer** (para supervisar y guiar la estrategia de uno de los squad). Perfil actualmente en servicio. - Product Designer.
- **2 UX Middle** con experiencia en el sector financiero. Perfil actualmente en servicio. - UX Middle 2 y UX Middle 3.
- **1 UX Middle** con experiencia en el sector financiero. Nueva vacante que tendrá que cubrir el adjudicatario. - UX Middle 9.
- **1 UX Middle** con conocimientos en diseño de productos de CRM. Nueva vacante que tendrá que cubrir el adjudicatario. - UX Middle 8.
- **1 UX Writer Middle** con experiencia en el sector financiero. Nueva vacante que tendrá que cubrir el adjudicatario. - UX Writer.

Lote 2

Servicios de Diseño UX Integral (I) (5)/3

- **1 UX Middle** con conocimientos en sector financiero de producto digital. Perfil actualmente en servicio. - UX Middle 5.
- **3 UX Middle** con conocimientos en sector financiero de producto digital. Nuevas vacantes que tendrá que cubrir el adjudicatario. - UX Middle 4, UX Middle 6, UX Middle 7.
- **1 UX Research Middle.** Perfil actualmente en servicio. - Research Middle.

Lote 3

Servicios de Diseño UX Integral (II) (3)

- **2 UX Middle** con conocimientos en sector financiero de producto digital. Perfil actualmente en servicio. - UX Middle 1 y UX Middle 10.
- **1 UX Research Junior.** Perfil actualmente en servicio. - Research Junior.

01. Alcance

1.1. Introducción de la empresa

1.1.1. Referencias

1.2. Resumen del servicio ofertado

1.2.1. Introducción ejecutiva del servicio

1.2.2. Factor diferencial

1.3. Perfiles, actividades y entregables

1.4. Innovación. Nuevos métodos de delivery

¿Qué nos diferencia?

Cultura de resultados.
Compromiso e implicación.



Mentalidad flexible
centrada en el cliente.

Líderes, veteranos
y experimentados.



Nearshore® Scale
Americas y EMEA.



Procesos integrados
de alta madurez.



Equipo ejecutivo
muy accesible.



Baja tasa de abandono
de empleados.

FRIDA
DIEGO

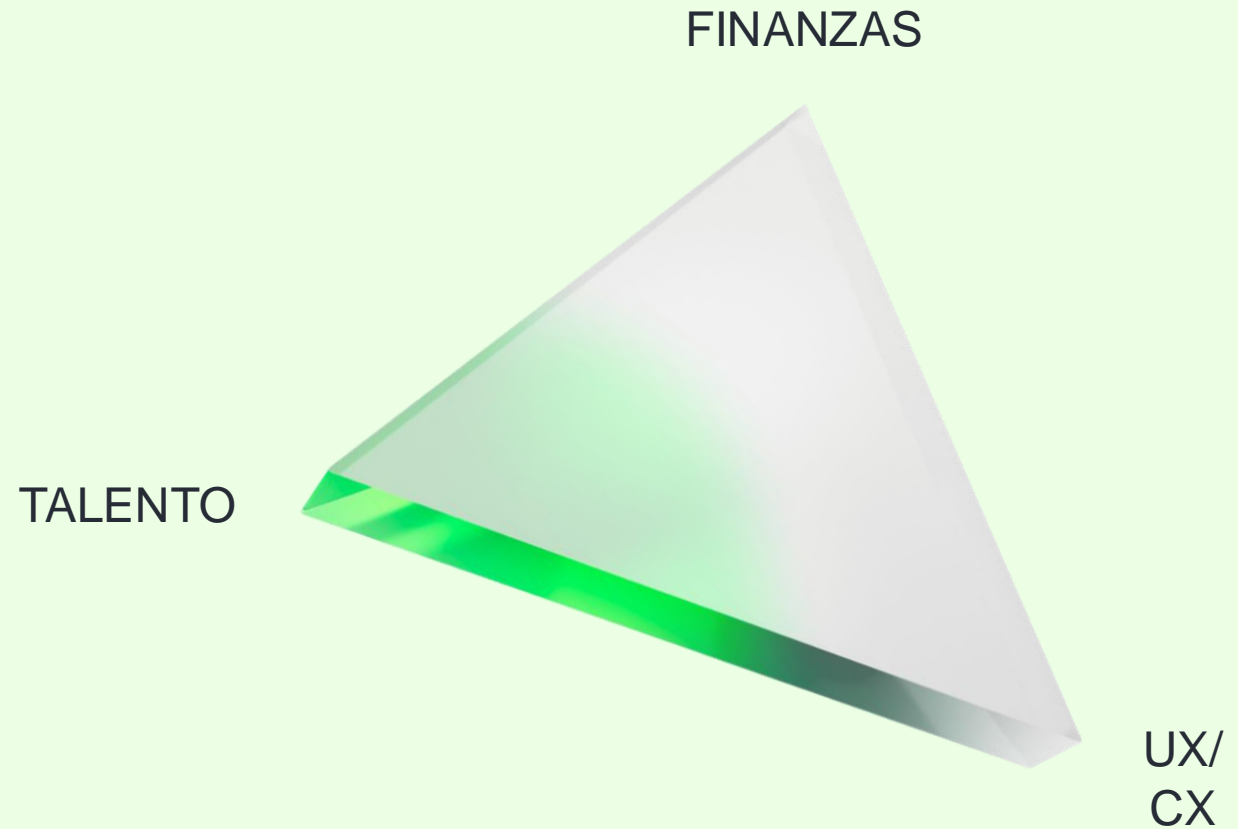
Tecnología,
automatización,
IP y aceleradores.

· FRIDA (Plataforma Softtek de automatización cognitiva).
· DIEGO (Softtek Digital Enablers for Growth).

Y ¿cómo respaldamos nuestro factor diferencial?

Con nuestro
Triángulo Equilátero

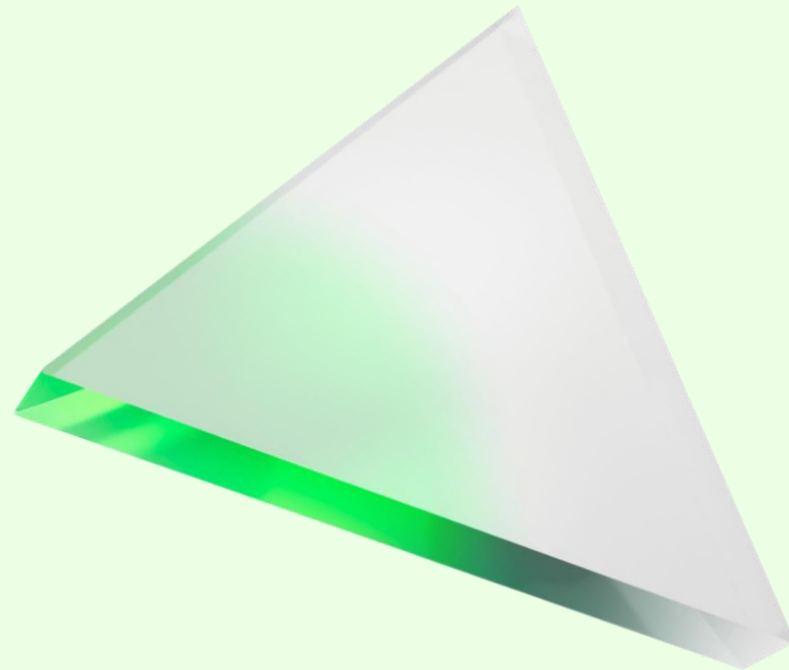
+ conocimiento RSI



Y ¿cómo respaldamos nuestro factor diferencial?

Con nuestro
Triángulo Equilátero

TALENTO



SOFTEK

Talento





TALENTO

Softtek fue reconocida como la **Mejor Empresa de TI** por la revista Expansión en su ranking de "Súper Empresas 2023".

Softtek fue galardonada con el **Premio Cigna "Well-Being" en 2022**, en reconocimiento a su compromiso con la salud y el bienestar de sus empleados.

En 2022 La Moderna, consultora creativa digital del grupo Softtek, se unió al selecto grupo de agencias incluidas en el programa de "**Premier partners**" de **Google**; formando parte top 3% de agencias con mejores resultados de España.

Softtek fue posicionada como "**Niche Player**" en el **Mágico de Gartner** para servicios de desarrollo de software personalizado a nivel mundial.



¡Softtek en el Top 100 de mejores empresas para trabajar en España según Forbes!

Forbes





TALENTO

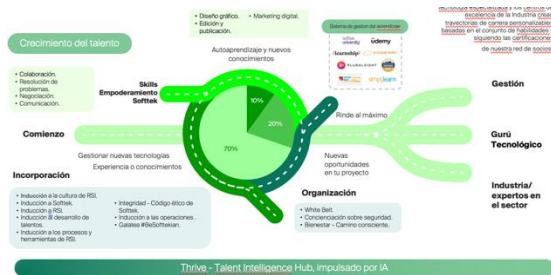
En Softtek acompañamos a nuestro talento desde el principio, a través de lo que llamamos el Softtekian Journey.

Adquisición de talento



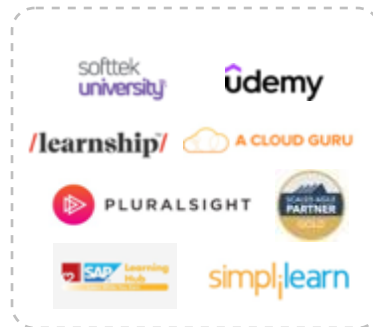
Lo suficientemente grandes para dar servicio global, lo suficientemente cerca para cuidar nuestro talento.

Crecimiento del talento



Thrive – Softtek’s Talent Intelligence Hub

Sistemas de aprendizaje



Comunidades, Laboratorios de innovación.

Experiencia del talento

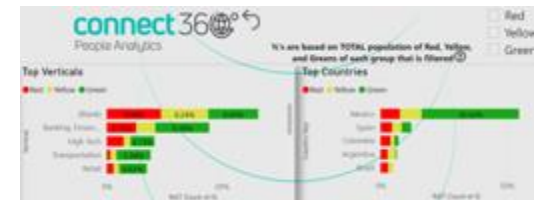


Retención del talento

PROCESOS DE RETENCIÓN:

- Gestión del rendimiento.
- Gestión de la carrera profesional.
- Movilidad y reconocimientos.

ANÁLISIS DE DATOS



PROGRAMAS DE COMPROMISO

GALATEA



100days

8SOFTTEKIADA

Awards WELLNESS

JUEVEDES

BENEFIT

“Los softtekian trabajan para grandes clientes por períodos de más de 5 años”.



TALENTO

Adquisición de talento

- Reconocimiento de la marca Softtek
- Alineación de recursos para la adquisición de talentos
- Campañas en redes sociales
- Participación en eventos
- Alianzas clave y reservas de talento previamente identificadas.



Para hacernos visibles estamos presentes en redes sociales, medios y eventos de recruitment, y colaboramos con las principales universidades y escuelas del país.

Reservas de talento y colaboraciones



Universidad Carlos III (UC3M): proyectos internacionales bajo el cluster ITEA en consorcio con empresas de distintos países.



Universidad Católica de Avila (UCAV): coordinación del Máster de IA impartido en colaboración con la universidad.



Universidad de Málaga: proyecto Gestión Destinos Turísticos Inteligentes.



UCM, UPM, UVA, etc.: incorporación y tutorización de alumnos al equipo de innovación para llevar a cabo las prácticas curriculares y extracurriculares.





TALENTO

Crecimiento del talento

- Diseño gráfico.
- Edición y publicación.
- Marketing digital.

Sistema de gestion del aprendizaje



Autoaprendizaje y nuevos conocimientos

Skills Empoderamiento Softtek

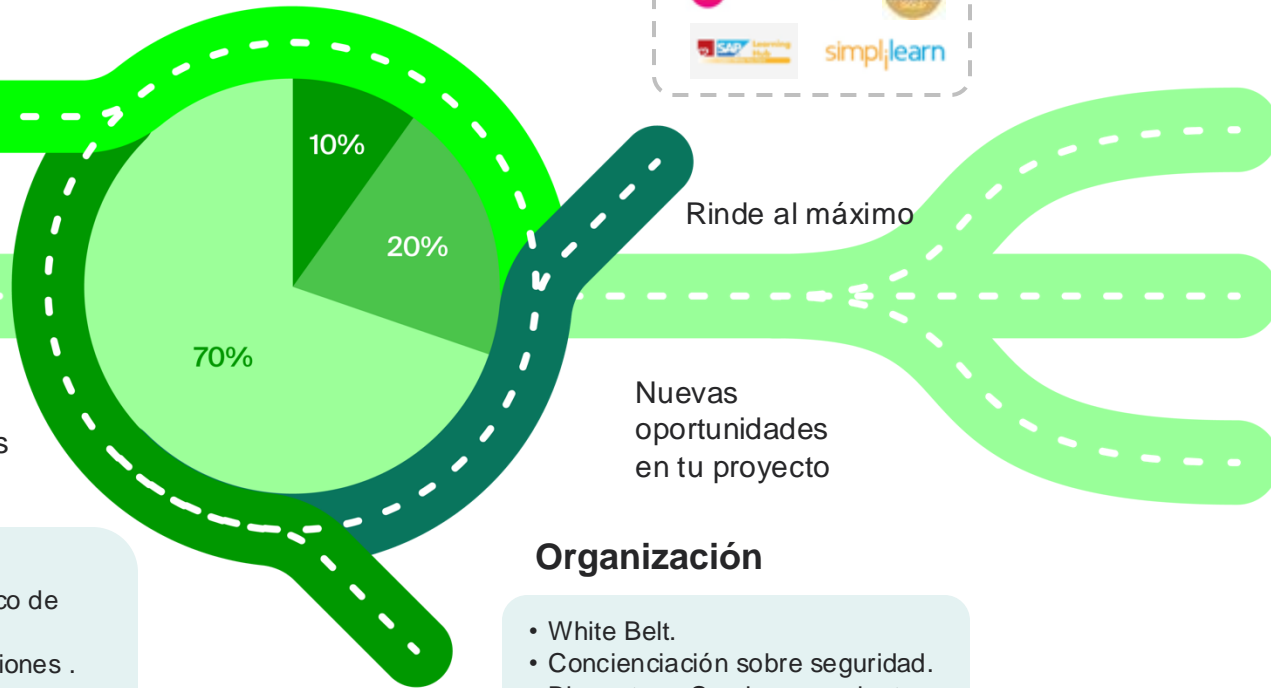
- Colaboración.
- Resolución de problemas.
- Negociación.
- Comunicación.

Comienzo

Gestionar nuevas tecnologías
Experiencia o conocimientos

Incorporación

- Inducción a la cultura de RSI.
- Inducción a Softtek.
- Inducción a RSI.
- Inducción al desarrollo de talentos.
- Inducción a los procesos y herramientas de RSI.
- Integridad - Código ético de Softtek.
- Inducción a las operaciones .
- Galatea #BeSofttekian.



Organización

- White Belt.
- Concienciación sobre seguridad.
- Bienestar – Camino consciente.

Perfil y competencias

La red de capacidades de Softtek, la tecnología especializada y los centros de excelencia de la Industria crean trayectorias de carrera personalizables basadas en el conjunto de habilidades y siguiendo las certificaciones de nuestra red de socios.

Gestión

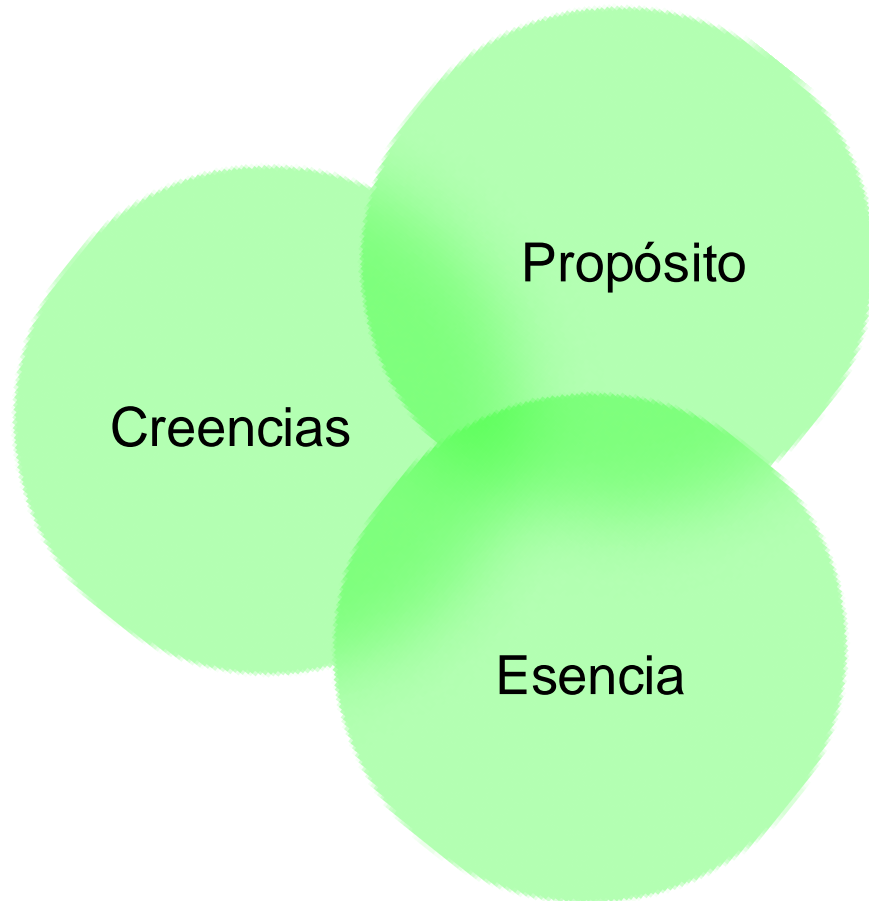
Gurú Tecnológico

Industria/ expertos en el sector



TALENTO

Experiencia del talento



Nuestro propósito

Crear **valor a través de la tecnología** para nuestros clientes, nuestra gente y accionistas.

Nuestras creencias

En el entorno adecuado, las personas con **talento y autodeterminación** crean cosas asombrosas.

La **colaboración** es la única forma de cumplir nuestro propósito. Siendo **ágiles y dominando la tecnología** nos mantenemos un paso por delante. Generamos **confianza** haciendo sin descanso lo que decimos.

Nuestra esencia

Una **pasión** difícil de explicar que nos lleva a alcanzar nuevas fronteras, a apuntar más alto y dejar huella; **trascender**.



TALENTO

Experiencia del talento

TALENT JOURNEY

Inclúyeme

Inspírame



Trabajo significativo

Gestión excepcional



Salud y bienestar

Softtekian



Ambiente de trabajo positivo



Oportunidad de crecimiento

Confianza en la empresa



Hazme crecer

Valórame



TALENTO

Retención del talento

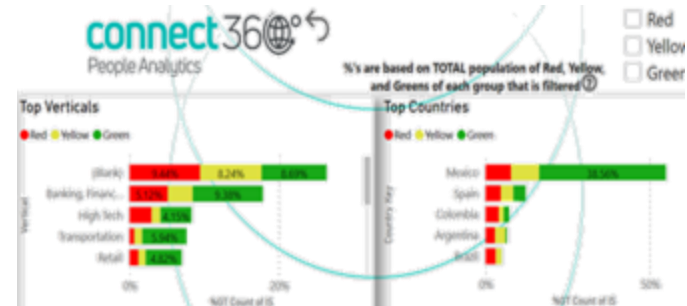
Procesos

- Thrive, Centro de Inteligencia del Talento.
- Gestión del rendimiento.
- Gestión de la carrera profesional.
- Movilidad.
- Perfeccionamiento y reciclaje.
- Reconocimientos.



Análisis de datos

Los Business Partners utilizan los datos de varios cuadros de mando para proporcionar perspectivas, sugerencias e información relacionadas con los procesos e iniciativas de gestión del talento.



Programas de compromiso

GALATEA



Awards

100days

eSOFTTEKIADA

WELLNESS

JUEVEBES

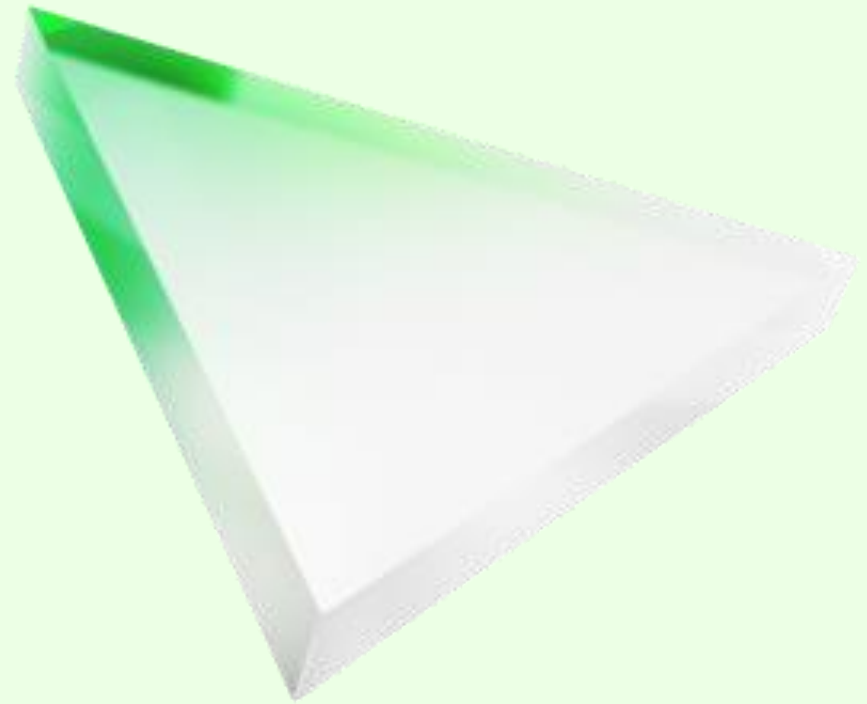
BENEFIT

Más del **90%** de eficacia en la prevención de las conversiones de retención.

Y ¿cómo respaldamos nuestro factor diferencial?

Con nuestro
Triángulo Equilátero

FINANZAS



SOFTEK

Finanzas





Partnership



Organización



Metodologías



Soluciones



Líneas de Negocio

ESPECIALIZACIÓN EN LA INDUSTRIA

- Enfoque en la transformación y evolución digital de la banca:
 - Omni Banking
 - Open Banking
 - Smart Banking
 - Modular Banking
- Desarrollo de soluciones propias de la industria:
 - Cash4
 - Cash Light – ATMs
 - Air Finance (Mobile Suite)
- Alianzas:
 - Temenos
 - Mambu
 - Finacle
 - Backbase

CULTURA CENTRADA EN EL CLIENTE E INNOVACIÓN

- Basada en agilidad, confianza y valor.
- Compromiso directivo.
- Orientación a la innovación continua:
 - FRIDA (plataforma Softek de automatización cognitiva)
 - DIEGO (Softek Digital Enablers for Growth)
 - Innovation Labs
 - Blockchain
 - CX
 - Mobile First
 - Cognitive Computing

40
Años Experiencia
en BSF

=400
Proyectos
concurrentes

3500+
Recursos BFS

FRIDA
FRAMEWORK FOR INTELLIGENT
DIGITAL AUTOMATION

DIEGO
DIGITAL ENABLERS FOR GROWTH

B&FS Oferta de Soluciones



OMNICHANNEL

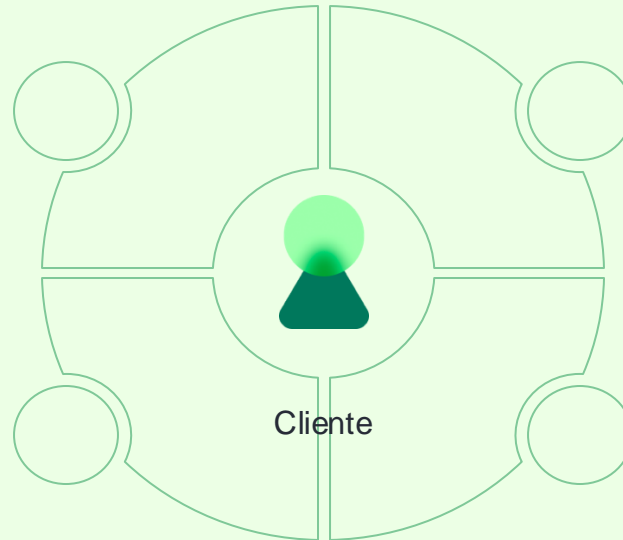
- Experiencia de usuario.
- Cajeros y kioscos interactivos.
- Transferencias interbancarias y remesas.
- Banca móvil personalizada.
- Banca digital para empresas y clientes corporativos.
- Transformación hacia servicios low touch.



SMART BANKING

- Gestión de clientes y rentabilidad.
- Offering personalizado.
- Gestión financiera del cliente.
- Gestión del riesgo, fraude y prevención de blanqueo de capitales.
- Asistentes digitales personalizados.
- Generación de conocimiento.
- Medición del desempeño.
- Gestión del efectivo.

TRANSFORMACIÓN



OPEN BANKING/OPEN FINANCE

BANKING AS A PLATFORM

- Generación de ecosistemas de APIs.
- Innovación en productos y servicios.
- Reducción del riesgo.
- Integración de servicios financieros ampliados.
- Ayuda a la toma de decisiones en crédito e inversión.
- Pagos y consultas a través de asistentes digitales.

BANKING AS A SERVICE

- Integración de redes de pago.
- Ecommerce.
- Nuevos métodos de pagos de productos.
- Modernización de líneas de negocio (procesos y sistemas).
- Escalabilidad de mercado.



BUILD



Seguridad de la información, ciberataques y protección



ADM & operational intelligent services



Servicios avanzados de QA



RUN



FINANZAS

Reunimos más de 35 años de experiencia trabajando en el sector financiero.



Banca minorista

Directamente desde el banco hasta el público final.



Banca corporativa

Conexión entre la banca y las grandes empresas.



Banca de inversión

Involucrados en las grandes operaciones del mercado.



Tecnología financiera

Las nuevas tecnologías al servicio de la industria financiera.





+500
Softtekians

- Producción
- Data/IA
- Diseño UX/UI
- Mobile/apps
- Seguridad
- Desarrollo
- Arquitectura
- DevOps/QA



+300
Softtekians

- Diseño UX/UI
- Desarrollo
- Mobile/apps
- DevOps/QA
- Data
- Fraude
- Arquitectura



+70
Softtekians

- Desarrollo SW
- Mobile/apps



+60
Softtekians

- Desarrollo SW
- Arquitectura

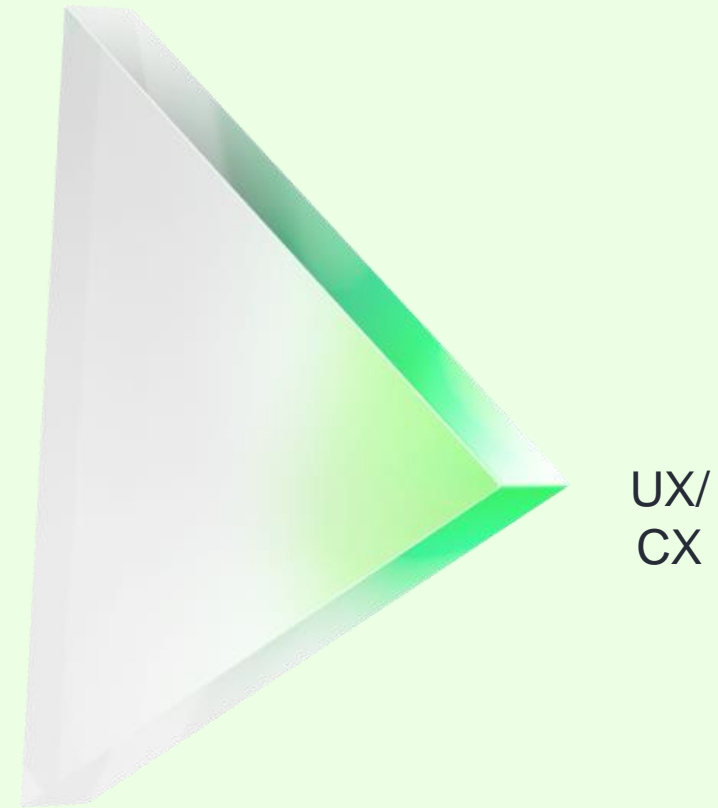


+50
Softtekians

- Mobile/apps
- Desarrollo SW
- Arquitectura

Y ¿cómo respaldamos nuestro factor diferencial?

Con nuestro
Triángulo Equilátero



SOFTTEK

Diseño



Más de 150 profesionales diseñando el futuro de nuestros clientes

Especialistas

UX



UI



PRODUCT DESIGNER



CREATIVE DIGITAL



ART DIRECTOR



UX WRITER



HERRAMIENTAS



Algunos de nuestros servicios

INDITEX

Más de 30 proyectos entre apps internas, de gestión de oficinas, mantenimiento, business intelligence, etc., con un equipo de 25 profesionales UX/UI, tech lead y front developer.



Nuevo home banking (WIP).

Modelo de proyecto por alcance y objetivos que permite crear un nuevo home banking tanto para banca particular como para empresas, integrando uno de los grandes modelos de negocio de Credit Andorrà, la inversión.



Ecosistema digital basado en Fan Engagement.

Reinventar la forma en que las marcas deportivas interactúan con sus fanáticos, a través de experiencias impulsadas por datos e inteligencia artificial, que incluyen interacciones en vivo en el nuevo estadio digital.



Sistemas estables, perdurables y que optimicen el rendimiento, son las prioridades de Grupo Santander a la hora de abordar sus productos digitales. El sistema de diseño atómico permite crear productos digitales actuales y multiplataforma.

Nuestra propia agencia de marketing y publicidad (**50 profesionales**).





TRABAJAMOS PARA LA GENERACIÓN DE UN COMPROMISO EXITOSO

Nuestro ciclo de vida del producto se compone de varios ciclos que ocurren simultáneamente con el objetivo de descubrir las necesidades de cliente y posibles soluciones, y construir, entregar y validar la solución a dicha necesidad.





DESCUBRIMIENTO CONTINUO

01. Hipotetiza

En base a las necesidades iniciales plantearemos la **posible solución en forma de hipótesis** que será validada (innovation accounting) antes de estar implementada por completo gracias al uso de **prototipos y MVP's** siguiendo el ciclo **Lean Start Up**.

02. Investiga

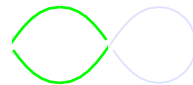
Para concretar las necesidades y encontrar las soluciones más adecuadas, buscaremos **entender las necesidades reales** de nuestros clientes identificando los **tipos de personas** (modelo personas), cómo piensan (empathy maps) y cómo se relacionan con el cliente (customer journey).

03. Define e innova

Para dar una solución innovadora y disruptiva, definiremos junto al usuario **la solución en base a su problema o necesidad**, apoyándonos en las tecnologías de vanguardia.

04. Sintetiza

Para establecer un **roadmap del producto** y comenzar a implementar la solución, estableceremos el **MVP**, **MMF**, y el **backlog** de historias.



CREACIÓN CONTINUA

01. Diseña

Para generar **la mejor experiencia de uso** de la solución, idearemos una **arquitectura de información transversal**, crearemos los **flujos de navegación** y diseñaremos **la interacción y la interfaz visual**. Buscaremos la optimización en ratios de conversión **testeando** diferentes implantaciones con usuarios.

02. Construye

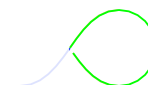
Para crear una solución viable, factible y sostenible, utilizaremos las **tecnologías nativas, híbridas o web progresivas** y las arquitecturas y entornos (on premise, cloud, multcloud) más adecuadas en base al enfoque visual, cargabilidad, uso y otros factores funcionales o técnicos.

03. Calidad

Para asegurar la **robustez** de las aplicaciones implementadas, **verificaremos la calidad de código** y **generaremos pruebas automatizadas unitarias**, de integración y end2end que validen la aplicación de forma constante.

04. Integra

Para agilizar el desarrollo y reducir los costes de construcción, fomentaremos la **reutilización y componentización del código**, favoreciendo la modularidad e interoperabilidad entre distintas plataformas.



ENTREGA CONTINUA

01. Despliega

Para minimizar los errores en el proceso de deslignie, **automatizaremos los pipeline de entrega** y usaremos **técnicas de apertura** (feature toggle, canary release, etc.) de funcionalidades a usuarios.

02. Respond & Recovery

Para **asegurar la estabilidad** y minimizar el impacto de posibles problemas durante el despliegue de nuevas funcionalidades, seremos capaces de **detectar proactivamente los problemas** y recuperar de forma rápida el sistema.

03. Monitoriza & Mide

Para **detectar los problemas** y entender los comportamiento de uso de la aplicación, dejaremos **trazas en desarrollo** que permitirán una monitorización efectiva.

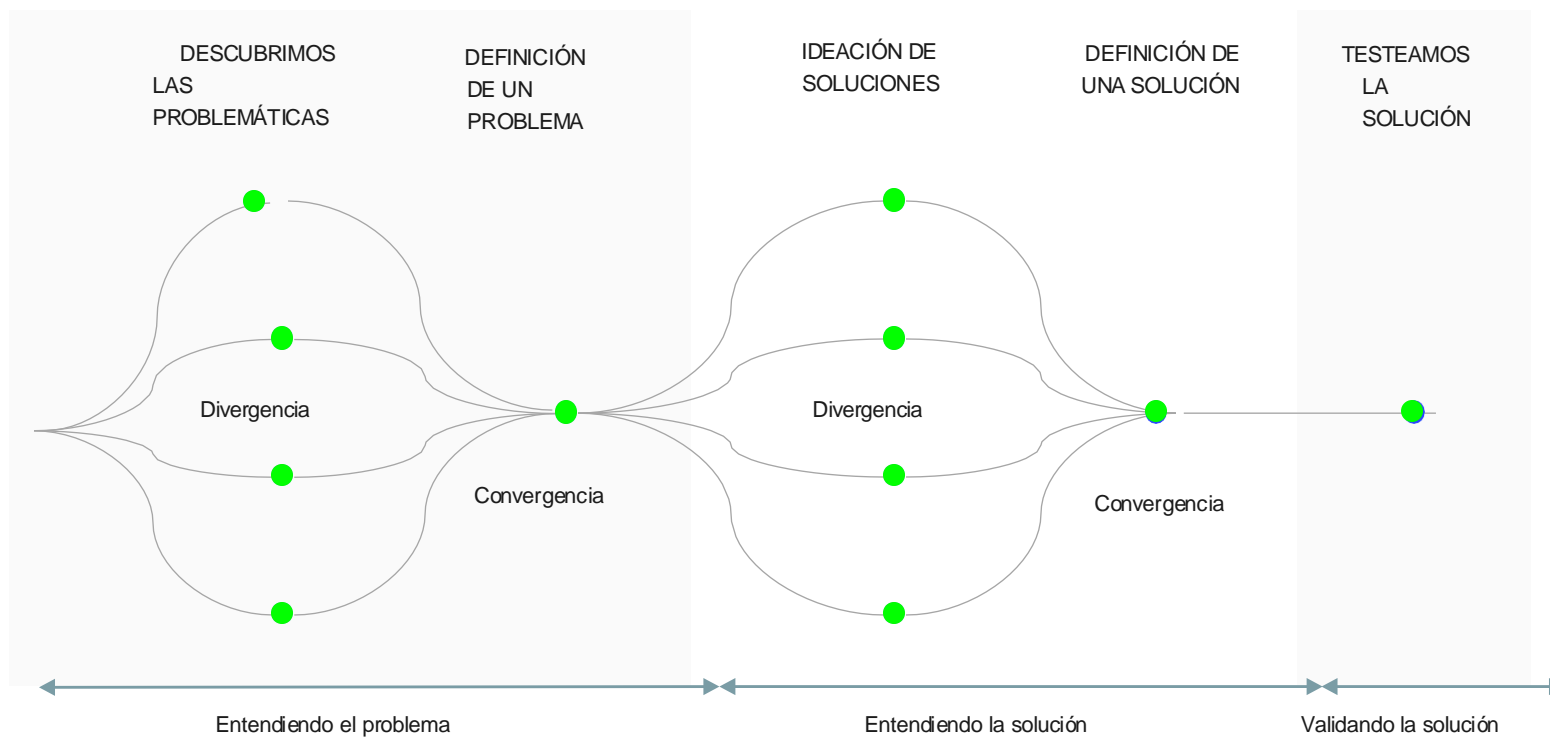
04. Aprende

Para mejorar el proceso de **toma de decisiones**, estudiaremos los datos obtenidos sobre el **comportamiento de los usuarios** en la solución implementada.



MODELO DE DESCUBRIMIENTO

Para entender y dar respuesta a las necesidades de nuestros usuarios finales, trabajaremos en un doble ciclo convergente y divergente de entendimiento de la problemática y de la posible solución.



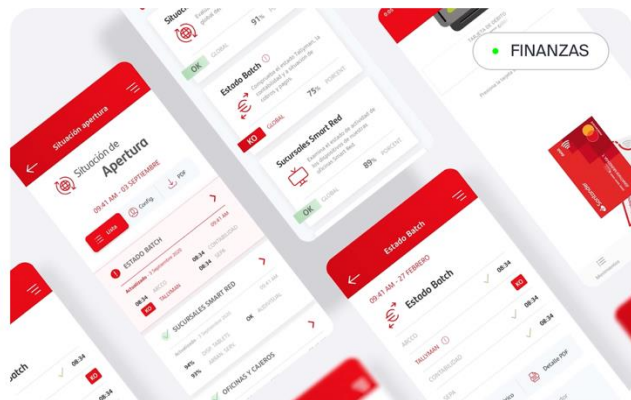
Técnicas de descubrimiento

- ANÁLISIS INTERNO Y KPIs
- SEGMENTACIÓN & PERSONALIZACIÓN
- MODELO PERSONA
- JOURNEY MAPPING
- MATRIZ DE PRIORIDADES
- ENTREVISTAS Y FOCUS GROUPS
- LEAN TACTICAL PLAN
- MEDICIONES Y ANÁLISIS
- MATERIALIZACIÓN
- MEJORA CONSTANTE

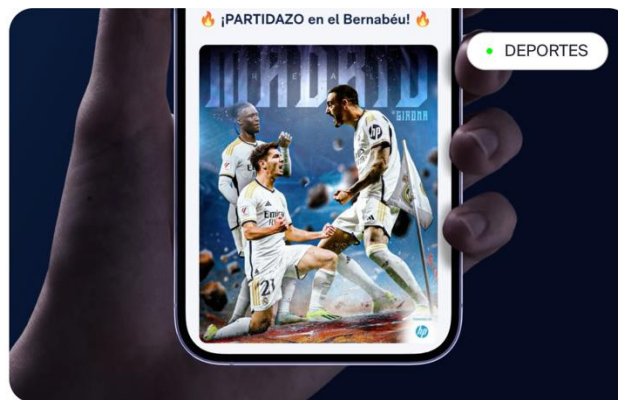


UX/CX

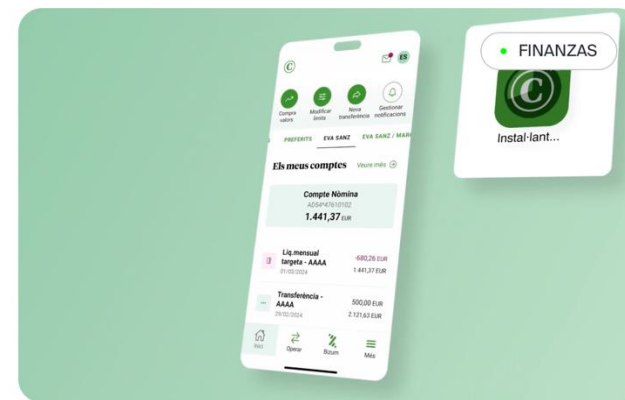
Estos son algunos de nuestros proyectos UX/CX más relevantes



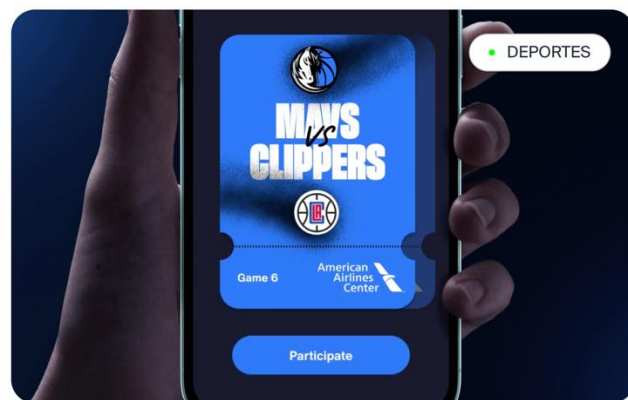
Santander



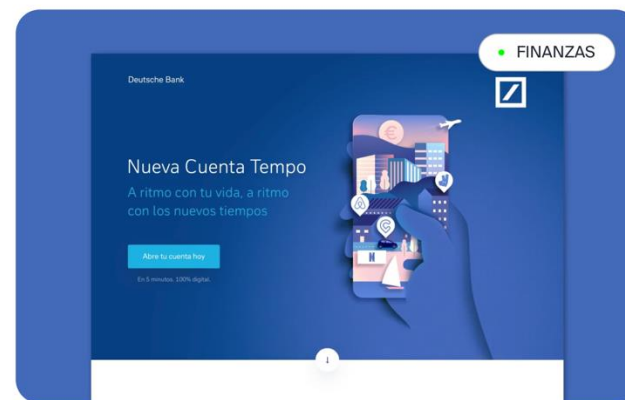
Real Madrid



Creand



Dallas Mavericks



Deutsche Bank

Y ¿cómo respaldamos nuestro factor diferencial?



+ conocimiento RSI

En Softtek ya trabajamos para RSI, y este conocimiento previo es diferencial para nosotros.



Equipo Softtek en RSI

Analistas Funcionales QA/Testing

Analistas Funcionales Riesgos

Analistas Técnicos Core Banking

Analistas FuncioTécnicos COMEX

Proyectos relevantes



Célula Productiva Banca Transaccional

(Formación AppBuilder y posterior incorporación de un equipo de 8 profesionales en distintas áreas de RSI).

01. Alcance

1.1. Introducción de la empresa

1.1.1. Referencias

1.2. Resumen del servicio ofertado

1.2.1. Introducción ejecutiva del servicio.

1.2.2. Factor diferencial

1.3. Perfiles, actividades y entregables

1.4. Innovación. Nuevos métodos de delivery

EL EQUIPO

Lote 3: Servicios de Diseño UX Integral (II)

- **2 UX Middle** con conocimientos en sector financiero de producto digital. Perfil actualmente en servicio. - UX Middle 1 y UX Middle 10.
- **1 UX Research Junior**. Perfil actualmente en servicio. - Research Junior.

Lote 2: Servicios de Diseño UX Integral (I)

- **1 UX Middle** con conocimientos en sector financiero de producto digital. Perfil actualmente en servicio. - UX Middle 5.
- **3 UX Middle** con conocimientos en sector financiero de producto digital. **Nuevas vacantes** que tendrá que cubrir el adjudicatario. - UX Middle 4, UX Middle 6, UX Middle 7.
- **1 UX Research Middle**. Perfil actualmente en servicio. - Research Middle.

Lote 1: Servicios de Investigación y Estrategia UX

- **1 especialista en Design System**. Perfil actualmente en servicio. - UX Design System.
- **1 Product Designer** (para supervisar y guiar la estrategia de uno de los squad). Perfil actualmente en servicio. - Product Designer.
- **2 UX Middle** con experiencia en el sector financiero. Perfil actualmente en servicio. - UX Middle 2 y UX Middle 3.
- **1 UX Middle** con experiencia en el sector financiero. **Nueva vacante** que tendrá que cubrir el adjudicatario. - UX Middle 9.
- **1 UX Middle** con conocimientos en diseño de productos de CRM. **Nueva vacante** que tendrá que cubrir el adjudicatario. - UX Middle 8.
- **1 UX Writer Middle** con experiencia en el sector financiero. **Nueva vacante** que tendrá que cubrir el adjudicatario. - UX Writer.

TAREAS

a. Investigación de usuarios:

1. Realización de entrevistas con usuarios.
2. Desarrollo y análisis de encuestas.
3. Observación de usuarios en contextos reales.
4. Elaboración de mapas de empatía y personas.
5. Elaboración y presentación de informes a clientes y stakeholders.

b. Documentación y presentaciones:

1. Documentación detallada de todos los hallazgos, decisiones de diseño y justificaciones.
2. Preparación y presentación de informes y avances al equipo de proyecto y a los stakeholders.

ENTREGABLES

a. Documentos de investigación:

1. Informes de entrevistas y encuestas.
2. Personas y mapas de empatía.
3. Análisis y resúmenes de datos.

b. Documentación y reportes:

1. Documentación completa del proyecto.
2. Reportes de progreso y presentaciones periódicas.
3. Otros entregables: cualquier otro entregable específico acordado durante el inicio del proyecto.

**Lote 3: Servicios de
Diseño UX Integral (II)**

**Lote 2: Servicios de
Diseño UX Integral (I)**

TAREAS

a. Diseño de experiencia de usuario:

1. Creación de flujos de usuario y sitemaps.
2. Desarrollo de prototipos interactivos de alta fidelidad.

b. Pruebas de usabilidad:

1. Planificación y ejecución de pruebas de usabilidad.
2. Recolección y análisis de feedback de usuarios.
3. Iteración del diseño basado en los resultados de las pruebas.

c. Diseño visual:

1. Creación de interfaces de usuario coherentes con la identidad visual de las marcas y submarcas.
2. Desarrollo del sistema de diseño.
3. Colaboración con desarrolladores para asegurar la implementación correcta de los diseños.

ENTREGABLES

a. Artefactos de diseño:

1. Flujos de usuario y sitemaps.
2. Wireframes y prototipos de baja y alta fidelidad.
3. Diseño de interfaces de usuario.

b. Resultados de pruebas de usabilidad:

1. Informes de pruebas de usabilidad.
2. Vídeos y grabaciones de sesiones de prueba (si aplica).
3. Recomendaciones y ajustes de diseño basados en pruebas.

c. Sistemas y guías de diseño:

1. Sistema de diseño documentado.
2. Guías de estilo y componentes de UI.

d. Otros entregables: cualquier otro entregable específico acordado durante el inicio del proyecto.

01. Alcance

1.1. Introducción de la empresa

1.1.1. Referencias

1.2. Resumen del servicio ofertado

1.2.1. Introducción ejecutiva del servicio.

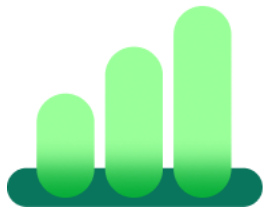
1.2.2. Factor diferencial

1.3. Perfiles, actividades y entregables

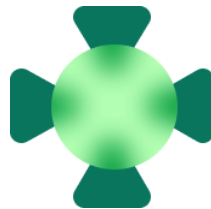
1.4. Innovación. Nuevos métodos de delivery

En Softtek la **innovación** es clave en nuestros procesos, y trabajamos para estar al día de las **tendencias tecnológicas** más punteras.

A continuación presentaremos **dos modelos de trabajo fruto de esta innovación**, que nos permiten destacar en la producción y entrega de nuestros productos:



Plataforma de automatización IA, que nos ayuda a agilizar la producción y difusión de activos digitales.



Servicios Nearshore, garantizando nuestra capacidad de entrega de soluciones digitales innovadoras a más de 400 clientes a nivel global.



Madrid Innovation Hub, para ofrecer soluciones de valor que ayuden a nuestros clientes a tener posiciones de ventaja competitiva en el mercado.

Herramientas de automatización digital e IA

La implementación de herramientas que, a través del **desarrollo basado en la inteligencia artificial y la automatización de procesos**, permitan la **optimización de tiempos, calidad y cantidad** de productos finales entregados a clientes, es una realidad cada vez más presente en el mercado actual.

Por ello, y con el objetivo de **fomentar esa optimización agilización de procesos**, desde Softtek, y para ofrecerlo a todos nuestros clientes, hemos trabajado en el desarrollo de una **plataforma de automatización e inteligencia** propia.



VENTAJAS

Este tipo de plataformas de inteligencia artificial van a agilizar y facilitar los procesos de los activos digitales a crear.

1

PRODUCCIÓN

2

GESTIÓN

3

DIFUSIÓN

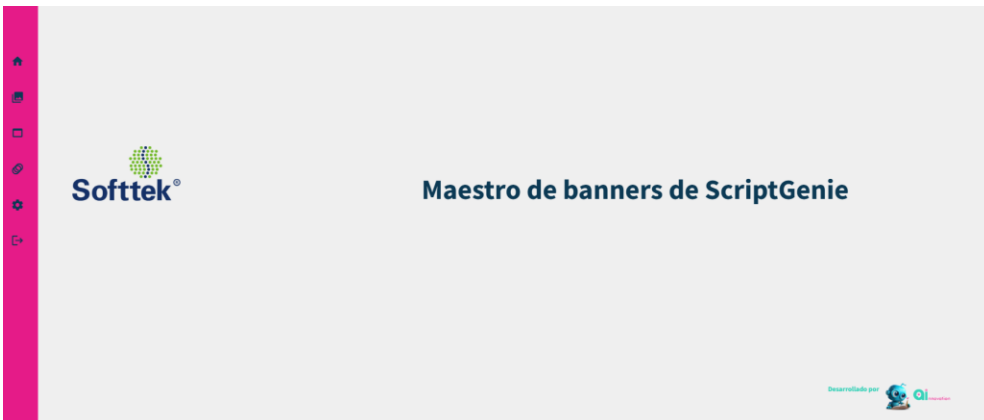
A. GENERACIÓN DE ACTIVOS A PARTIR DE UN MASTER GRAPHIC

USOS Y APLICACIONES

Desarrollo ad hoc de distintos formatos digitales teniendo como base una imagen genérica (master graphic).

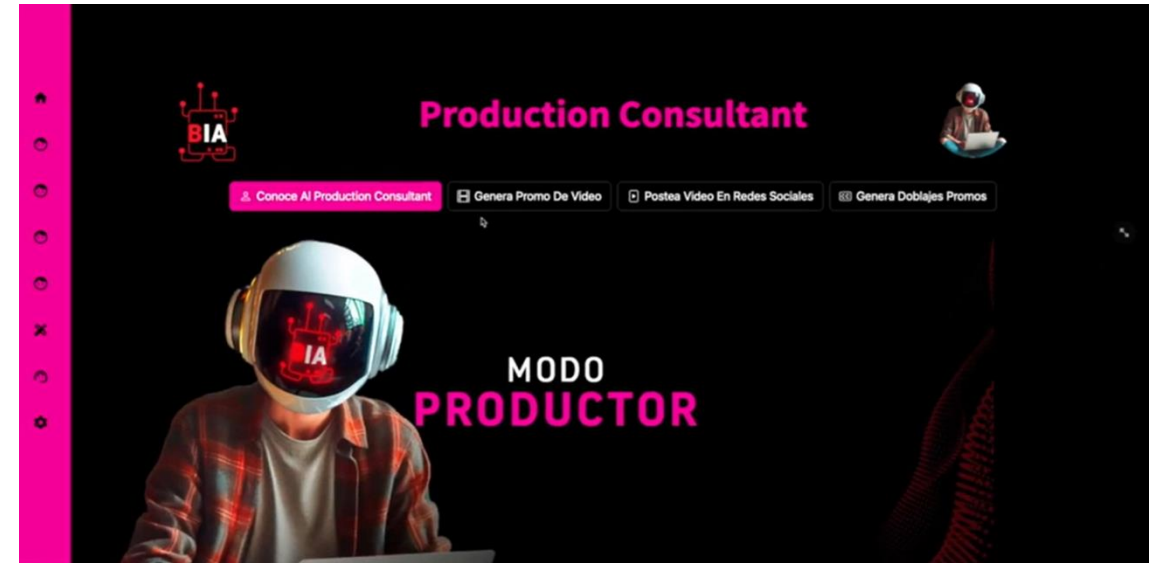
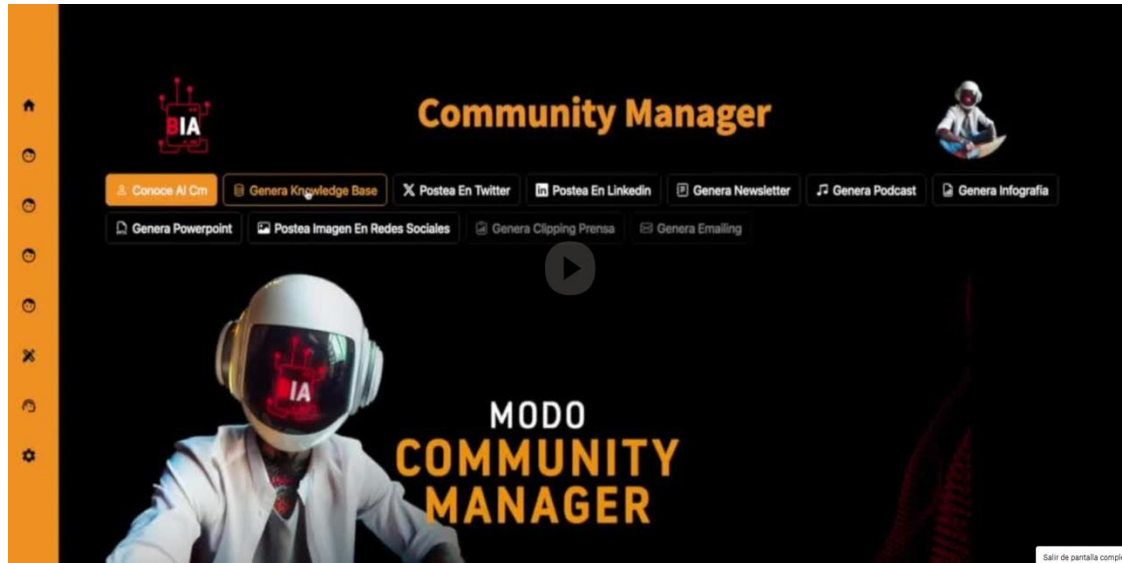
Referencia: creación de banners html para campañas de programmatic y display.

Cliente: Nissan



PLATAFORMA AUTOMATIZACIÓN IA

B. GENERACIÓN DE ACTIVOS A PARTIR DE UNA KNOWLEDGE BASE PROPIA O EXTERNA



1. GENERADOR DE POSTS PARA REDES SOCIALES Y PUBLICACIÓN AUTOMÁTICA.
2. GENERADOR DE NEWSLETTERS.
3. GENERADOR DE PODCASTS.
4. GENERADOR DE INFOGRAFÍAS.
5. GENERADOR DE POWERPOINTS.

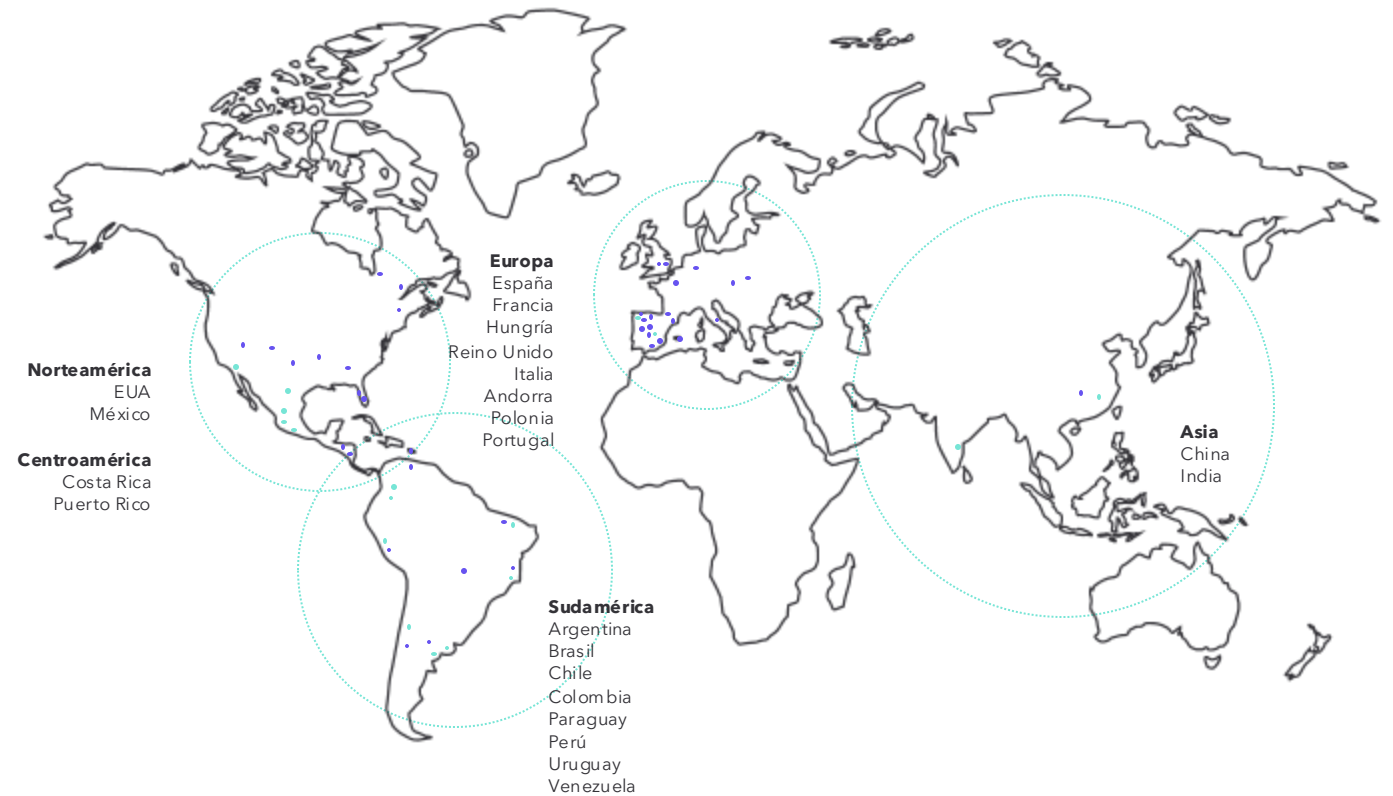
1. GENERADOR DE VÍDEOS EN DIVERSOS IDIOMAS.
2. PUBLICACIÓN AUTÓMATICA DE VÍDEOS EN REDES SOCIALES.

Softtek fue la primera empresa en forjar el concepto Nearshore® cuando comenzó a trabajar con sus primeros clientes en Estados Unidos en 1997. Dicho concepto comenzó a ganar popularidad en 2002 cuando Softtek - junto con el gobierno mexicano – comenzó a promocionar el concepto con mayor agresividad.

nearshore

Tras casi **dos décadas de historia de Nearshore®**, Softtek ha evolucionado su propuesta de valor: partiendo de la **entrega de servicios desde ubicaciones cercanas** a las de los grandes usuarios de servicios, la propuesta evolucionó hasta conformar una oferta que ayuda a clientes grandes y medianos a **globalizar sus operaciones TI**, a **reducir la complejidad** de la administración de servicios, a **optimizar los costes** de operación y a **evolucionar los negocios** de los clientes.

Actualmente, **Softtek** tiene una presencia global, que nos permite implementar nuestro modelo **Nearshore®** desde, prácticamente, cualquier punto del globo, lo que nos capacita para proveer soluciones de **Global Nearshore®** así como soluciones **“Follow-the-sun”** completas para servicios relacionados a aplicaciones e infraestructuras



*Centros Globales de Entrega con procesos, metodologías, conocimiento, seguridad y estructuras de calidad para prestar servicios con alcance en todo el mundo.

NEARSHORE / FACTORING

Basado en nuestro largo y exitoso desarrollo y operación de Centros de Nearshore®, **Softtek se beneficia de la escena tecnológica de España en todo el país**, que simultáneamente forman parte de una red más grande de **19 Centros Globales de Entrega** de Softtek en todo el mundo

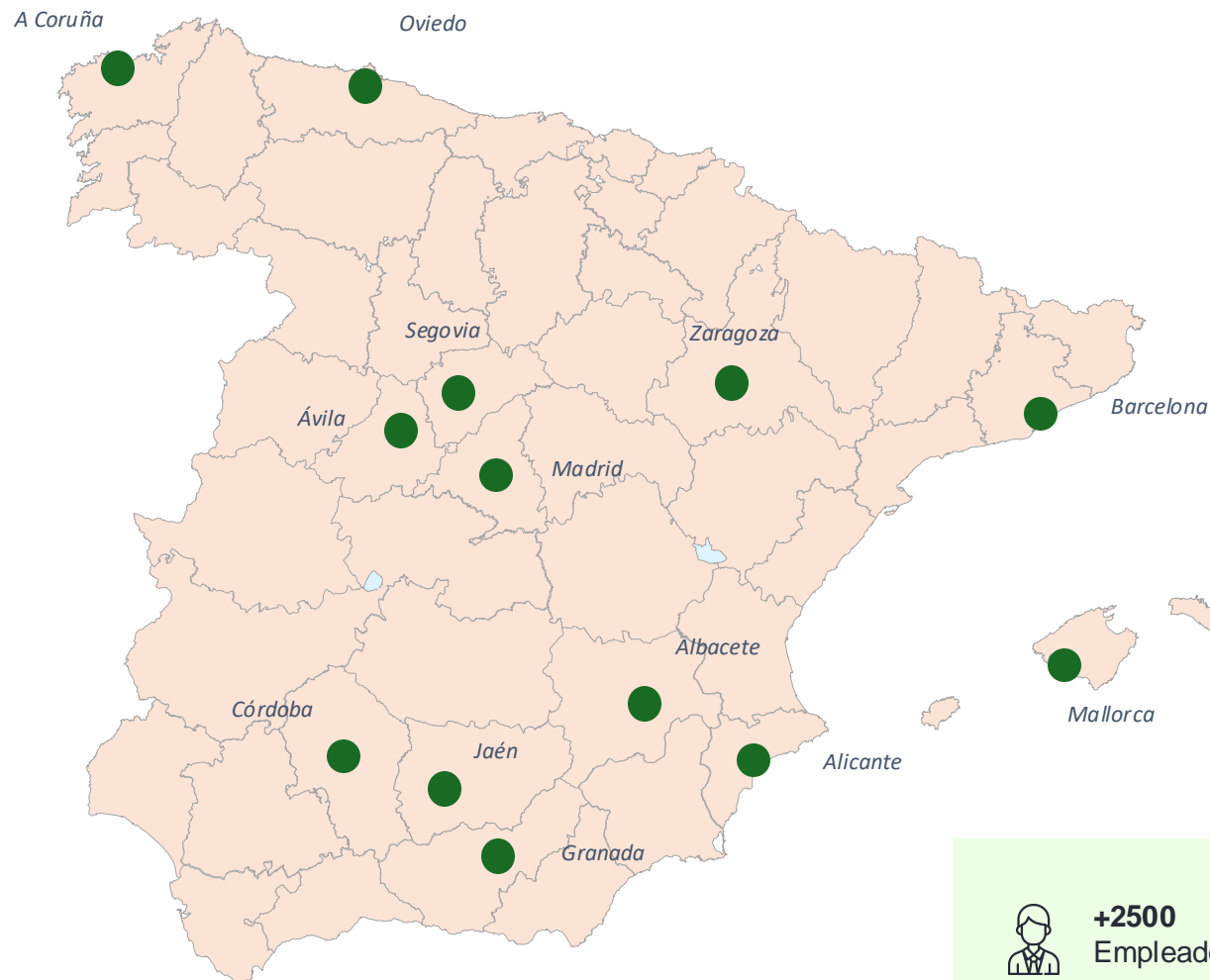
Esta capacidad de entrega está diseñada para proporcionar soluciones digitales innovadoras e integrales, sirviendo a **más de 400 clientes** a nivel global de los que **más de 70 pertenecen al Global Fortune 500**.



+26 años trabajando con diferentes modelos de entrega para responder a la gestión de capacidad y demanda requerida por nuestros clientes.

+18 años ofreciendo servicios Nearshore®.

Servicios de desarrollo de SW, testing, data y diseño UX/UI.



+2500
Empleados en Europa

+1700
Colaboradores en España

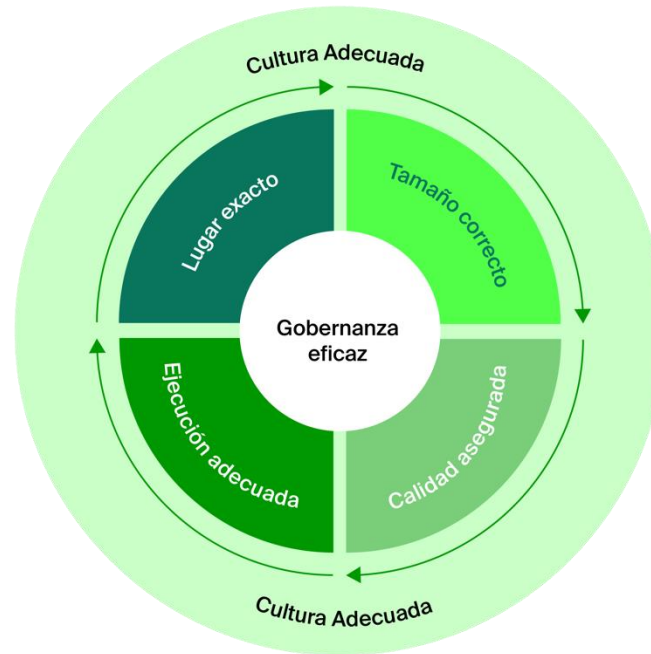
Nuestro enfoque **Nearshore**® tiene seis componentes clave que consideramos esenciales para la **generación de valor** a nuestros clientes, proyectos o acuerdos. Estos seis componentes son:

Cultura única

Creemos en el establecimiento de un **entorno que sea de valor**, enfocado a los resultados y la eficiencia, así como una cultura que premie los **comportamientos orientados a la acción**.

Tamaño correcto

Hay que tener **el número correcto de personas** con la combinación adecuada de habilidades. En Softek no creemos en simplemente reasignar o reubicar a las personas como primera opción. Antes que nada, identificamos los objetivos de negocio del cliente, y después **formamos un equipo con el tamaño óptimo y la combinación adecuada de habilidades** sin importar si es a través de reasignación o reubicación.



Calidad asegurada

Creemos que la **calidad** debe ser **evaluada en relación con el desempeño** del negocio. Nuestras métricas de aseguramiento de calidad garantizan que el **monitoreo** se realice por nivel de servicio, procesos Lean six-Sigma y de acuerdo al resultado final.

Ejecución adecuada

Los contratos de outsourcing ofrecen típicamente un ahorro en los costes iniciales, sin embargo, con el tiempo suelen impactar en el alcance, por lo cual el coste se incrementa. Nuestro enfoque **optimiza los resultados y garantiza la estabilidad operativa durante todo el ciclo de vida del contrato**.

Gobernanza eficaz

La buena gobernanza requiere la **identificación de indicadores clave de desempeño** para cada negocio mediante el diseño para principios de Six Sigma (DFSS), una estrategia eficaz de gestión del cambio y una serie de procesos que permitan la **predictibilidad del desempeño de acuerdo a los lineamientos de Six Sigma, CMMi or ITIL**. Softek **automatiza los procesos** y métricas mediante tableros digitales que ofrecen datos relevantes sobre la medición de desempeño del negocio y la mejora continua.

Lugar exacto

El arbitraje laboral es una importante herramienta para la reducción de costes, pero, a menudo, una receta para el fracaso. Creemos que la **asignación del equipo** debe estar **determinada por el rendimiento, la regulación, factores de mitigación geopolítica y de riesgo**, y no únicamente por el sitio de trabajo. Nuestras capacidades **onsite, onshore, Nearshore y offshore** nos permiten ofrecer la mejor opción de asignación.

MADRID INNOVATION HUB

Canaliza nuestra **actividad innovadora**, incorporando **las últimas tendencias del mundo digital**; concentrando el tiempo, la atención y recursos en **generar nuevas ideas impactantes**, y proporcionando un entorno seguro en el que esas ideas puedan ser desarrolladas y probadas.

NUESTRO OBJETIVO: hacer de la innovación algo real y tangible, produciendo soluciones de valor que ayuden a nuestros clientes a tener posiciones de ventaja competitiva en el mercado.



Equipo y capacidades

20 ingenieros y consultores expertos en innovación e I+D que gestionan los laboratorios de innovación y coordinan las iniciativas de los CoEs.

Innovation Labs

Coordinación de los laboratorios de innovación: machine learning, analytics, blockchain, DLTs, IoT, IPA.



Liquid technology

Utilizando las tecnologías más flexibles y arquitecturas modulares, escalables y adaptables para acelerar el desarrollo.

Open space

Espacios de Innovación abiertos al networking para desarrollar soluciones de alto impacto.



Softtek cuenta con dos oficinas en Madrid, en Las Rozas y en Las Tablas.

02. Modelo de servicio

2.1. Estructura de servicio

2.1.1. Equipo y estructura: UX/CX

2.2. Modelo de servicio

Personas

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO PARA ASEGURAR LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD.

Las **personas** son un factor **clave en nuestro éxito**. La calidad del servicio, la fidelización de nuestros clientes, la capacidad de mejora continua e innovación en nuestros servicios está en sus manos. Por lo que la base de nuestro servicio lo forman el conjunto de **políticas y programas de desarrollo profesional** que tenemos en marcha para el conjunto de profesionales de Softtek. Políticas y programas que materializan la ventaja competitiva sostenida que supone **no tener una rotación no deseada de profesionales** que es, además, la envidia de todo el sector.

Procesos clave

TIEMPOS DE RESPUESTA MUY AJUSTADOS, PROPORCIONANDO RAPIDEZ Y FLEXIBILIDAD.

Para asegurar aspectos críticos del servicio, se definirán un **conjunto de procesos clave** que podrán ser ampliados o modificados en función de los momentos de evolución del servicio y las necesidades de RSI. Inicialmente se establecerán procesos clave para: la **planificación** de las necesidades, el **proceso de onboarding** y la **formación continua** que articularemos a través de nuestras comunidades de conocimiento. Estos procesos nos permitirán **asegurar tiempos de respuesta muy ajustados**, proporcionando rapidez y flexibilidad al servicio.

Modelo de ejecución

MENTALIDAD ÁGIL PARA INCREMENTAR LA RAPIDEZ Y EFICIENCIA DE PROCESOS Y SERVICIOS.

Basamos nuestros modelos de ejecución de servicios en **metodologías basadas en ciclos iterativos**, en las que las necesidades y soluciones evolucionan a través de la colaboración, con una cultura que promueve **una organización más eficiente** con el fin de **incrementar la velocidad de respuesta** mediante la reducción de desperdicios, costes y tiempos.

A nivel de equipo el modelo de ejecución se realizará con **metodologías ágiles** y con herramientas que faciliten la productividad del equipo.

Seguimiento y mejora continua

ASEGURAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA ADAPTABILIDAD CONTINUA.

Nuestra propuesta incluye la puesta en marcha de un **modelo de gobierno** basado en **políticas, herramientas y procesos comunes** que aseguren y permitan gestionar el cumplimiento de los objetivos del servicio, equilibrando el corto, medio y largo plazo, y **facilitando la estandarización, gestión y escalabilidad del servicio**.

A través de este **modelo colaborativo** se gestionará, tanto el seguimiento del acuerdo y los ratios de servicio, como la planificación y preparación necesaria para proporcionar la **rapidez y calidad** que pueda requerir el negocio a las unidades de desarrollo.

02. Modelo de servicio

2.1. Estructura de servicio

2.1.1. Equipo y estructura: UX/CX

2.2. Modelo de servicio

EQUIPO

A continuación presentaremos **el equipo** que se constituirá a partir de los perfiles incluidos en **1, 2 o los 3 lotes** estipulados en la oferta, acompañados de un **Delivery Manager** y un **Coordinador de Equipo de Softtek**, encargados de la **gestión, seguimiento y crecimiento** profesional del equipo.

CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO

1

Visión global y estratégica

Entendemos la solución en su conjunto adaptada a las necesidades.

2

Multidisciplinares

Expertos en los ámbitos de CX, UX, analítica, CRO, UI.

3

El cliente como centro del ecosistema digital

Entendemos el mundo digital desde el prisma del cliente.

EQUIPO

El **equipo** estará formado por un **Delivery Manager**, un **Coordinador de proyecto** y **15 perfiles UX/CX** que se encargarán de definir, construir, probar y desplegar, cuando sea necesario, elementos que aporten valor al negocio.

TEAM UX



1 ESPECIALISTA DESIGN SYSTEM

Responsable de **crear, mantener y evolucionar el sistema de diseño** de RSI para asegurar una experiencia de usuario coherente y de alta calidad a lo largo de todos nuestros productos digitales.



10 JUNIOR Y MIDDLE UX/UI

Expertos en **diseño y UX**, cuya misión es **diseñar el producto digital** para RSI con el objetivo de hacerlo utilizable.



1 UX WRITER

Este rol será responsable de **crear y optimizar el contenido que guía a los usuarios** a través de los productos digitales de RSI, asegurando una experiencia de usuario fluida, coherente y agradable.



2 UX RESEARCH

Experto con el objetivo de **ayudar a impulsar el diseño y desarrollo los productos bancarios** de RSI a través del research previo.



1 PRODUCT DESIGNER

Responsable de trabajar y **aportar un enfoque más centrado en las personas** para crear productos y servicios en RSI.



DELIVERY MANAGER

Representa a los clientes internos o externos (stakeholders). Encargado de **definir los objetivos y las prioridades** de las funcionalidades a implantar.



COORDINADOR PROYECTO

Responsable de **garantizar que el equipo de UX/CX ofrezca el máximo valor posible**, actuando como líder del equipo, y con comunicación directa con RSI, ejerciendo de mediador en las reuniones de seguimiento. Trabaja con el objetivo de cumplir los objetivos pactados y **fortalecer la relación cliente-equipo**.

EQUIPO

Incluimos en esta propuesta las **6 candidaturas de las nuevas vacantes** requeridas en el pliego, en el siguiente orden:

Lote 1: servicios de investigación y estrategia UX

- **1 UX Middle** con experiencia en el sector financiero. Nueva vacante que tendrá que cubrir el adjudicatario. - UX Middle 9.
- **1 UX Middle** con conocimientos en diseño de productos de CRM. Nueva vacante que tendrá que cubrir el adjudicatario. - UX Middle 8.
- **1 UX Writer Middle** con experiencia en el sector financiero. Nueva vacante que tendrá que cubrir el adjudicatario. - UX Writer.

Lote 2: servicios de diseño UX integral (I)

- **3 UX Middle** con conocimientos en sector financiero de producto digital. Nuevas vacantes que tendrá que cubrir el adjudicatario. - UX Middle 4, UX Middle 6, UX Middle 7.

UX MIDDLE 9 CON EXPERIENCIA EN SECTOR FINANCIERO

Diseñadora UX/UI y Product Designer con amplia experiencia en diseño de sistemas y accesibilidad. Con una sólida trayectoria evolucionando desde diseño gráfico hasta el diseño de productos digitales, aporta una visión integral del proceso de creación y desarrollo de interfaces. Acostumbrada a trabajar en equipos multidisciplinares, destaca por su enfoque en la experiencia del usuario, atención al detalle y capacidad para adaptar el diseño a tecnologías y sistemas específicos. Apasionada por la innovación, colabora estrechamente con stakeholders y equipos de desarrollo para entregar soluciones de alto impacto.

Inma D.G.

Años de experiencia: 23 años
Antigüedad en Softtek: 8 años

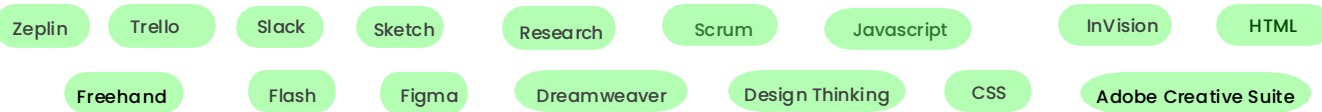
Experiencia Destacada

- **Product Designer (Jan'21 – Act.) | SOFTTEK**
Diseño de pantallas, flujos y ampliación de elementos en sistemas de diseño. Colaboración con equipos multidisciplinares y adaptación del diseño a tecnologías específicas como Angular.
- **UX/UI Designer en Santander UX-Lab (Oct'16 – Jan'21) | SOFTTEK**
Creación de proyectos web y mobile, aplicaciones de oficina y cajeros. Desarrollo de sistemas de diseño base y prototipado interactivo.
- **Diseñadora UX/UI (Dec'10 – Sep'16) | NORMA4 / AUBAY**
Conceptualización, diseño UX/UI y maquetación para clientes como Correos, BBVA y Banco Santander. Diseño de prototipos y flujos de usuario.
- **Diseñadora gráfica y maquetadora (Dec'05 – Sep'16) | NORMA4**
Diseño y mantenimiento de sitios web y contenidos digitales para iniciativas nacionales como el Plan Avanza y Dominios.es. Diseño de publicaciones impresas y contenido interactivo para públicos diversos.

Cientes y Proyectos Relevantes

- **Softtek (Jan'21 – Actualidad) | Banco Santander (Serv Data Hub)**
.Diseño de pantallas y flujos para la gestión administrativa global del banco. Implementación y ampliación de elementos en sistemas de diseño personalizados. Colaboración estrecha con equipos multi disciplinares.
- **Softtek (Oct'16 – Jan'21) | Banco Santander (UX-Lab)**
Desarrollo de proyectos web y mobile, incluyendo aplicaciones para cajeros y tótems interactivos. Creación de sistemas de diseño base y prototipos interactivos.
- **Norma4 / Aubay (Dec'10–Sep'16) | Correos, BBVA, Danone....**
Diseño UX/UI, maquetación y definición de flujos para herramientas y aplicaciones internas. Ejemplo destacado: herramienta de gestión de paquetería para Correos y webs internas para BBVA.
- **Norma4 (Dec'05 – Sep'16) | Plan Avanza, Red, Dominios...**
Diseño y mantenimiento de sitios web y materiales digitales interactivos para iniciativas nacionales, como la digitalización y promoción de servicios en línea.

Principales Tecnologías y Herramientas



Educación

- **Grado en Publicidad y Relaciones Públicas (2000) | Escuela Estudios Empres Fórum Castilla León**
- **Curso de diseño publicitario (2015) | Fundación Instituto de Artes Visuales**

Formación

- **Taller Data Driven Design | La Nave Nodriza (2022).**
- **Curso de sistemas de diseño | MrMarcel School (2023).**
- **Curso de Materiales digitales accesibles | Fundación ONCEUned (2024).**

Product Designer y UX/UI Designer con 23 años de experiencia en diseño digital, accesibilidad y sistemas de diseño. Experta en herramientas como Adobe Creative Suite, Figma, Sketch e InVision, con sólida trayectoria en proyectos globales, diseño de interfaces innovadoras y colaboración en entornos multidisciplinares.

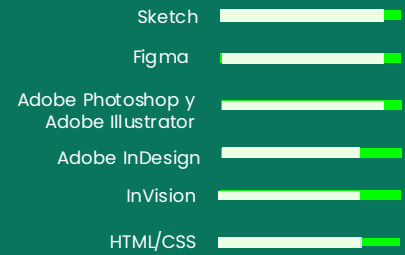
HARD SKILLS

- Experiencia avanzada en herramientas de diseño: Sketch, Figma, InVision y Adobe Creative Suite.
- Desarrollo de sistemas de diseño y componentes personalizados para interfaces digitales.
- Creación de flujos de usuario, prototipos interactivos y diseño de pantallas responsivas.
- Uso de metodologías como Design Thinking y Scrum para optimizar procesos de diseño.
- Dominio de herramientas front-end como HTML, CSS y JavaScript.

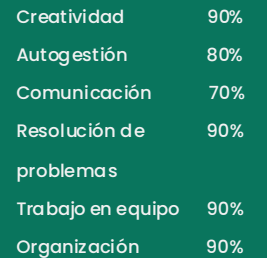
SOFT SKILLS

- Capacidad para colaborar eficazmente con equipos multidisciplinares.
- Habilidad para conceptualizar y ejecutar soluciones de diseño innovadoras.
- Adaptación a tecnologías y sistemas de diseño específicos.
- Comunicación clara y gestión eficiente de requisitos de stakeholders y PMs.

TECNOLOGÍAS



SKILLS



#Sketch #Figma #InVision #AdobeCreativeSuite #UXDesign
#UIDesign #Prototyping #ResponsiveDesign #DesignSystems
#HTML #CSS #JavaScript #DesignThinking #Scrum

UX MIDDLE 8 CON EXPERIENCIA EL DISEÑO DE PRODUCTO

Diseñadora gráfica creativa y versátil con 4 años de experiencia, especializada en diseño de producto UX y gestión de contenidos para proyectos innovadores. Con una sólida trayectoria trabajando en entornos colaborativos, destaca por su responsabilidad, atención al detalle y una rápida capacidad de adaptación a los cambios. Posee habilidades sobresalientes en comunicación y resolución de problemas, lo que le permite enfrentar desafíos con eficacia y aportar valor a cada proyecto en el que participa.

Andrea A.P.
Años de experiencia: 4 años
Antigüedad en Softtek: 2,5 años

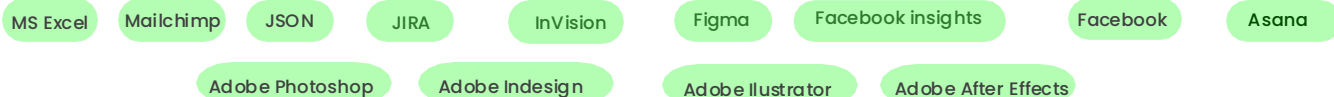
Experiencia Destacada

- **Diseñadora UX (Jun'2012 – Act.) | SOFTEK**
Desarrollo de prototipos interactivos y componentes en Figma. Documentación y colaboración con equipos multidisciplinares para proyectos orientados al usuario.
- **Content Manager (Nov'21 – Mar'22) | ZARA**
Gestión y edición de contenidos web, maquetación de layouts y control de calidad para múltiples dispositivos. Coordinación en la detección y resolución de incidencias.
- **Responsable Marketing y Publicidad (Mar'20 – Nov'21) | FYCAL**
Diseño de materiales publicitarios para campañas online y offline. Gestión de redes sociales, creación de contenidos y diseño para rotulación.
- **Diseñadora gráfica (Oct'19 – Jan'20) | OCÉANO AZUL COMUNICACIÓN**
Diseño de logotipos, ilustraciones y contenidos gráficos para eventos y publicidad. Edición de imágenes y desarrollo de composiciones visuales.

Cientes y Proyectos Relevantes

- **Softtek (Jun'22 – Actualidad) | Real Madrid**
Desarrollo de componentes en Figma, prototipos interactivos y documentación para la implementación de productos orientados al usuario. Trabajo colaborativo con diseñadores y desarrolladores.
- **Softtek (Mar'22 – May'22) | Parques Reunidos**
Diseño y maquetación de pantallas responsivas adaptadas a múltiples dispositivos. Creación de prototipos y componentes en librerías de Figma para aplicaciones multimedia y web.
- **Softtek (Nov'21 – Mar'22) | ZARA**
Gestión, edición y revisión de contenido multimedia y editorial para web multidispositivo. Colaboración en pruebas internas y control de calidad internacionalizado.

Principales Tecnologías y Herramientas



Educación

- **Publicidad, Comunicación y Relaciones Públicas (2019) | ESERP Business School**
- **Empresariales, Marketing y Dirección de Empresas (2019) | ESERP Business School**

Formación

- **Certification: Experiencia de usuario UX / UI + Figma (2022).**
- **Certification: Visual Merchandising y Escaparatis mo (2016).**

Diseñadora gráfica con 4 años de experiencia en diseño UX y gestión de contenidos. Experta en herramientas como Adobe Suite, Figma y Asana, con un sólido historial en la creación de diseños responsivos y adaptados a distintos dispositivos.

HARD SKILLS

- Dominio avanzado de herramientas de diseño como Adobe Illustrator, Photoshop, InDesign y Figma.
- Experiencia en creación de componentes y prototipos interactivos con Figma.
- Gestión de contenido editorial y multimedia utilizando JSON y Site Management Tools.
- Creación de estrategias visuales y diseño de logotipos, publicaciones y rotulación.

SOFT SKILLS

- Proactividad y creatividad en la resolución de problemas.
- Atención meticulosa a los detalles y alta capacidad de organización.
- Adaptación rápida a cambios y nuevos entornos de trabajo.
- Buenas capacidades de comunicación y coordinación.

TECNOLOGÍAS



SKILLS

#AdobeIllustrator #AdobePhotoshop #Figma
#UXDesign #UIPrototyping #ContentManagement
#ResponsiveDesign #JSON #Jira #Asana
#CreativeThinking #ProblemSolving #TeamWork

UX WRITER MIDDLE CON EXPERIENCIA EN SECTOR FINANCIERO

Profesional con amplia experiencia en conceptualización de campañas, storytelling, UX writing y marketing digital. Ha trabajado para destacados clientes en los sectores de banca, retail y tecnología, desarrollando estrategias innovadoras y adaptándose a entornos ágiles como Scrum y Kanban.

Alberto C.S.
Años de experiencia: 13 años
Antigüedad en Softtek: 6 años

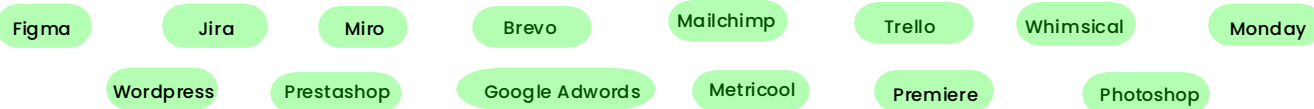
Experiencia Destacada

- **UX Writer y Conceptualización Digital (2018 – Act.) | Softtek**
Desarrollo de "Copies UX" y experiencias de usuario. Creación de guías de comunicación interna y estrategias de gamificación. Diseño de manuales enfocados en acciones de sostenibilidad (ODS).
- **Comunicación y Marketing Digital (2017 – 2018) | Wunderman**
Diseño de campañas B2C y B2B, guiones publicitarios y estrategias de contenido. Gestión de landings y lanzamientos internacionales en mercados clave.
- **Redactor creativo (2016 – 2017) | Grupo Secuoya**
Conceptualización y desarrollo de campañas publicitarias. Guiones para promociones televisivas.
- **Creativo Audiovisual (2013 – 2016) | Muttante**
Campañas de display, inbound marketing, ATL, rebranding, contenido de RRSS y blog, marketing directo y redacción y maquetación de manuales 3M.

Cientes y Proyectos Relevantes

- **Softtek (2018 – Actualidad) | Real Madrid**
Copies UX, conceptualización y diseño de la guía de comunicación de Madridistas. Desarrollo de journeys de automatización y gamificación en entornos digitales.
- **Pool CP (2012 – 2012) | Banco Cooperativo**
Campañas de retail, trade marketing, display, ATL y conversión digital. Conceptualización y ejecución de estrategias publicitarias y de marketing para potenciar la marca en canales digitales y físicos.
- **Muttante (2013 – 2016) | Vivus**
Proyectos de inbound marketing, ATL, rebranding, y contenido UX para redes sociales y blogs. Desarrollo de estrategias digitales con enfoque en experiencia del usuario y marketing directo.
- **Softtek (2018 – Actualidad) | Samsung**
Lanzamiento de flagships y desarrollo de campañas UX para puntos de contacto clave. Diseño de guías y manuales con un enfoque en la mejora de experiencia del usuario.

Principales Tecnologías y Herramientas



Educación

- **Licenciado en periodismo (2007) | Universidad de Málaga**
Miro

Formación

- **Master en dirección de comunicación corporativa (2011) | EAE Business School**

Tech specialized in mobile applications with strong knowledge of the Android SDK and solid knowledge of iOS. Very experienced in deployments to both Google Play and AppStore

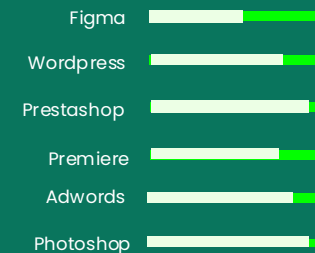
HARD SKILLS

- Gestión de base de datos.
- Experiencia en campañas de retail, trade marketing, display, ATL y conversión digital.
- Experiencia en conceptualización y desarrollo de campañas publicitarias y guiones para promociones televisivas.

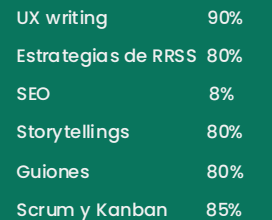
SOFT SKILLS

- Proactividad y creatividad en la resolución de problemas.
- Capacidad de autogestión y atención al detalle.
- Buenas capacidades de comunicación y coordinación.

TECNOLOGÍAS



SKILLS



#UXwriting #Guiones #SEO #Samsung
#ProblemSolving #TeamWork #Scrum #RRSS
#Experience #Trade #Marketing #Retail #Campañas

UX MIDDLE 4 CON EXPERIENCIA EN PRODUCTO DIGITAL

Diseñadora de producto digital con más de 9 años de experiencia, especializada en diseño UX/UI y desarrollo de aplicaciones web y móviles. Desde sus inicios en Bellas Artes, su carrera ha evolucionado hacia el diseño digital, comenzando con la maquetación web y ampliándose a áreas como el desarrollo iOS. Posee una sólida capacidad para abordar problemáticas de diseño desde diferentes ángulos, comunicándose eficazmente con equipos de desarrollo y clientes. Se destaca por crear productos escalables, usables y funcionales, adaptados a las necesidades de cada proyecto.

Inés P.R.
Años de experiencia: 9 años
Antigüedad en Softtek :1 año

Experiencia Destacada

- **Diseñadora UX (Jan'2012 – Act.) | SOFTEK**
Diseño y optimización de flujos para el sistema de gestión de almacenes (WMS). Realización de entrevistas a usuarios, documentación de flujos operativos y creación de componentes para la librería del producto. Colaboración estrecha con desarrollo para solucionar problemas y validar soluciones de diseño.
- **Diseñadora UX (Dec'19 – Dec'22) | SIXTEMA**
Responsable del diseño end-to-end de aplicaciones web y móviles para sectores como turismo, educación y retail. Actividades incluyeron wireframing, prototipado, documentación de manuales de usuario y diseño de logotipos.
- **Desarrolladora iOS y Web (Jan'15 – Dec'19)**
Desarrollo de aplicaciones web en PHP, HTML, CSS y JavaScript, además de aplicaciones móviles en Objective-C y Swift. Experiencia en maquetación y desarrollo de interfaces para aplicaciones multiplataforma.

Clientes y Proyectos Relevantes

- **Softtek (Jan'23 – Dic'23) | Inditex Logística**
Diseño y mejora del sistema de gestión de almacenes (WMS), incluyendo entrevistas a usuarios y documentación de flujos operativos. Creación y mantenimiento de componentes en la librería del producto y colaboración con el equipo de desarrollo para la validación de soluciones.
- **Sixtema (Dec'19 – Dec'22) | Xunta de Galicia y Retail**
Desarrollo de aplicaciones web y móviles para sectores como turismo, educación y gestión de stock en retail. Trabajo directo con instituciones como Amtega, diseñando experiencias end-to-end, desde la creación de estilos y prototipos hasta la documentación y QA de los productos.
- **Sixtema (Dec'19 – Dec'22) | Aplicaciones GIS**
Diseño de aplicaciones GIS, enfocadas en captación de insights y resolución de problemáticas para optimizar la experiencia del usuario.

Principales Tecnologías y Herramientas



Educación

- **Grado en Bellas Artes (2006) | Universidad de Vigo**
- **Máster en Edición (2010) | Universidad de Santiago de Compostela**
- **Técnico Superior Desarrollo (2012) | IES San Clemente**
- **Master's Degree in Digital Minds (2021) | Barreira Arte + Diseño**

Formación

- **Curso Diseño & Datos (2024) | Mr.Marcel School**

Diseñadora de producto digital con más de 9 años de experiencia, especializada en UX/UI y desarrollo de aplicaciones web y móviles. Experta en herramientas como Figma, HTML, CSS y Swift, con un sólido historial en el diseño de experiencias de usuario funcionales y escalables, adaptadas a las necesidades de cada proyecto y enfocadas en la mejora continua.

HARD SKILLS

- Dominio avanzado de herramientas de diseño: Figma, Sketch y Adobe Creative Suite (Photoshop, Illustrator, InDesign).
- Creación de prototipos interactivos y user flows enfocados en la optimización de la experiencia de usuario.
- Desarrollo de interfaces responsivas y diseño de sistemas de gestión como WMS.
- Documentación y análisis de flujos operativos, entrevistas con usuarios y validación de soluciones de diseño.
- Experiencia en metodologías Design Thinking, Agile y Scrum.

SOFT SKILLS

- Proactividad y creatividad en la resolución de problemas complejos.
- Comunicación efectiva y trabajo en equipo en entornos multidisciplinarios.
- Adaptabilidad a nuevas tecnologías y procesos dinámicos.
- Organización y atención al detalle en todas las etapas del diseño.
- Capacidad de liderazgo en proyectos de diseño end-to-end.

TECNOLOGÍAS

Wireframing	<div style="width: 90%;"></div>	Creatividad	90%
Prototyping	<div style="width: 80%;"></div>	Autogestión	80%
User Interface (UI)	<div style="width: 70%;"></div>	Comunicación	70%
User Experience (UX)	<div style="width: 90%;"></div>	Resolución de problemas	90%
User Testing	<div style="width: 90%;"></div>	Trabajo en equipo	90%
User Flows	<div style="width: 90%;"></div>	Organización	90%

SKILLS

#Figma #Sketch #AdobePhotoshop #Adobellustrator #UXDesign
#UIDesign #Prototyping #ResponsiveDesign #HTML5 #CSS3 #Swift
#DesignThinking #ProblemSolving #TeamWork #WMS

UX MIDDLE 6 CON EXPERIENCIA EN SECTOR FINANCIERO

Diseñadora gráfica y Product Designer con 23 años de experiencia, especializada en diseño UX, visual design y dirección de arte para proyectos globales. Con una sólida trayectoria en mercados como Latinoamérica, Estados Unidos y Europa, destaca por su responsabilidad, creatividad y capacidad de liderazgo en equipos multidisciplinares. Experta en herramientas de diseño como Adobe Creative Suite, Sketch y Figma, posee habilidades sobresalientes en comunicación y resolución de problemas, lo que le permite aportar valor estratégico y creativo en cada proyecto.

Vanesa P.A.
Años de experiencia: 23 años
Antigüedad en Softtek: 12 años

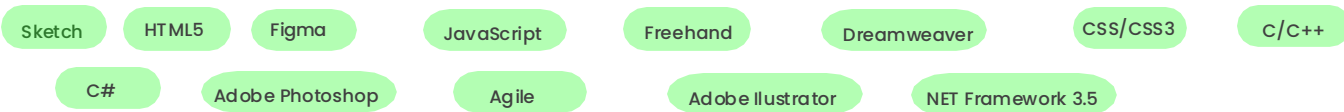
Experiencia Destacada

- **Product Designer (Oct'12 – Act.) | SOFTTEK**
Diseño de interfaces y websites para dispositivos diversos. Proyectos destacados incluyen Real Madrid, AS Roma, Parques Reunidos, Banco Santander y AstraZeneca.
- **UX Manager (Feb'21 – Dic'21) | SANTANDER GLOBAL TECH**
Gestión del catálogo de componentes y colaboración entre equipos de diseño UX y maquetación Front en el proyecto Global Trade Services.
- **Product Designer (Feb'16 – Jun'16) | ISBAN**
Colaboración en el proyecto Transformación Digital Lighthouse para Banco Santander, liderando diseño UX y prototipado.
- **Directora de Arte (Mar'07 – Apr'12) | MARKETINET**
Dirección de proyectos creativos para clientes como Peugeot, Citroën, Bankinter y Thermomix, con enfoque en diseño digital y maquetación web.
- **Webmaster Senior (Apr'01 – Aug'04) | TERRA NETWORKS**
Diseño y desarrollo de websites, banners y campañas digitales para mercados de Latinoamérica, Estados Unidos y España.

Cientes y Proyectos Relevantes

- **Softtek (Feb'21 – Dic'21) | SANTANDER GLOBAL TECH**
Gestión del catálogo de componentes y colaboración en el proyecto Global Trade Services.
- **Softtek (Oct'12 – Act.) | Real Madrid y AS Roma**
Diseño de interfaces para aplicaciones deportivas y de gestión en ambos clubes.
- **Softtek (Feb'16 – Jun'16) | ISBAN**
Participación en el proyecto Lighthouse, desarrollando interfaces para la transformación digital.
- **MarketiNet (Mar'07 – Apr'12) | Peugeot, Citroën y Bankinter**
Dirección de campañas digitales, diseño de páginas web y landing pages.
- **Terra Networks (Apr'01 – Aug'04) | Terra**
Creación de portales y diseños publicitarios para mercados internacionales.

Principales Tecnologías y Herramientas



Educación

- **Licenciatura en Bellas Artes, grado Cum Laude | Universidad Rafael Landívar**
- **Máster en Programación de Páginas Web, Internet | Centro de Formación CICE**
- **Máster en Animación 3D, Animación, tecnología interactiva, gráficos en vídeo y efectos especiales | Centro de Formación CICE**

Formación

- **UXPM Level 1 Certificate of achievement | Torres Burriel Estudio**

Diseñadora gráfica y Product Designer con 23 años de experiencia, especializada en diseño UX y Visual Design. Experta en herramientas como Adobe Creative Suite, Sketch, Figma y Dreamweaver, con amplia trayectoria en el desarrollo de interfaces para dispositivos diversos y en la gestión de proyectos globales. Destaca por su creatividad, capacidad de liderazgo y enfoque en soluciones estratégicas de diseño adaptadas a distintas tecnologías.

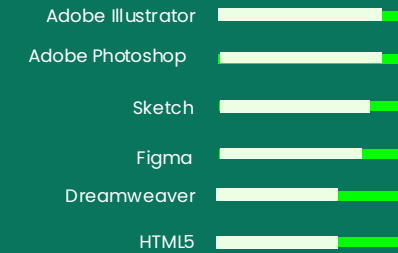
HARD SKILLS

- Dominio avanzado de herramientas de diseño: Adobe Photoshop, Illustrator, Freehand, Dreamweaver, Sketch y Figma.
- Diseño y maquetación de interfaces responsivas con HTML5, CSS3 y JavaScript.
- Desarrollo de prototipos interactivos y conceptualización de flujos de usuario.
- Gestión y dirección de proyectos creativos en mercados globales.
- Uso de metodologías Agile para la organización y colaboración en proyectos.

SOFT SKILLS

- Creatividad e innovación en la resolución de problemas.
- Habilidades destacadas en liderazgo y dirección de equipos.
- Comunicación efectiva y adaptabilidad a contextos internacionales.
- Alta capacidad de organización y atención a los detalles.
- Colaboración y coordinación en equipos multidisciplinares.

TECNOLOGÍAS



SKILLS

Habilidad	Nivel de Proficiencia
Creatividad	90%
Autogestión	80%
Comunicación	70%
Resolución de problemas	90%
Trabajo en equipo	90%
Organización	90%

#AdobePhotoshop #AdobeIllustrator #Sketch #Figma
#UXDesign #UIPrototyping #ResponsiveDesign #VisualDesign
#HTML5 #CSS3 #JavaScript #Agile #Dreamweaver
#CreativeThinking #GlobalProjects #ContentDesign

UX MIDDLE 7 CON EXPERIENCIA EN SECTOR FINANCIERO

Diseñadora UX/UI apasionada y colaborativa con más de 6 años de experiencia en diseño centrado en el usuario. Especializada en la creación de wireframes, arquitecturas de información, flujos de usuario y diseño visual para interfaces innovadoras. Destaca por su capacidad de adaptación, trabajo en equipo y enfoque en la resolución de problemas, aportando valor a cada proyecto con soluciones funcionales y creativas.

Nieves C.M.
Años de experiencia: 10 años
Antigüedad en Softtek: 3,5 años

Experiencia Destacada

- **UX Consultant (Sep'22 – Dic'23) | SOFTTEK - Creand Online Bank**
Investigación de comportamiento de usuario (entrevistas en profundidad y encuestas). Diseño de flujos de interacción, wireframes y prototipos. Definición de arquitectura de la información.
- **UX Consultant (Jun'24 – Jul'24) | AEPD (Agencia de Protección de Datos)**
Creación de wireframes y diseño visual. Revisión y feedback continuo con el cliente.
- **UX/UI Designer (Jun'20 – Sep'22) | SOFTTEK - Santander Universidades**
Proyecto de diseño para aplicaciones nativas iOS, Android y React Native. Creación de sistemas de diseño, prototipos y diseños finales basados en feedback de usuarios.
- **UI Designer (May'19 – Mar'20) | Vector ITC - Santander Global Tech**
Diseño de iconos para el sistema de diseño de Santander. Desarrollo de wireframes, prototipos y sesiones colaborativas bajo Design Thinking.

Cientes y Proyectos Relevantes

- **Softtek (Sep'22 – Dic'23) | Creand Online Bank**
Investigación y definición de comportamientos de usuario. Diseño de flujos de interacción y wireframes para la banca en línea.
- **Softtek (Jun'20 – Sep'22) | Santander Universidades**
Desarrollo de un sistema de diseño completo para aplicaciones universitarias. Diseño responsivo y orientado al usuario con herramientas como Figma y Sketch.
- **Softtek (Jun'22 – Sep'22) | WEB AS Roma**
Diseño visual y wireframes para proyectos web de la entidad deportiva.

Principales Tecnologías y Herramientas

Wireframes Visual design Sketch JIRA InDesign Illustrator HTML5 Figma Design thinking Design System
Adobe Photoshop Adobe Illustrator User Interviews User flows User Experience (UX) CSS/CSS3

Educación

- **Licenciatura en periodismo (2003) | Universidad Complutense de Madrid**

Formación

- **Product design (2011) | Open university**

Diseñadora UX/UI con más de 10 años de experiencia en el desarrollo de interfaces centradas en el usuario, creación de wireframes, flujos de usuario y sistemas de diseño. Experta en herramientas como Figma, Sketch y Adobe Suite, con un sólido historial en la optimización de productos digitales para múltiples plataformas

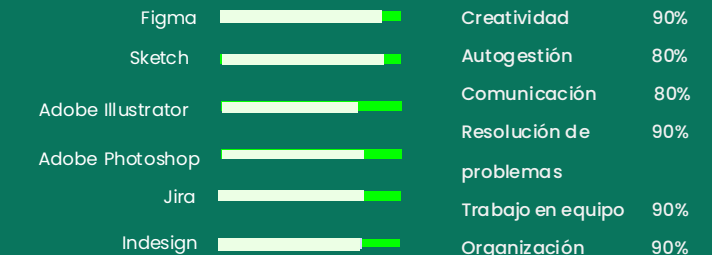
HARD SKILLS

- Dominio avanzado de herramientas de diseño como Figma, Sketch, Adobe Illustrator, Photoshop e InDesign.
- Experiencia en creación de wireframes, prototipos interactivos y flujos de usuario.
- Desarrollo de arquitecturas de información y navegación adaptadas a diferentes dispositivos.
- Diseño y documentación de sistemas de diseño para aplicaciones nativas y web.
- Gestión de diseño bajo metodologías ágiles, utilizando herramientas como JIRA.

SOFT SKILLS

- Colaboración y trabajo en equipo multidisciplinario.
- Capacidad de adaptación a entornos de cambio rápido.
- Comunicación efectiva para la gestión de feedback con clientes.
- Enfoque en la resolución creativa de problemas.
- Atención al detalle y organización en el desarrollo de proyectos.

TECNOLOGÍAS



SKILLS

#Figma #Sketch #AdobeIllustrator #AdobePhotoshop #UXDesign
#UIPrototyping #Wireframes #VisualDesign #DesignThinking
#UserResearch #Collaboration #ProblemSolving #TeamWork
#Adaptability #AgileMethodologies #JIRA

02. Modelo de servicio

2.1. Estructura de servicio

2.1.1. Equipo y estructura: UX/CX

2.2. Modelo de servicio

Personas

Los **profesionales** que conforman nuestra compañía son un factor **clave en nuestro éxito**. La calidad del servicio conseguida, la fidelización de nuestros clientes, la capacidad de mejora continua e innovación en nuestros servicios, están en sus manos.

En consecuencia, uno de los pilares de nuestro servicio lo forman el conjunto de **políticas y programas de desarrollo profesional** que tenemos en marcha para el conjunto de profesionales de Softek. Políticas y programas que materializan la ventaja competitiva sostenida que supone **no tener una rotación no deseada** de profesionales.



Seguimiento técnico y de desempeño

Con periodicidad alta se realiza un **seguimiento del nivel de satisfacción** de los empleados en el ámbito técnico y de desempeño.



Seguimiento de la carrera profesional

Apoyado en: "Softtek Performance Management Program", la **formación continua**, y en la organización en **comunidades de conocimiento**.



Seguimiento de la relación con el cliente

Se realizará un seguimiento continuo de la **relación de nuestros empleados con las áreas usuarias** del servicio del cliente.



Iniciativas horizontales

Comunidades de prácticas: organizamos el conocimiento y el expertise profesional a través de las CoP, que garantizan y fomentan el aprendizaje continuo y la actualización a las últimas novedades tecnológicas y de mercado.



Personas y Cultura

Formación: con planes específicos y generales a aplicar en función de las necesidades individuales: Udemy, Softtek Academy, etc.



Otras Ventajas

- Portal específico de soporte (sistemas y relaciones laborales).
- Compensación flexible.
- BETTERWORK: flexibilidad y conciliación.
- Salud y prevención
- Club Softek: condiciones especiales, acumulación de créditos y descuentos.
- Comunidad RSI para garantizar la transferencia de conocimientos en caso de bajas o cambios.

Procesos clave

Para asegurar aspectos críticos del servicio se definirán un **conjunto de procesos clave**, que podrán ser ampliados o modificados en función de los momentos de evolución del servicio y las necesidades de RSI. Inicialmente se establecerán procesos clave para: la **planificación** de las necesidades, el **proceso de onboarding** y la **formación continua** que articularemos a través de nuestras comunidades de conocimiento.

Estos procesos nos permitirán **asegurar tiempos de respuesta muy ajustados**, proporcionando rapidez y flexibilidad al servicio.



PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES

El objetivo de este proceso es dotar a la organización de **capacidad de respuesta** ante los cambios que se produzcan en el negocio, vengan estos dados por el mercado, innovaciones tecnológicas o nuevos modelos de negocio. Dotará al servicio de características como la **escalabilidad, flexibilidad y rapidez de adaptación** a las necesidades del momento. Una herramienta base para facilitararlo será el **Rolling Forecast**, el cual proporcionará una estimación continuamente actualizada de las necesidades del servicio de forma temprana. La incorporación de este proceso al modelo de servicio:

- Permitirá **visualizar de forma anticipada** las necesidades de adaptación del servicio.
- Habilitará para la **construcción de procesos de gestión** de capacidades flexibles.
- Facilitará la **escalabilidad, flexibilidad y rapidez de adaptación** del servicio a las cambiantes necesidades del negocio.



FORMACIÓN CONTINUA

Tenemos organizado el conocimiento y el expertise profesional a través de las **comunidades de prácticas** que garantizan y fomentan el aprendizaje continuo, así como estar informado de las últimas novedades tecnológicas y de mercado.



ONBOARDING

Se implementará un proceso de **onboarding específico** para la incorporación al servicio de profesionales. Basándonos en la experiencia en otros proyectos, los integrantes del equipo de servicio recibirán **sesiones de inmersión** en diferentes aspectos e implementaciones tecnológicas específicas del RSI de forma previa a su incorporación.

Incluirá una serie de tareas previas a la incorporación al servicio:

- **Sesiones informativas** sobre el servicio y la organización de la prestación del servicio a RSI.
- **Revisión y reasignación** de equipos informáticos específicos y otros recursos (según necesidad del servicio).

Se realizarán **sesiones individuales de seguimiento** específicas durante las primeras semanas.

Modelo de ejecución

La ejecución del servicio se regirá por las **metodologías y funcionamiento** expresados a lo largo de la propuesta, y estará enfocado hacia la generación de valor para RSI. El modelo podrá sufrir **variaciones o modificaciones ante el cambio de necesidades de RSI**, así como **mejoras o evolución de las metodologías utilizadas**, siendo estos posibles cambios siempre acordados con los responsables de servicio de RSI.

Metodologías

La ejecución del servicio se basará en **metodologías ágiles**, incorporando conceptos y tendencias adicionales como el escalado de equipos ágiles, la incorporación de la calidad desde el inicio, etc. Los **procesos de seguimiento** del servicio no serán intrusivos en los equipos, basándose mayoritariamente en las herramientas utilizadas en el servicio.

Localización

El equipo **se adaptará a las normas de teletrabajo y presencialidad** que se determinen en cada momento en RSI.

Aun así, podrán establecerse con RSI la asistencia presencial de miembros del equipo a ciertos eventos del modelo de ejecución o en momentos en los que RSI estime imprescindible dicha asistencia presencial.

Horarios

El horario de servicio **se ajustará al horario habitual establecido para el personal de RSI**. En función de las necesidades específicas del proyecto, este horario podrá ser adaptado de común acuerdo.

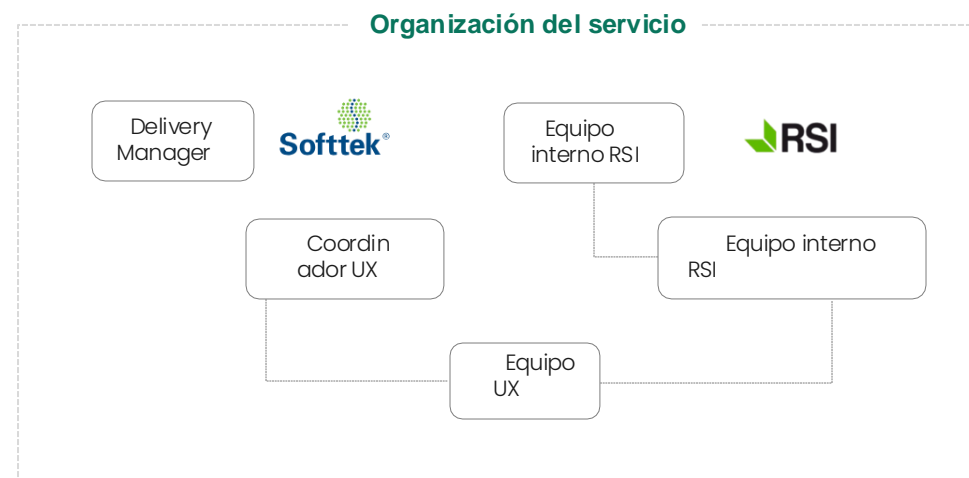
Herramientas

Softtek proporcionará a sus empleados las **herramientas necesarias** identificadas por RSI:

Equipo Mac (requisito obligatorio).
Pantalla 4K. Tamaño min. 32" (requisito obligatorio).
*Licencia de Figma (requisito obligatorio).
*Licencia de Gitbook (requisito obligatorio).
Licencia de Adobe (opcional, requerida solo en caso de necesidad específica).
*Licencia Copilot Office365 (solo equipo research).
Estas licencias serán abonadas por RSI por el modelo de facturación de la licencia y será reembolsado el importe por perfil a final de año.

Seguimiento y mejora continua:

Se constituirá el **modelo de gobierno a dos niveles: a nivel global del contrato y de servicio individual**, cada uno de ellos con una periodicidad y contenidos diferentes. Este modelo de seguimiento y gestión regirá la prestación del servicio durante la ejecución del mismo. Y contendrá todos los eventos necesarios para la gestión del funcionamiento del servicio y la adaptación de forma continuada del mismo a las necesidades de RSI. Tendrá el objetivo de conseguir **un modelo ágil y transparente de gestión** focalizado en la mejora constante de la calidad del servicio.



Mantenimiento de la planificación:

Con objeto de habilitar el servicio para: la adaptación continua de las capacidades a las necesidades; proporcionar una garantía de escalabilidad del servicio; y posibilitar una respuesta rápida y de calidad a las áreas finales usuarias del servicio.

Seguimiento del acuerdo:

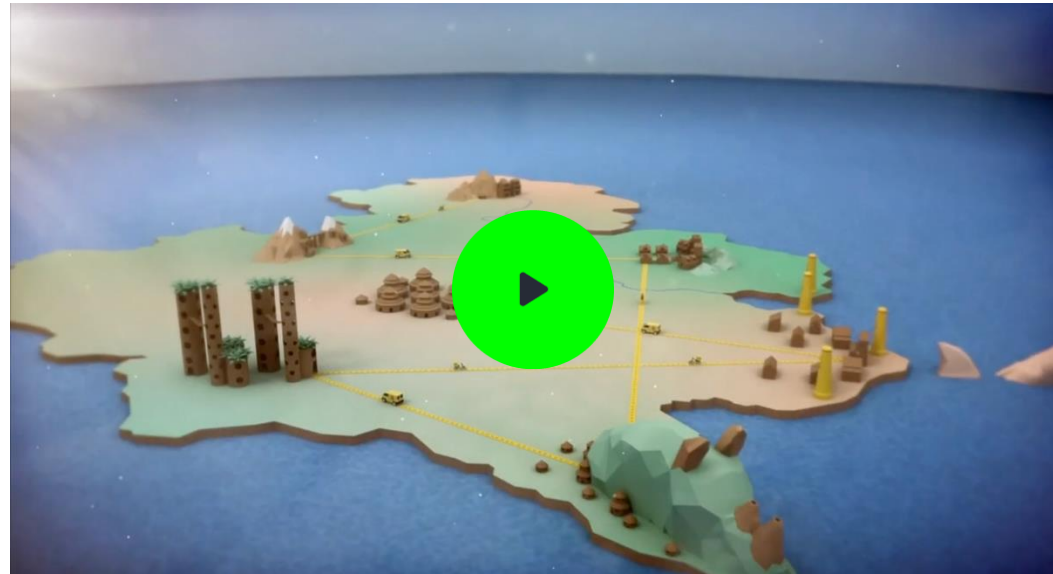
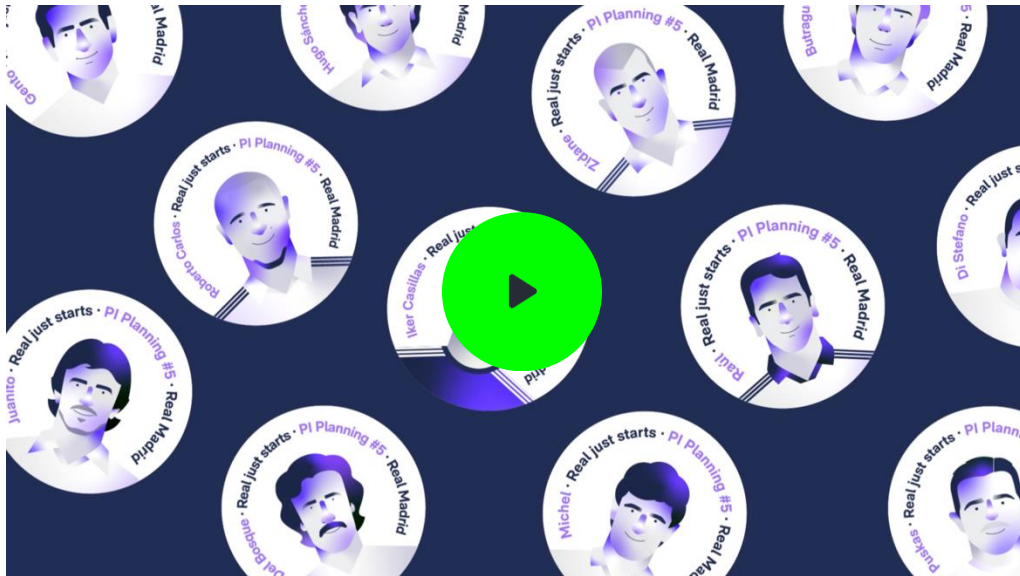
Seguimiento de ratios como: evolución de capacidades vs previsión; tiempos de respuesta (disponibilidad vs solicitud); calidad del proceso (% incidencias relativas a calidad del equipo); % rotación anual acumulada no deseada, formación continua, etc.

Seguimiento del servicio:

Con el objeto de realizar seguimiento operativo del servicio, cumplimientos de los objetivos establecidos, la calidad percibida por las áreas e identificar oportunidades de mejora operativas en los procesos, las herramientas, las necesidades de evolución y formación.

Workshop

De manera trimestral se realizará en las oficinas de Softtek una **sesión de seguimiento** – taller práctico diferente, que permitirá al equipo de RSI **trabajar conjuntamente y definir objetivos** para el siguiente trimestre.



Para RSI configuraremos su propia **Comunidad RSI**, un modelo de gobierno y gestión de equipos de trabajo propio, y que actualmente trabajamos con clientes como Inditex.

COMUNIDAD RSI - GENERACIÓN DEL CONOCIMIENTO (Sharepoint)



 **Funcionalidades de la utilidad que apoyan el proceso**

CRONOGRAMA PARA LA INCORPORACIÓN Y GESTIÓN DEL EQUIPO EN EL PROYECTO RSI (ESTIMADO)



Servicio regular

Fase 1:

Preparativos y formalización

1. Preparativos previos

1. **Confirmación de los currículums** que se incorporarán al equipo desde Softtek para RSI y **concertación de entrevistas**.
2. **Confirmación del equipo actual de RSI** que participa en el proyecto para su incorporación a Softtek.
3. **Revisión y alineación de las condiciones** de colaboración con RSI.
4. **Asignación de un líder** de proyecto/coordinador en Softtek para los 15 empleados.
5. **Creación y difusión de materiales para el onboarding** interno de Softtek y la formación sobre RSI (valores, procesos, metodología).

Fase 2:

Onboarding y cohesión del equipo en Softtek

2. Incorporación de nuevos empleados a Softtek

1. **Formalización de la firma de contratos** por parte de los empleados externos (actualmente en RSI).
2. **Registro y activación en los sistemas de Softtek** para todos los empleados (credenciales, acceso a herramientas, correos corporativos).
3. **Onboarding Softtek** para los nuevos empleados:
 - **Presentación de la empresa**, sus valores, misión y visión.
 - **Descripción del funcionamiento interno** y políticas clave (ejemplo: horarios, código de conducta...).
 - **Presentación de contactos clave:** RRHH, líder de proyecto, soporte técnico.

3. Onboarding conjunto para los 15 empleados

1. **Reunión inicial presencial** en las oficinas de Softtek con los objetivos de:
 - Conocerse unos a otros.
 - Presentar el proyecto, objetivos, roles y responsabilidades.
 - Exponer el seguimiento que realizará Softtek.
 - Llevar a cabo una dinámica de integración para los 15 empleados.
2. **Formación RSI** con los objetivos de:
 - Explicar los valores, principios y metodologías de RSI.
 - Enseñar políticas específicas del cliente (confidencialidad, comunicación).
 - Presentar planificación de trabajo UX/CX para el ejercicio 2025.

CRONOGRAMA PARA LA INCORPORACIÓN Y GESTIÓN DEL EQUIPO EN EL PROYECTO RSI (ESTIMADO)



Servicio regular

Fase 3:

Ejecución y seguimiento operativo

4. Seguimiento operativo al proyecto RSI

1. Asegurar que los nuevos empleados **comiencen a trabajar en RSI con tareas asignadas.**
2. Validar que los empleados tienen **acceso a las herramientas y plataformas de RSI.**
3. Realizar un seguimiento inicial para **resolver dudas o inconvenientes.**

5. Seguimiento y soporte continuo

1. **Establecer reuniones mensuales** internas con el equipo de 15 empleados para:
 - Revisar avances y resolver dudas o sugerencias.
 - Gestionar cualquier inconveniente relacionado con el proyecto.
 - Planificar próximos pasos del mes siguiente.
2. **Workshop trimestrales Softtek y RSI** para:
 - Evaluar el estado del proyecto.
 - Recibir feedback sobre el desempeño de los empleados.
 - Ajustar procesos según sea necesario.
 - Realizar taller en equipos.
3. **Designar un punto de contacto de Softtek** disponible diariamente para atender imprevistos o preocupaciones de los empleados.

Si aún no los has visto,
entra y descubre todas las
caras de un triángulo
perfecto en la landing que
hemos diseñado para
mostrar nuestra oferta.

[Ver resumen ejecutivo](#)

¡Gracias!