

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Centro Universidad Empresa

Economía solidaria y trabajo digno

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

Programa de desarrollo de competencias de la gestión en micro, pequeñas y medianas empresas



**ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara**

PAP 3A03A: PAP PROGRAMA INTEGRAL DE CONSULTORÍA EN MYPE I

Consultoría en Transformación Digital
en una Institución Educativa

PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

Lic. Negocios y Mercados Digitales. Diego Alejandro Márquez Coronel

Ing. Industrial. Luis Chávez Maassen

Lic. Administración de Empresas y Emprendimiento. Mirsha García Aceves

Profesores PAP: Burgos Campero Asela Angelina, López Ramella Jorge Ignacio, Monroy
Barraza Karina Alejandra, Rodríguez Ruiz Ana Luisa

Tlaquepaque, Jalisco, diciembre de 2024

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	3
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	3
Resumen	5
1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional	5
1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto	5
1.2 Caracterización de la organización	8
1.4. Planeación de alternativa(s)	11
1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora	17
1.6. Valoración de productos, resultados e impactos	25
1.7. Bibliografía y otros recursos	44
1.8. Anexos generales	45
2. Productos	69
3. Reflexión crítica y ética de la experiencia	82
3.1 Sensibilización ante las realidades	82
3.2 Aprendizajes logrados	84

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son experiencias socio-profesionales de los alumnos que desde el currículo de su formación universitaria- enfrentan retos, resuelven problemas o innovan una necesidad sociotécnica del entorno, en vinculación (colaboración) (co-participación) con grupos, instituciones, organizaciones o comunidades, en escenarios reales donde comparten saberes.

El PAP, como espacio curricular de formación vinculada, ha logrado integrar el Servicio Social (acorde con las Orientaciones Fundamentales del ITESO), los requisitos de dar cuenta de los saberes y del saber aplicar los mismos al culminar la formación profesional (Opción Terminal), mediante la realización de proyectos profesionales de cara a las necesidades y retos del entorno (Aplicación Profesional).

El PAP es un proceso acotado en el tiempo en que los estudiantes, los beneficiarios externos y los profesores se asocian colaborativamente y en red, en un proyecto, e incursionan en un mundo social, como actores que enfrentan verdaderos problemas y desafíos traducibles en demandas pertinentes y socialmente relevantes. Frente a éstas transfieren experiencia de sus saberes profesionales y demuestran que saben hacer, innovar, co-crear o transformar en distintos campos sociales.

El PAP trata de sembrar en los estudiantes una disposición permanente de encargarse de la realidad con una actitud comprometida y ética frente a las disimetrías sociales. En otras palabras, se trata del reto de “saber y aprender a transformar”.

El Reporte PAP consta de tres componentes:

El primer componente refiere al ciclo participativo del PAP, en donde se documentan las diferentes fases del proyecto y las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo de este y la valoración de las incidencias en el entorno.

El segundo componente presenta los productos elaborados de acuerdo con su tipología.

El tercer componente es la reflexión crítica y ética de la experiencia, el reconocimiento de las competencias y los aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

El proyecto de aplicación profesional PAP 3A03A: PAP Programa Integral de Consultoría en MYPE I, busca la integración y el manejo de los datos e información a partir de la implementación de sistemas de información gerenciales y ejecutivos, así como aplicar técnicas de analítica de datos a través de la transformación digital de las empresas para mejorar la toma de decisiones estratégicas que puedan derivar en una mayor productividad y competitividad. El escenario en el que se aplicó el PAP se ha enfrentado a desafíos sobre procesos manuales y baja digitalización.

Así mismo, se identificó la dificultad de trasladar el deseo de tener un enfoque digital a la realidad, de manera que permee hacia todas las áreas de la institución educativa por igual. El objetivo del PAP es el siguiente: digitalizar los documentos y la información de los alumnos en los procesos de admisión, inscripción y reinscripción para la reducción del uso de papeles y copias. Después de fijar el objetivo y alcance deseados, se empezó a desarrollar una alternativa junto con el escenario, la cual consiste en la digitalización del 100% de los expedientes físicos de los alumnos y implementar el módulo de aspirantes en un ERP propio de la empresa antes del inicio del próximo ciclo escolar (enero de 2025). Se digitalizaron 213 expedientes, el cual equivale al 30% de los expedientes y se implementó el módulo digitalizando un 100% la documentación en el proceso y digitalizando el proceso un 80%.

1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional

El PAP es una experiencia de aprendizaje y de contribución social integrada por estudiantes, profesores, actores sociales y responsables de las organizaciones, que de manera colaborativa construyen sus conocimientos para dar respuestas a problemáticas de un contexto específico y en un tiempo delimitado. Por tanto, la experiencia PAP supone un proceso en lógica de proyecto, así como de un estilo de trabajo participativo y recíproco entre los involucrados.

1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto

La situación problemática se centra en la vulnerabilidad de las MiPYMES en México, particularmente en la región del ZMG, frente a la falta de digitalización, lo cual representa una barrera crítica que amenaza su competitividad, productividad e, incluso, su supervivencia en un entorno globalizado (González, 2019). La digitalización se ha convertido en un aspecto clave para el crecimiento y la resiliencia empresarial, permitiendo a las organizaciones no solo modernizar sus procesos, sino también acceder a un mercado más amplio y dinámico (Cepal, 2021). Sin embargo, las MiPYMES en México aún enfrentan desafíos considerables para adoptar tecnologías digitales, debido en parte a limitaciones económicas, falta de conocimiento y habilidades tecnológicas, y la ausencia de un acompañamiento especializado que facilite una transición eficiente y efectiva (Núñez, 2020).

Abordaje Teórico del Problema

El abordaje teórico se enmarca en el ámbito de la transformación digital y la consultoría empresarial para MiPYMES, examinando cómo estas empresas pueden aprovechar las tecnologías digitales para mejorar su desempeño y adaptarse a cambios en el mercado. La investigación también se centra en las metodologías ágiles, como el Google Sprint, que permite la validación rápida de ideas y soluciones de alto impacto mediante prototipos y pruebas con usuarios reales (Knapp et al., 2016). Este enfoque de diseño rápido permite a las MiPYMES visualizar y adaptar soluciones digitales en un corto periodo, promoviendo así la innovación y el aprendizaje iterativo (Lockwood, 2021). El Google Sprint se estructura en cinco fases (Mapear, Esbozar, Decidir, Prototipar, y Probar), lo cual permite abordar de manera integral y ágil los problemas específicos de cada empresa, reduciendo el riesgo y favoreciendo la toma de decisiones informadas (Knapp et al., 2016).

Además, el proceso de consultoría resulta esencial para implementar cambios significativos en las MiPYMES. Este proceso incluye una fase preliminar donde se identifican las áreas de oportunidad, estableciendo una estrategia colaborativa en la que tanto el consultor como el cliente aportan conocimientos y recursos, creando un contrato psicológico y una relación de empatía y colaboración (Schein, 2018). El modelo de consultoría a seguir se diferencia de la consultoría tradicional que genera dependencia,

proponiendo en cambio una "Consultoría C Persona", cuyo objetivo es reducir costos y maximizar utilidades, promoviendo prácticas sostenibles y de autogestión (Block, 2020).

Antecedentes Históricos

En la región de Latinoamérica, y específicamente en México, las MiPYMES constituyen un pilar fundamental de la economía, representando alrededor del 99% de las empresas en el país y generando una porción significativa del empleo (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2022). Sin embargo, estas empresas han mostrado una baja adopción tecnológica en comparación con países desarrollados (Cepal, 2021). Esto se debe en parte a factores estructurales, como la falta de políticas de incentivo a la digitalización, limitaciones de financiamiento, y una cultura empresarial enfocada en la sobrevivencia en lugar de la innovación (Núñez, 2020). Con el avance de la globalización y el cambio en las expectativas del mercado, la digitalización se ha convertido en un recurso indispensable para la competitividad de estas empresas.

A lo largo de los años, el crecimiento del sector de las MiPYMES ha sido volátil y, en muchos casos, poco sostenible. La pandemia de COVID-19 demostró la vulnerabilidad de estas empresas, donde muchas tuvieron que cerrar sus puertas o reducir sus operaciones debido a la falta de una infraestructura digital que les permitiera continuar operando en un mercado virtual (López, 2020). La situación actual exige una actualización en sus capacidades digitales, no solo para responder a eventos externos de gran impacto, sino también para anticiparse y adaptarse a cambios constantes en las preferencias y comportamientos de los consumidores (González, 2019).

Metodología

El método "Google Sprint" se propone como una herramienta fundamental para que las MiPYMES logren avances significativos en su proceso de digitalización, ya que permite una rápida identificación y prueba de soluciones específicas en un entorno controlado. Este método es ideal para MiPYMES, dado que su estructura ágil facilita la adopción de cambios sin requerir una inversión significativa en tiempo o recursos (Knapp et al., 2016). Además, el proceso de consultoría busca no solo implementar cambios, sino también empoderar a los líderes y empleados de estas empresas para que desarrollen una mentalidad orientada a la mejora continua y el aprovechamiento estratégico de la tecnología (Block, 2020).

En conclusión, este proyecto aborda una problemática de relevancia social al enfocarse en fortalecer y digitalizar las MiPYMES, un sector crucial para el desarrollo económico y social del país. Mediante un enfoque integral y adaptado a las necesidades específicas de estas empresas, este estudio contribuye a la creación de estrategias sostenibles que aseguren su competitividad y capacidad de adaptación en un entorno global en constante transformación (Cepal, 2021).

1.2 Caracterización de la organización

La empresa en Guadalajara es una institución educativa comprometida con la formación integral de sus estudiantes, promoviendo una educación basada en valores cristianos y en los principios de su fundador. Su estructura está diseñada para cubrir todos los aspectos de desarrollo educativo, desde el nivel preescolar hasta la educación media superior.

El colegio está organizado en diferentes áreas que abarcan la administración, el cuerpo docente, el área psicopedagógica, actividades extracurriculares, y pastoral. La administración supervisa las operaciones diarias, la coordinación de eventos y el cumplimiento de la normativa. El cuerpo docente, encargado de la enseñanza en las distintas materias y niveles educativos, implementa los programas académicos oficiales y complementarios. El área psicopedagógica se enfoca en el desarrollo emocional y psicológico de los estudiantes, apoyándolos en su crecimiento personal. Por último, las actividades extracurriculares incluyen deportes, arte y tecnología, complementando la educación integral del alumnado, mientras que el área de pastoral se enfoca en el desarrollo espiritual y ético de los estudiantes.

El propósito del colegio es: formar estudiantes comprometidos y conscientes de su papel en la sociedad, basándose en los valores de amor, justicia, verdad y paz. Inspirados por la filosofía teresiana, el colegio busca que los estudiantes no solo adquieran conocimientos académicos, sino que desarrollen una conciencia crítica y un compromiso con el servicio a la comunidad y el respeto por los demás.

Las acciones que realiza el colegio incluyen la implementación de un plan académico riguroso, actividades pastorales y sociales, programas de apoyo psicopedagógico, y una variedad de actividades extracurriculares. El colegio organiza

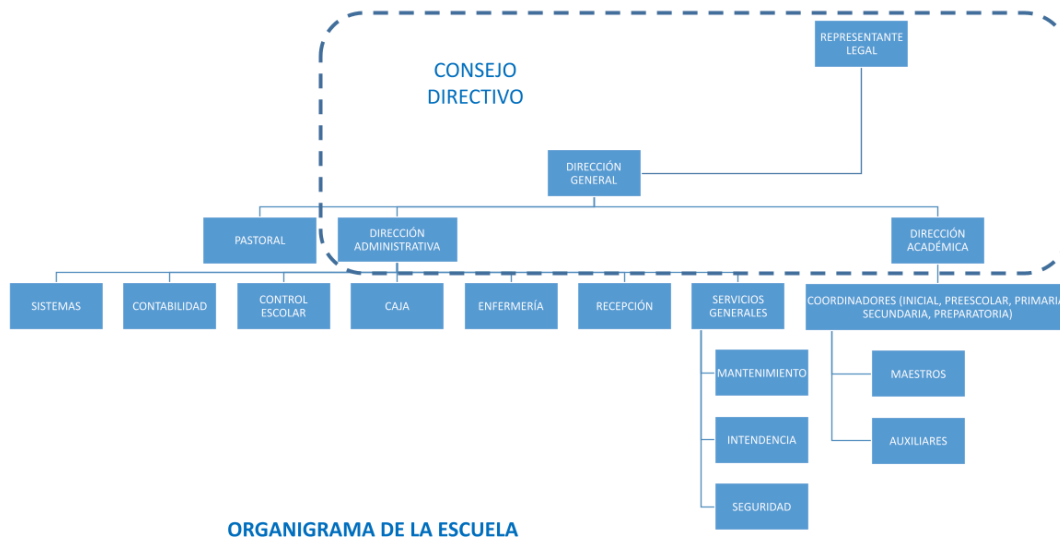
eventos comunitarios y de servicio social, misiones y retiros espirituales, así como actividades de sensibilización para fomentar valores éticos en la vida diaria de los estudiantes. Asimismo, la institución realiza capacitaciones continuas para el personal, asegurando que estén alineados con los valores y la metodología educativa del colegio.

El colegio está conformado por una comunidad de personas que incluye al personal directivo, que gestiona las operaciones y lidera la institución; el cuerpo docente, que educa y guía a los estudiantes en el ámbito académico y formativo; los orientadores psicopedagógicos, quienes ofrecen soporte emocional y académico a los estudiantes; y el personal de pastoral, que guía las actividades espirituales y sociales. Además, los padres de familia son considerados socios en la formación, participando activamente en eventos y programas del colegio.

La organización se caracteriza por su fuerte sentido de comunidad y responsabilidad social. La institución promueve una atmósfera de respeto y colaboración donde cada miembro, desde los estudiantes hasta el personal, comparte la misión de construir un ambiente positivo y de servicio.

Su misión es la de ser una comunidad incluyente de aprendizaje que acompaña procesos educativos para formar desde la ética del cuidado de la vida, transformadores sociales con competencias para incidir en una sociedad cambiante.

Su visión es la de ser referente en la zona metropolitana de Guadalajara como una institución líder en procesos educativos inclusivos e innovadores, coherente con la propuesta educativa teresiana, formando personas bilingües y académicamente competentes, para transformar la sociedad desde la ética del cuidado de la vida.



1.3 Identificación de la(s) problemática(s)

Después de las primeras sesiones informativas con la empresa, se tuvo la oportunidad de conocer de manera más detallada su funcionamiento, así como distintos problemas u oportunidades que presentan. Durante el proceso del diagnóstico colaborativo realizado entre el equipo y la organización, se identificaron diferentes problemáticas que requieren atención prioritaria: la necesidad de digitalizar los documentos y la información de los alumnos en los procesos de admisión, inscripción y reinscripción, al igual que reducir el uso del papel y copias, pues causan reprocesos y errores en captura de datos.

El incremento de la población en la institución en los últimos años, especialmente a partir de la pandemia, ha generado distintos desafíos que resultan pertinentes abordar como lo es en términos de digitalización y procesos, aspectos que han dejado pasar en los últimos años. Así mismo, se identificó la dificultad de la empresa de trasladar el deseo de tener un enfoque digital a la realidad, de manera que permee hacia todas las áreas del escenario por igual y sea claramente identificable a través de los procesos establecidos. Al enfocarse en invertir en la digitalización, consideran necesario implementar medidas y acciones que favorezcan y la dirijan hacia tal enfoque digital.

Para identificar dichas actividades necesarias para la implementación se realizó otro diagnóstico colaborativo para comprender los obstáculos que se pueden presentar los cuales

son: el software educativo, tiempo de espera de programación a dicho software, resistencia al cambio y la digitalización completa de los expedientes. Es decir, factores externos del equipo y la organización para poder implementar los cambios necesarios para las problemáticas que fueron identificadas en ambos diagnósticos colaborativos.

En conclusión, la problemática que se identifica como central y prioritaria a abordar es la digitalización los documentos y la información de los alumnos en los procesos de admisión, inscripción y reinscripción al igual que la reducción del uso de papeles y copias con la intención de ser una organización “paperless”, es decir, que usen 0 papel o lo más cercano; así buscando eficientar dichos procesos para el mejor funcionamiento.

1.4. Planeación de alternativa(s)

De acuerdo con las necesidades de la empresa identificadas en el punto anterior, se comenzó a desarrollar una alternativa en conjunto con la misma. Esta consiste en dos etapas: diagnóstico e implementación. La etapa del diagnóstico colaborativo busca establecer alternativas junto con la organización que se eligieron, diseñaron y/o validaron para resolver la necesidad de identificar las capacidades empresariales que formarán la base del plan de desarrollo. Una de estas capacidades que se evaluó fue el software del sistema educativo. En las primeras sesiones se habló de dos softwares: ServoEscolar y Algebraix.

La empresa argumenta que se usan los dos en la red de las escuelas a nivel nacional, sin embargo, el que tienen actualmente es ServoEscolar. Por lo tanto, se realizó en un momento oportuno debido a que era la base del plan a diseñar e implementar de la transformación digital en la empresa, ya que se decidió a través de un análisis que ServoEscolar estaba siendo subutilizado dentro de la organización. Incluso, se revisaron los documentos que se piden en los macroprocesos de admisión, inscripción y reinscripción, para poder validar y cuestionar la información valiosa que se pide en dichos documentos a la vez que la veracidad. Por lo tanto, permite una digitalización con mayor valor centrado en la información, eliminando información repetida o que no agrega valor a cada uno de sus respectivos procesos. Además, reduciendo el papel de dichos documentos al modificar los procesos de manera digital.

En la etapa de implementación, busca lo mismo que la etapa anterior, no obstante, ya con la base del plan de desarrollo a implementar, se estableció la alternativa a trabajar

durante el proyecto. Esta consiste en la intervención de tres macroprocesos y la digitalización de la documentación, se determinó por el equipo PAP realizar la intervención en estos procesos en particular debido a que la intervención permiten la digitalización de la documentación de manera paralela al digitalizar la información de los alumnos en los procesos de admisión, inscripción y reinscripción al igual que la reducción del uso de papeles y copias con la intención de ser una organización “paperless”.

Para eso se desarrolló un plan de trabajo con el propósito de conocer los objetivos, metas, actividades, responsables y cronograma de dicho trabajo. Incluso, es un instrumento que ayuda a la planificación, ordena y sistematiza información de modo que pueda tenerse una visión del trabajo a realizar. El plan de trabajo es el siguiente:

Plan de trabajo

Objetivo: Digitalización de los documentos y la información de los alumnos en los procesos de admisión, inscripción y reinscripción para la reducción del uso de papeles y copias.

Actividad	Objetivo	Descripción	Responsables	Lugar	Fecha
Introducción al PAP	Familiarizar a los participantes con los objetivos y dinámicas del PAP.	Explicación sobre objetivos del PAP y actividades de integración con los compañeros.	Asesores y Alumnos	ITESO	Sem 1
Introducción al escenario	Recopilación detallada de la empresa y necesidades para una buena comprensión de los desafíos a abordar.	Recabar toda la información que sea posible sobre la empresa, sus procesos, colaboradores, área de mejora,	Equipo PAP y Empresa	Empresa	Sem 2

		fortalezas, entre otros datos.			
Diagnóstico de problema	Realizar diagnóstico de los tres macroprocesos a intervenir.	Realizar entrevistas con las personas que intervienen en los procesos con registro de incidencias para mapear dichos procesos BPMN para conocer cómo son actualmente los procesos.	Equipo PAP y Asesor	ITESO	Sem 2
Elaboración de propuesta	Desarrollo de propuesta integral viable que responda a las áreas de mejora anteriormente identificadas.	Creación de la propuesta como alternativa de solución, de acuerdo con las áreas de mejora y/o problemas mencionados en la reunión inicial.	Equipo PAP y Asesor	ITESO	Sem 2

Presentación de propuesta	Presentar la propuesta elaborada ante los responsables para obtener retroalimentación y validación.	Realizar la presentación de la propuesta con objetivos y alcance al director general de la empresa y hacer algunas modificaciones o ajustes, tomando en cuenta sugerencias para definir la tarea que se desarrollará.	Equipo PAP, Asesor y Empresa	Empresa	Sem 3
Elaboración de propuesta documentación para inscripción y reinscripción	Desarrollo de propuesta de documentación para la digitalización	Creación de la propuesta, de acuerdo con las áreas de mejora y/o problemas identificados en los procesos AS IS.	Equipo PAP, Asesor, y Empresa	ITESO	Sem 4

Presentación de propuesta de documentación para inscripción y reinscripción	Presentar la propuesta elaborada ante los responsables para obtener retroalimentación y validación.	Realizar la presentación de la propuesta a la persona de sistemas y de ServoEscolar de la empresa y retroalimentar y validar.	Equipo PAP, Asesor, y Empresa	Empresa	Sem 4
Digitalizar la Documentación en los procesos	Validar la documentación digital en ServoEscolar	Aprobación de la persona de sistemas y de ServoEscolar para hacer pruebas en ServoEscolar sobre la documentación.	Equipo PAP, Asesor, y Empresa	Empresa	Sem 5
Digitalizar la Documentación en los procesos	Definir documentos requeridos en ServoEscolar	Asignar paquetes de documentos por usuario en ServoEscolar con los documentos definidos.	Equipo PAP, Asesor, y Empresa	Empresa	Sem 5

Macroproceso de Aspirante y su uso en ServoEscolar	Activación del módulo de aspirantes en Servo	Analizar el módulo de aspirantes y la validación de definición de documentos con paquetes en ServoEscolar	Equipo PAP y Asesor	ITESO	Sem 6 y 7
Macroproceso de Aspirante y su uso en ServoEscolar	Pruebas de digitalización de expedientes	Realizar pruebas de digitalización de los expedientes actuales con Control Escolar	Equipo PAP, Asesor y Empresa	Empresa	Sem 8
Macroproceso de Admitido y su uso en ServoEscolar	Capacitación de digitalización de expedientes con Control Escolar	Reunirse con Control Escolar para capacitar en la digitalización de expedientes	Equipo PAP y Empresa	Empresa	Sem 9
Macroproceso de Admitido y su uso en ServoEscolar	Validar la intervención en todos los macro procesos y su uso en Servo	Reunirse con el director general para definir la manera de digitalizar los expedientes escolares actuales semanalmente y	Equipo PAP y Empresa	Empresa	Sem 10

		la intervención realizada.			
Macroproceso de Inscrito y su uso en Servo	Plan de digitalización después de PAP	Reunión con Control Escolar para definir el plan de digitalización para después del PAP y con la persona de sistemas y el director general para el cierre del proyecto	Equipo PAP y Empresa	Empresa	Sem 11
Macroproceso de Alumno y su uso en Servo	Simulación de las intervenciones con los beneficios	Realizar un prueba de inicio a fin con las intervenciones terminadas mostrando los beneficios del nuevo proceso (TO BE)	Equipo PAP y Empresa	Empresa	Sem 12

1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora

Introducción al PAP.

Vimos temas sobre la consultoría y cómo la filosofía ignaciana se centra en reflexionar sobre nuestra identidad y propósito, respondiendo preguntas fundamentales como: ¿Quiénes somos y para qué estamos aquí? y ¿Cómo y para qué nos vinculamos con las

demás personas y la naturaleza?. Este enfoque se traduce en un liderazgo y un modo de proceder inspirado en los valores ignacianos. En el ámbito de la excelencia humana, se destacan cuatro valores fundamentales. Ser conscientes implica recuperar nuestros aprendizajes con un profundo sentido del ser. Ser competentes consiste en poner nuestras habilidades, aptitudes y conocimientos al servicio de los demás. Ser comprometidos nos lleva a llevar a la acción todas las posibles soluciones que podemos desarrollar. Por último, ser compasivos significa situarnos en diferentes contextos y dejarnos guiar por nuestra experiencia para actuar con empatía y solidaridad. Además, la noción de Ubuntu mexicano enfatiza cómo comprendemos y atendemos nuestro entorno para generar valor. Este concepto nos ayuda a entender el contexto y trabajar en conjunto para alcanzar el bienestar común, el cual usaremos como base para el acercamiento al proyecto.

Introducción al escenario

Durante la primera visita a la institución, se llevó a cabo la recopilación de información mediante entrevistas con las diferentes áreas clave. Este proceso permitió identificar y catalogar los puntos a investigar, enfocándose en aspectos fundamentales como el proceso de reinscripción e inscripción, la evaluación integral del ERP actual y la exploración de los procesos y actividades esenciales realizados por las personas involucradas. Con base en la información obtenida, se definió y estructuró una propuesta de intervención adaptada a las necesidades específicas de la institución, la cual fue presentada formalmente para su consideración.

Diagnóstico de problema.

Se estableció una metodología de trabajo la cual fue: ir 2 veces por semana al colegio (Lunes y Viernes), y trabajar remoto los Miércoles. Con esto, pudimos recabar la información necesaria, teniendo regularmente juntas breves con la Dirección para reafirmar los objetivos y alcances. Esta persona nos acompañó desde un inicio para tener los objetivos muy claros y nos daba la confianza que necesitábamos para avanzar, siempre con un trato extraordinario. Con ayuda del Director empezamos a organizar juntas con los colaboradores del colegio. Conversamos, preguntamos y nos entrevistamos con las diferentes áreas y colaboradores y mapeamos los procesos. Con eso también unimos fuerzas con las áreas clave e identificamos situaciones que podrían mejorar. Con esta información se realizó un diagnóstico.

Elaboración de la propuesta.

Después de analizar la información obtenida y con el diagnóstico realizado, en equipo en conjunto con la empresa se detectaron las situaciones a atender, las cuales son:

- Elección de ERP.
- Procesos administrativos manuales.
- Expedientes dispersos en diversas áreas.
- Identificar información de valor
- Módulos existentes deshabilitados en el ERP
- Oportunidades para mejorar el flujo y la captura de información

Se hizo una evaluación integral del ERP actual y de los procesos de reinscripción e inscripción; así como la exploración de los procesos y actividades clave de las personas involucradas. Aquí se eligió el ERP con el cual ya contaba la empresa cuyo nombre es ServoEscolar, se exploró dicho ERP y se identificaron módulos existentes deshabilitados en el ERP que servían para poder implementar cambios a los procesos mencionados. Por lo tanto, buscar atender que los procesos manuales se digitalizaron dada las oportunidades para mejorar el flujo y la captura de información. Incluso, los expedientes de los alumnos de manera física se encontraban divididos en diferentes áreas de la empresa, lo cual resulta en un riesgo de pérdida de información y información no centralizada. Así mismo, se revisaron los documentos que se pedían en los procesos mencionados a intervenir para hacer un cuestionamiento de cuál era la información de valor para el colegio y no que no existiera repetición de información o información que no se usa, lo cual no agrega valor. Ya identificadas dichas situaciones, se elabora la propuesta a trabajar para responder a dichas situaciones.

Presentación de propuesta de la empresa.

Al presentarla, recibimos retroalimentación, pero pudimos también externar nuestras preocupaciones sobre el alcance y que puntualmente podríamos lograr durante las 16 semanas del proyecto. Es así como en conjunto con nuestro consultor senior y el enlace del escenario llegamos al acuerdo de tener un objetivo general y tres metas puntuales, las cuales son:

Objetivo general: Digitalizar los documentos y la información de los alumnos en los procesos de admisión, inscripción y reinscripción para la reducción del uso de papeles y copias.

Meta 1: Ayudar a Relaciones Institucionales para la reducción de carga laboral mediante la implementación del módulo de aspirantes para enero de 2025, con el fin de reducir la carga en un 20%.

Meta 2: Digitalizar el 100% los expedientes físicos de la organización para enero de 2025, mediante el ERP que permita acceder a los documentos en menos de 5 minutos.

Meta 3: Implementar el módulo de aspirantes antes del inicio del próximo ciclo escolar (enero de 2025), garantizando que el 100% de los procesos de registro, seguimiento y evaluación de candidatos se gestionen digitalmente, con al menos un 90% de satisfacción por parte de los usuarios.

Con estas metas y objetivos comenzamos a trabajar de acuerdo al plan de trabajo propuesto.

Elaboración de propuesta documentación para inscripción y reinscripción.

Se hizo un análisis la documentación existente relacionada con los procesos de inscripción y reinscripción, lo que se mencionada con la información que realmente agregue valor; así para poder definir y elaborar una nueva propuesta de documentación para dichos procesos de manera digital. Por lo tanto, se realizaron entrevistas con las áreas involucradas para validar esta propuesta. Continuamos y finalizamos el mapeo del proceso actual (AS IS), después de las entrevistas con las áreas involucradas.

Presentación de propuesta de documentación para inscripción y reinscripción.

Se mostró al director general la nueva propuesta de documentación para el proceso de inscripción, la cual fue aprobada y se iniciaron pruebas dentro del ERP. Así, solicitamos al asesor del ERP la activación del módulo de admisiones, para poder establecer la documentación necesaria dentro del sistema y organizar la documentación en paquetes específicos dentro del ERP para facilitar su uso y validar que en módulo a activar pudiera estar disponible la parte de la documentación digital. Colaboramos en la recuperación educativa con el resto de los equipos PAP para ver avances.

Digitalizar la documentación en los procesos.

Se hizo un análisis y se definió un plan alternativo para el proceso de admisión dentro del ERP, por cuestiones de tiempo de respuesta del asesor externo del ERP. Se introdujo el uso del ERP a las personas encargadas del proceso de admisión de manera personal para resolver cualquier tipo de dudas que pudieran surgir. Se resolvieron dudas sobre el ERP en conjunto con el encargado del área de sistemas. Se hizo la validación, definición y organización de los documentos dentro de los paquetes configurados en el ERP para su adecuada implementación.

Macroproceso de Aspirante y su uso en ServoEscolar.

Se hizo la activación del módulo de admisión dentro del ERP. Se revisaron las funcionalidades y capacidades del módulo habilitado para evaluar su alineación con los objetivos del proceso. Realizamos pruebas con el nuevo módulo de admisión para garantizar su correcto funcionamiento. Se empezó a designar a las personas encargadas del nuevo proceso de admisión e inscripción, basado en el modelo propuesto (TO BE). Incluso, colaboramos con el área responsable para iniciar el proceso de digitalización de expedientes con los recursos propios de la institución y sin costo. (3 escáneres HP). Como resultado elaboramos el proceso de digitalización de expedientes actuales y realizamos pruebas piloto para asegurar la eficiencia y precisión en la digitalización de los expedientes actuales. Se hizo la capacitación al equipo encargado en las herramientas y procesos necesarios para digitalizar expedientes. Diseñamos un plan que establezca objetivos y metas semanales para la digitalización de expedientes. Continuamos con la digitalización de los expedientes. Nos reunimos con el asesor externo del ERP para aclarar dudas y afinar detalles del proceso propuesto. Nos comunicamos nuevamente con el asesor externo del ERP detalles del nuevo módulo habilitado. Entrevistamos a la directora del área escolar, para recopilar información clave y obtener su perspectiva sobre el proceso de digitalización y el uso del ERP, y validar su implementación.

Macroproceso de Admitido y su uso en ServoEscolar.

Continuar avanzando en la digitalización de los expedientes actuales. Transferir los expedientes digitalizados desde la carpeta en la nube a la sección de control de documentos del ERP. Validar junto con el área encargada de la documentación, el proceso de capacitación de digitalización de expedientes, es decir que haya quedado claro y responder dudas. Colaborar en la recuperación educativa con el resto de los equipos PAP.

Retroalimentar y compartir los avances generados en la institución y discutir posibles ajustes o mejoras. Establecer, junto con el director general, los pasos finales y los objetivos a cumplir para cerrar formalmente el proyecto. Diseñar un plan de continuidad para la digitalización de expedientes, asegurando su ejecución después de la culminación del PAP.

Macroproceso de Inscrito y su uso en ServoEscolar.

Presentar a los coordinadores escolares los avances logrados y los beneficios del proyecto. Finalizar el mapeo del nuevo proceso (TO BE), asegurándonos que todos los pasos estén documentados correctamente. Realizar pruebas completas del nuevo proceso, desde el inicio hasta el final, para asegurarnos de su correcta implementación y funcionamiento. Verificar que la intervención en todos los procesos esté correctamente integrada y funcionando adecuadamente en el ERP.

Macroproceso de Alumno y su uso en ServoEscolar

Reunirse con el asesor externo del ERP para resolver cualquier detalle final y afinar aspectos técnicos antes de la implementación total. Realizar una simulación completa del nuevo proceso de admisión e inscripción con todas las áreas encargadas para asegurar su correcta ejecución. Presentar los avances y beneficios del nuevo proceso al consejo directivo, destacando los resultados obtenidos y los impactos esperados.

La siguiente tabla muestra de manera resumida lo que sucedió en cada actividad:

Actividad	Sucedió (Hechos)
Introducción al PAP	Realizamos actividades para conocer mejor a todos, también nos presentaron temas sobre la consultoría para usar a lo largo de la duración del PAP.
Introducción al Escenario	La presentación de los escenarios con los cuales nos tocaría intervenir y trabajar durante el semestre fue de manera presencial y al finalizar las diversas presentaciones se formaron los equipos y se asignaron los escenarios y tuvimos una primera reunión con los empresarios.

<p>Diagnóstico de problema</p>	<p>Conversamos, preguntamos y nos entrevistamos con las diferentes áreas y colaboradores y mapeamos los procesos. Con eso también unimos fuerzas con las áreas clave e identificamos situaciones que podrían mejorar. Con esta información se realizó un diagnóstico.</p>
<p>Elaboración de la propuesta</p>	<p>Después de analizar la información obtenida y con el diagnóstico realizado, en equipo en conjunto con la empresa se detectaron las situaciones a atender, las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Elección de ERP. ● Procesos administrativos manuales. ● Expedientes dispersos en diversas áreas. ● Identificar información de valor ● Módulos existentes deshabilitados en el ERP ● Oportunidades para mejorar el flujo y la captura de información
<p>Presentación de propuesta a empresa</p>	<p>En conjunto con nuestro consultor senior y el enlace del escenario llegamos al acuerdo de tener un objetivo general y tres metas puntuales, con estas metas y objetivos comenzamos a trabajar de acuerdo al plan de trabajo propuesto.</p>
<p>Elaboración de propuesta documentación para inscripción y reinscripción</p>	<p>Se hizo un análisis de la documentación existente relacionada con los procesos de inscripción y reinscripción, así para poder definir y elaborar una nueva propuesta de documentación para dichos procesos de manera digital.</p>
<p>Presentación de propuesta documentación para</p>	<p>Se mostró al director general la nueva propuesta de documentación para el proceso de inscripción, la cual fue aprobada y se iniciaron pruebas dentro del ERP.</p>

inscripción y reinscripción	
Digitalizar la Documentación en los procesos	Se hizo un análisis y se definió un plan alternativo para el proceso de admisión dentro del ERP, por cuestiones de tiempo de respuesta del asesor externo del ERP.
Digitalizar la Documentación en los procesos	Se hizo la validación, definición y organización de los documentos dentro de los paquetes configurados en el ERP para su adecuada implementación.
Macroproceso de Aspirante y su uso en ServoEscolar	Se hizo la activación del módulo de admisión dentro del ERP. Se revisaron las funcionalidades y capacidades del módulo habilitado para evaluar su alineación con los objetivos del proceso.
Macroproceso de Aspirante y su uso en ServoEscolar	Realizamos pruebas con el nuevo módulo de admisión para garantizar su correcto funcionamiento. Elaboramos el proceso de digitalización de expedientes actuales y realizamos pruebas piloto para asegurar la eficiencia y precisión en la digitalización de los expedientes actuales.
Macroproceso de Admitido y su uso en ServoEscolar	Transferir los expedientes digitalizados desde la carpeta en la nube a la sección de control de documentos del ERP. Validar junto con el área encargada de la documentación el proceso de capacitación de digitalización de expedientes.
Macroproceso de Admitido y su uso en ServoEscolar	Establecer, junto con el director general, los pasos finales y los objetivos a cumplir para cerrar formalmente el proyecto. Diseñar un plan de continuidad para la digitalización de expedientes, asegurando su ejecución después de la culminación del PAP.

Macroproceso de Inscrito y su uso en Servo	Realizar pruebas completas del nuevo proceso, desde el inicio hasta el final, para asegurarnos de su correcta implementación y funcionamiento. Verificar que la intervención en todos los procesos esté correctamente integrada y funcionando adecuadamente en el ERP.
Macroproceso de Alumno y su uso en Servo	Realizar una simulación completa del nuevo proceso de admisión e inscripción con todas las áreas encargadas para asegurar su correcta ejecución.

1.6. Valoración de productos, resultados e impactos

Introducción al PAP.

Esta actividad nos sirvió para comprender cómo funcionaba el PAP, cómo era la colaboración, etc. Ahora, entendemos el objetivo, el trabajo detrás y la manera de trabajar que se desea lograr durante todo el semestre. Nos gustó mucho el hecho que tuvimos el espacio y tiempo de conocernos entre todos para saber un poco más de todas las personas en el grupo para así poder empezar a crear relaciones entre nosotros y facilitar la colaboración en los escenarios. Lo que más rescatamos es tener un panorama claro de todo acerca del PAP, desde cómo será evaluado, hasta qué entendemos por trabajo en equipo, etc.

Introducción al escenario

Se nos presentaron los escenarios, teniendo pequeñas pláticas de introducción sobre cada uno en la cual un representante de cada escenario compartía lo más básico de la organización tal como número de colaboradores, giro, misión visión y valores, así como la situación en la que se encontraban y lo que les gustaría que el PAP les ayudará a trabajar. Al final se abrió el espacio para que los estudiantes hicieran preguntas. Después, se designó que cada escenario tendría 3 vacantes y se abrió el espacio para que los estudiantes armaran sus equipos.

Diagnóstico de problema.

La siguiente sesión después de armar los equipos, tuvimos una primera visita a la Institución. Ahí, hicimos una recopilación de información mediante entrevistas con las diferentes áreas de la institución y catalogar los puntos a investigar:

- Proceso de reinscripción e inscripción.
- Evaluación integral del ERP actual.
- Exploración de los procesos y actividades clave de las personas involucradas.

Con esos puntos comenzamos a definir y presentar la propuesta de intervención a la institución. Incluso, se hizo un registro de incidencias en el área administrativa en el primer día de clases en la institución, para empaparnos del contexto y el día a día que vive la empresa.

Elaboración de la propuesta.

Después de analizar la información obtenida la sesión pasada, las expectativas del escenario, nuestro campo de acción y las necesidades identificadas, se comenzó a desarrollar una propuesta inicial, que era en base a los procesos actuales relacionados con admisiones, inscripciones y reinscripciones. Para eso establecimos un plan de trabajo y objetivos a cumplir en un periodo de 12 semanas. Elaboramos el diagrama de flujo del proceso de admisión e inscripción en su estado actual (AS IS). Nuevamente recopilamos información clave mediante entrevistas con las personas involucradas en los procesos de admisiones e inscripciones. Para finalizar, analizamos los manuales y tutoriales del ERP para entender su funcionamiento y capacidades.

Presentación de propuesta de la empresa.

Al presentarla, recibimos retroalimentación, pero pudimos también externar nuestras preocupaciones sobre una baja calidad o un trabajo muy superficial por intentar cubrir una gran cantidad de temas en poco tiempo. Es así como en conjunto con nuestra asesora y el enlace del escenario llegamos al acuerdo de desarrollar tres talleres, pero cada uno abordaría solo 2 competencias y durarán 1 hora cada uno, para así poderlo repetir hasta 3 veces y aumentar el flujo de personas que asistirán, ya que, por el giro de la empresa y la naturaleza de algunos puestos, es imposible sacar a todas las personas de la misma área sin perjudicar el funcionamiento del escenario.

Elaboración de propuesta documentación para inscripción y reinscripción.

Se hizo un enfoque en analizar la documentación existente relacionada con los procesos de inscripción y reinscripción, para poder definir y elaborar una nueva propuesta de documentación para dichos procesos. Para esto trabajamos muy de la mano con el consultor senior y realmente se hizo un trabajo de reflexión de identificar información de valor para el colegio y no que no existiera repetición de información o información que no se usa, lo cual no agrega valor, lo cual platicamos en las entrevistas como parte del contrato psicológico para poder retroalimentar y cuestionar el porqué de cierta información.

Presentación de propuesta de documentación para inscripción y reinscripción.

Mostramos al director general la nueva propuesta de documentación para el proceso de inscripción y retroalimentamos dicha propuesta. Establecer la documentación necesaria dentro del sistema y organizar la documentación en paquetes específicos dentro del ERP para facilitar su uso. Colaboramos en la recuperación Educativa con el resto de los equipos PAP, lo cual nos resultó beneficioso para discutir avances y compartir experiencias hasta el momento del proyecto de cada equipo en sus respectivas empresas.

Digitalizar la documentación en los procesos.

Analizamos y definimos un plan alternativo para el proceso de admisión dentro del ERP. Identificamos una OPORTUNIDAD de poder explorar ServoEscolar más allá de solo el módulo de aspirantes, sino poder tener una utilización del ERP de un 90%, en temas de LMS y todo lo relacionado a lo académico.

Macroproceso de Aspirante y su uso en ServoEscolar.

Se llevó a cabo la activación del módulo de admisión dentro del ERP. Revisamos las funcionalidades y capacidades del módulo habilitado para evaluar su alineación con los objetivos del proceso. Realizamos pruebas con el nuevo módulo de admisión para garantizar su correcto funcionamiento. Fueron algunas semanas de espera para la activación del módulo, lo cual causó un poco de frustración e identificamos una OPORTUNIDAD de mejora en cuestiones de tiempo de respuesta del asesor externo del ERP para poder tener mayor autonomía con las necesidades de la empresa en cuestiones del ERP.

Macroproceso de Admitido y su uso en ServoEscolar.

Se realizó una reunión junto con el área encargada de la documentación, para capacitar y validar el proceso de capacitación de digitalización de expedientes. Diseñamos un plan que establezca objetivos y metas semanales para la digitalización de expedientes.

Se capacito nuevamente al equipo encargado en las herramientas y procesos necesarios para digitalizar expedientes. En particular, esta fue otra situación en la cual tuvimos un poco de frustración, pues se había establecido un plan a seguir para poder lograr el objetivo de la digitalización del 100% de los expedientes físicos. Sin embargo, el área encargada de la documentación no inició con la digitalización a la par que nosotros lo cual fue un retraso en el objetivo y ver que el progreso que se tenía era solo nuestro.

Macroproceso de Inscrito y su uso en ServoEscolar.

Colaborar en la recuperación educativa con el resto de los equipos PAP de avances y posibles bloqueos para finalizar el cierre del proyecto. Retroalimentar y compartir los avances generados en la institución y discutir posibles ajustes o mejoras. Establecer, junto con el director general, los pasos finales y los objetivos a cumplir para cerrar formalmente el proyecto. Diseñar un plan de continuidad para la digitalización de expedientes, asegurando su ejecución después de la culminación del PAP. Realizar pruebas completas del nuevo proceso, desde el inicio hasta el final, para asegurarnos de su correcta implementación y funcionamiento, especialmente el tema de los conceptos de pago, pues igual enfrentamos cierto tiempo de espera para poder realizar las pruebas.

Macroproceso de Alumno y su uso en ServoEscolar

Reunirse con el asesor externo del ERP para resolver cualquier detalle final y afinar aspectos técnicos antes de la implementación total para el siguiente ciclo. Realizar una simulación completa del nuevo proceso de admisión e inscripción con todas las áreas encargadas para asegurar su correcta ejecución sin ninguna ayuda del equipo PAP. Presentar los avances y beneficios del nuevo proceso al consejo directivo, destacando los resultados obtenidos y los impactos esperados.

La siguiente tabla muestra de manera resumida los resultados alcanzados y valoración de la experiencia PAP y como ésta dio respuesta a las problemáticas previamente identificada en cada actividad:

Actividad	Resultados
Introducción al PAP	Vimos temas sobre la consultoría y cómo la filosofía ignaciana se centra en reflexionar sobre nuestra identidad y propósito para sentar las bases para el acercamiento al proyecto.

Introducción Escenario	al	La institución nos recibió con los brazos abiertos y muy cálidamente. Desde el primer día los colaboradores fueron sumamente amables y se involucraron en el proyecto. Esto hizo que el equipo PAP nos sintiéramos cómodos y con el respaldo para trabajar en conjunto.
Diagnóstico problema	de	Con ayuda del Director empezamos a organizar juntas con los colaboradores del colegio. Conversamos, preguntamos y nos entrevistamos con las diferentes áreas y colaboradores y mapeamos los procesos. Con eso también unimos fuerzas con las áreas clave e identificamos situaciones que podrían mejorar. Con esta información se realizó un diagnóstico.
Elaboración de la propuesta	de la	<p>Es así como en conjunto con nuestro consultor senior y el enlace del escenario llegamos al acuerdo de tener un objetivo general y tres metas puntuales, las cuales son:</p> <p>Objetivo general: Digitalizar los documentos y la información de los alumnos en los procesos de admisión, inscripción y reinscripción para la reducción del uso de papeles y copias.</p> <p>Meta 1: Ayudar a Relaciones Institucionales para la reducción de carga laboral mediante la implementación del módulo de aspirantes para enero de 2025, con el fin de reducir la carga en un 20%.</p> <p>Meta 2: Digitalizar el 100% los expedientes físicos de la organización para enero de 2025, mediante el ERP que permita acceder a los documentos en menos de 5 minutos.</p> <p>Meta 3: Implementar el módulo de aspirantes antes del inicio del próximo ciclo escolar (enero de 2025), garantizando que el 100% de los procesos de registro, seguimiento y evaluación de candidatos se gestionen digitalmente, con al menos un 90% de satisfacción por parte de los usuarios.</p>

Presentación de propuesta a empresa	Diagramado de procesos de admisión, inscripción y reinscripción (AS IS) y (TO BE): Se mapearon los procesos de admisión, inscripción y reinscripción del AS IS y el TO BE con notación para que puedan visualizar el uso de ServoEscolar. En el AS IS: Tareas de usuario: 6 Tareas manuales: 23 Instancias que se utiliza ERP: 3 Utilización de ERP: 10% En el TO BE: Tareas de usuario: 21 Tareas manuales: 2 Instancias que se utiliza ERP: 16 Utilización de ERP: 90%
Elaboración de propuesta documentación para inscripción y reinscripción	Se analizó y comparó la documentación existente relacionada con los procesos de inscripción y reinscripción para dejar lo esencial para la admisión del alumno cuidado la veracidad de los datos y el valor real que agrega a la institución como OPORTUNIDAD para mejorar el proceso de admisión. Se eliminaron 2 formatos completos de manera física a digital, y los demás documentos se digitalizaron al 100%.
Presentación de propuesta documentación para inscripción y reinscripción	No se logró digitalizar el 100% de los expedientes digitalizados restantes en ServoEscolar con los expedientes completos de los alumnos con los documentos de aspirante incluidos sin necesidad de volver a pedirlos en otra instancia. 213 expedientes digitalizados. Se asignaron los paquetes a los 720 estudiantes con la adecuación de aspirantes a alumnos como OPORTUNIDAD para mejorar la gestión de los documentos.
Digitalizar la Documentación en los procesos	Documentación dentro de SERVO: Documentación establecida y estructurada para tener un control mediante paquetes de documentos para sus diferentes usos y usuarios, pero principalmente para llevar un control de la documentación de los alumnos. Se establecieron dos paquetes por sección, las cuales eran: Maternal, Preescolar, Primaria, Secundaria, Preparatoria. Es decir se establecieron 10 paquetes para el control de

	documentos tanto como lo tienen actualmente y lo que se propone de manera digital. Incluso, se estableció un paquete para documentación para aspirantes para todas las secciones.
Digitalizar la Documentación en los procesos	Expedientes digitalizados: Expedientes digitales centralizados con los documentos digitales en espacio en OneDrive y en ServoEscolar con los expedientes completos de los alumnos. 213 expedientes digitalizados, 30% de los expedientes físicos fueron digitalizados.
Macroproceso de Aspirante y su uso en ServoEscolar	Activación del módulo de aspirantes: Se activó el módulo de manera exitosa con todas las etapas pertinentes para la admisión del alumno. Se implementó el módulo al 100%.
Macroproceso de Aspirante y su uso en ServoEscolar	Se realizaron planes alternos como OPORTUNIDAD en la elaboración de cada parte del nuevo proceso (TO BE) en todas sus instancias, debido a que en varios ajustes que se hacen dentro de ServoEscolar la empresa depende de un consultor externo.
Macroproceso de Admitido y su uso en ServoEscolar	Logramos validar el módulo que sí era posible implementar dentro de ServoEscolar. Analizando todo lo demás detrás que incluye tanto la documentación de manera digital como los flujos del proceso. Identificamos una OPORTUNIDAD de poder explorar ServoEscolar más allá de solo el módulo de aspirantes, sino poder tener una utilización del ERP de un 90%, en temas de LMS y todo lo relacionado a lo académico.
Macroproceso de Admitido y su uso en ServoEscolar	Transferir los expedientes digitalizados desde la carpeta en la nube a la sección de control de documentos del ERP. Establecer, junto con el director general, los pasos finales y los objetivos a cumplir para cerrar formalmente el proyecto.

Macroproceso de Inscrito y su uso en Servo	Presentar a los coordinadores escolares los avances logrados y los beneficios del proyecto. Realizar pruebas completas del nuevo proceso, desde el inicio hasta el final, para asegurarnos de su correcta implementación y funcionamiento. Verificar que la intervención en todos los procesos esté correctamente integrada y funcionando adecuadamente en el ERP.
Macroproceso de Alumno y su uso en Servo	Modulo implementado: Se implementó el módulo de manera exitosa realizando 12 pruebas para validar la intervención de inicio a fin en el proceso. Digitalizando un 100% la documentación en el proceso y digitalizando el proceso un 80%.

La siguiente tabla muestra de manera resumida lo que sucedió y los resultados alcanzados en cada actividad:

Actividad	Objetivo	Hechos	Resultados
Introducción al PAP	Familiarizar a los participantes con los objetivos y dinámicas del PAP.	Realizamos actividades para conocer mejor a todos, también nos presentaron temas sobre la consultoría para usar a lo largo de la duración del PAP.	Vimos temas sobre la consultoría y cómo la filosofía ignaciana se centra en reflexionar sobre nuestra identidad y propósito para sentar las bases para el acercamiento al proyecto.

<p>Introducción al Escenario</p>	<p>Recopilación detallada de la empresa y necesidades para una buena comprensión de los desafíos a abordar.</p>	<p>La presentación de los escenarios con los cuales nos tocaría intervenir y trabajar durante el semestre fue de manera presencial y al finalizar las diversas presentaciones se formaron los equipos y se asignaron los escenarios y tuvimos una primera reunión con los empresarios.</p>	<p>La institución nos recibió con los brazos abiertos y muy cálidamente. Desde el primer día los colaboradores fueron sumamente amables y se involucraron en el proyecto. Esto hizo que el equipo PAP nos sintiéramos cómodos y con el respaldo para trabajar en conjunto.</p>
<p>Diagnóstico de problema</p>	<p>Realizar diagnóstico de los tres procesos a intervenir</p>	<p>Conversamos, preguntamos y nos entrevistamos con las diferentes áreas y colaboradores y mapeamos los procesos. Con eso también unimos fuerzas con las áreas clave e identificamos situaciones que podrían mejorar. Con esta información se realizó un diagnóstico.</p>	<p>Con ayuda del Director empezamos a organizar juntas con los colaboradores del colegio. Conversamos, preguntamos y nos entrevistamos con las diferentes áreas y colaboradores y mapeamos los procesos. Con eso también unimos fuerzas con las áreas</p>

			clave e identificamos situaciones que podrían mejorar. Con esta información se realizó un diagnóstico.
Elaboración de la propuesta	Desarrollo de propuesta integral viable que responda a las áreas de mejora anteriormente identificadas.	Después de analizar la información obtenida y con el diagnóstico realizado, en equipo en conjunto con la empresa se detectaron las situaciones a atender, las cuales son: <ul style="list-style-type: none"> ● Elección de ERP. ● Procesos administrativos manuales. ● Expedientes dispersos en diversas áreas. ● Identificar información de valor ● Módulos existentes deshabilitados en el ERP 	Es así como en conjunto con nuestro consultor senior y el enlace del escenario llegamos al acuerdo de tener un objetivo general y tres metas puntuales, las cuales son: Objetivo general: Digitalizar los documentos y la información de los alumnos en los procesos de admisión, inscripción y reinscripción para la reducción del uso de papeles y copias. Meta 1: Ayudar a Relaciones Institucionales para

		<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades para mejorar el flujo y la captura de información 	<p>la reducción de carga laboral mediante la implementación del módulo de aspirantes para enero de 2025, con el fin de reducir la carga en un 20%.</p> <p>Meta 2: Digitalizar el 100% los expedientes físicos de la organización para enero de 2025, mediante el ERP que permita acceder a los documentos en menos de 5 minutos.</p> <p>Meta 3: Implementar el módulo de aspirantes antes del inicio del próximo ciclo escolar (enero de 2025), garantizando que el 100% de los procesos de registro, seguimiento y evaluación de candidatos se gestionen</p>
--	--	---	---

			digitalmente, con al menos un 90% de satisfacción por parte de los usuarios.
Presentación de propuesta a empresa	Presentar la propuesta elaborada ante los responsables para obtener retroalimentación y validación.	En conjunto con nuestro consultor senior y el enlace del escenario llegamos al acuerdo de tener un objetivo general y tres metas puntuales, con estas metas y objetivos comenzamos a trabajar de acuerdo al plan de trabajo propuesto.	Diagramado de procesos de admisión, inscripción y reinscripción (AS IS) y (TO BE): Se mapearon los procesos de admisión, inscripción y reinscripción del AS IS y el TO BE con notación para que puedan visualizar el uso de ServoEscolar. En el AS IS: Tareas de usuario: 6 Tareas manuales: 23 Instancias que se utiliza ERP: 3 Utilización de ERP: 10% En el TO BE: Tareas de usuario: 21 Tareas manuales: 2 Instancias que se utiliza ERP: 16

			Utilización de ERP: 90%
Elaboración de propuesta de documentación para inscripción y reinscripción	Desarrollo de propuesta de documentación para la digitalización	Se hizo un análisis de la documentación existente relacionada con los procesos de inscripción y reinscripción, así para poder definir y elaborar una nueva propuesta de documentación para dichos procesos de manera digital.	Se analizó y comparó la documentación existente relacionada con los procesos de inscripción y reinscripción para dejar lo esencial para la admisión del alumno cuidando la veracidad de los datos y el valor real que agrega a la institución como OPORTUNIDAD para mejorar el proceso de admisión. Se eliminaron 2 formatos completos de manera física a digital, y los demás documentos se digitalizaron al 100%.

<p>Presentación de propuesta documentación para inscripción y reinscripción</p>	<p>Presentar la propuesta elaborada ante los responsables para obtener retroalimentación y validación.</p>	<p>Se mostró al director general la nueva propuesta de documentación para el proceso de inscripción, la cual fue aprobada y se iniciaron pruebas dentro del ERP.</p>	<p>No se logró digitalizar el 100% de los expedientes digitalizados restantes en ServoEscolar con los expedientes completos de los alumnos con los documentos de aspirante incluidos sin necesidad de volver a pedirlos en otra instancia. 213 expedientes digitalizados. Se asignaron los paquetes a los 720 estudiantes con la adecuación de aspirantes a alumnos como OPORTUNIDAD para mejorar la gestión de los documentos.</p>
---	--	--	---

<p>Digitalizar la Documentación en los procesos</p>	<p>Validar la documentación digital en ServoEscolar</p>	<p>Se hizo un análisis y se definió un plan alternativo para el proceso de admisión dentro del ERP, por cuestiones de tiempo de respuesta del asesor externo del ERP.</p>	<p>Documentación dentro de SERVO: Documentación establecida y estructurada para tener un control mediante paquetes de documentos para sus diferentes usos y usuarios, pero principalmente para llevar un control de la documentación de los alumnos. Se establecieron dos paquetes por sección, las cuales eran: Maternal, Preescolar, Primaria, Secundaria, Preparatoria. Es decir se establecieron 10 paquetes para el control de documentos tanto como lo tienen actualmente y lo que se propone de manera digital.</p>
---	---	---	--

			Incluso, se estableció un paquete para documentación para aspirantes para todas las secciones.
Digitalizar la Documentación en los procesos	Definir documentos requeridos en ServoEscolar	Se hizo la validación, definición y organización de los documentos dentro de los paquetes configurados en el ERP para su adecuada implementación.	Expedientes digitalizados: Expedientes digitales centralizados con los documentos digitales en espacio en OneDrive y en ServoEscolar con los expedientes completos de los alumnos. 213 expedientes digitalizados, 30% de los expedientes físicos fueron digitalizados.

<p>Macroproceso de Aspirante y su uso en ServoEscolar</p>	<p>Activación del módulo de aspirantes en Servo</p>	<p>Se hizo la activación del módulo de admisión dentro del ERP. Se revisaron las funcionalidades y capacidades del módulo habilitado para evaluar su alineación con los objetivos del proceso.</p>	<p>Activación del módulo de aspirantes: Se activó el módulo de manera exitosa con todas las etapas pertinentes para la admisión del alumno. Se implementó el módulo al 100%.</p>
<p>Macroproceso de Aspirante y su uso en ServoEscolar</p>	<p>Pruebas de digitalización de expedientes</p>	<p>Realizamos pruebas con el nuevo módulo de admisión para garantizar su correcto funcionamiento. Elaboramos el proceso de digitalización de expedientes actuales y realizamos pruebas piloto para asegurar la eficiencia y precisión en la digitalización de los expedientes actuales.</p>	<p>Se realizaron planes alternos como OPORTUNIDAD en la elaboración de cada parte del nuevo proceso (TO BE) en todas sus instancias, debido a que en varios ajustes que se hacen dentro de ServoEscolar la empresa depende de un consultor externo.</p>

<p>Macroproceso de Admitido y su uso en ServoEscolar</p>	<p>Capacitación de digitalización de expedientes con Control Escolar</p>	<p>Transferir los expedientes digitalizados desde la carpeta en la nube a la sección de control de documentos del ERP. Validar junto con el área encargada de la documentación el proceso de capacitación de digitalización de expedientes.</p>	<p>Logramos validar el módulo que sí era posible implementar dentro de ServoEscolar. Analizando todo lo demás detrás que incluye tanto la documentación de manera digital como los flujos del proceso. Identificamos una OPORTUNIDAD de poder explorar ServoEscolar más allá de solo el módulo de aspirantes, sino poder tener una utilización del ERP de un 90%, en temas de LMS y todo lo relacionado a lo académico.</p>
<p>Macroproceso de Admitido y su uso en ServoEscolar</p>	<p>Validar la intervención en todos los macro procesos y su uso en Servo</p>	<p>Establecer, junto con el director general, los pasos finales y los objetivos a cumplir para cerrar formalmente el</p>	<p>Transferir los expedientes digitalizados desde la carpeta en la nube a la sección de</p>

		<p>proyecto. Diseñar un plan de continuidad para la digitalización de expedientes, asegurando su ejecución después de la culminación del PAP.</p>	<p>control de documentos del ERP. Establecer, junto con el director general, los pasos finales y los objetivos a cumplir para cerrar formalmente el proyecto.</p>
<p>Macroproceso de Inscrito y su uso en Servo</p>	<p>Plan de digitalización después de PAP</p>	<p>Realizar pruebas completas del nuevo proceso, desde el inicio hasta el final, para asegurarnos de su correcta implementación y funcionamiento. Verificar que la intervención en todos los procesos esté correctamente integrada y funcionando adecuadamente en el ERP.</p>	<p>Presentar a los coordinadores escolares los avances logrados y los beneficios del proyecto. Realizar pruebas completas del nuevo proceso, desde el inicio hasta el final, para asegurarnos de su correcta implementación y funcionamiento. Verificar que la intervención en todos los procesos esté correctamente integrada y funcionando</p>

			adecuadamente en el ERP.
Macroproceso de Alumno y su uso en Servo	Simulación de las intervenciones con los beneficios	Realizar una simulación completa del nuevo proceso de admisión e inscripción con todas las áreas encargadas para asegurar su correcta ejecución.	Modulo implementado: Se implementó el módulo de manera exitosa realizando 12 pruebas para validar la intervención de inicio a fin en el proceso. Digitalizando un 100% la documentación en el proceso y digitalizando el proceso un 80%.

1.7. Bibliografía y otros recursos

Block, P. (2020). Flawless consulting: A guide to getting your expertise used (4th ed.). Pfeiffer.

Cepal. (2021). Transformación digital y MiPYMES en América Latina y el Caribe. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/>

González, R. (2019). La digitalización de las pequeñas empresas en México: retos y oportunidades. Fondo de Cultura Económica.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2022). La importancia de las MiPYMES en la economía mexicana. INEGI. <https://www.inegi.org.mx/>

Knapp, J., Zeratsky, J., & Kowitz, B. (2016). Sprint: How to solve big problems and test new ideas in just five days. Simon & Schuster.

Lockwood, T. (2021). Design thinking in business: A toolkit for innovation. Wiley.

López, M. (2020). El impacto del COVID-19 en las micro y pequeñas empresas en México. Editorial Porrúa.

Núñez, P. (2020). Retos para la digitalización de las MiPYMES en México. Instituto Mexicano para la Competitividad.

Schein, E. H. (2018). Organizational culture and leadership (5th ed.). Wiley.

Herramientas utilizadas para la construcción del documento:

- Microsoft Word
- Microsoft PowerPoint
- Microsoft Excel
- Chat GPT

1.8. Anexos generales

Bitácora

Proyecto Colegio Teresiano **Completado** ▾

16 Semanas

Semana 1

Inducción al PAP

Semana 2

Introducción al escenario

Agenda

19 ago 2024

- Recapitular puntos importantes de el primer encuentro **Completado** ▾
 - Proceso de reinscripción e inscripción
 - Evaluar Servoescolar en su totalidad
 - Explorar los procesos y actividades de personas de interés
- Empaparnos y entender el contexto del colegio; como conocer organigrama, procesos clave e información adicional **Completado** ▾
- Definir la manera de trabajar de manera colectiva cada semana **Completado** ▾
- Recapitular lo realizado en la reunión **Completado** ▾

Agenda

21 ago 2024

- Realizar diagnóstico de los tres macro procesos **Completado** ▾
- Elaborar presentación con la propuesta del plan de intervención **Completado** ▾
- Recibir retroalimentación de Consultor Sr **Completado** ▾
- Ponernos de acuerdo cómo llegar al Colegio **Completado** ▾

Agenda

23 ago 2024 9:00 GMT-6

- Recorrido del colegio **Completado** ▾
- Entrevista con Sistemas 23 ago 2024 9:30 **Completado** ▾
- Entrevista con Admisiones 23 ago 2024 9:30 **Completado** ▾
- Entrevista con persona de caja o persona de coordinación académica 23 ago 2024 **Completado** ▾

Semana 3

Diagnóstico de problema

Agenda

26 ago 2024 6:45 GMT-6

- Registro de incidencias en caja 26 ago 2024 7:30 **Completado** ▾
- Inicio de mapeado de procesos 26 ago 2024 7:30 **Completado** ▾
- Comenzar a elaborar los mini talleres de Servo 26 ago 2024 10:00 **Completado** ▾

Agenda

28 ago 2024 9:00 GMT-6

- Mapear el proceso de admisiones 28 ago 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Mapear la primera versión del AS IS 28 ago 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

30 ago 2024 9:00 GMT-6

- Presentar plan de trabajo tentativo a Director General 30 ago 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Definir objetivos y alcance 30 ago 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Definir un plan de trabajo detallado con objetivos y alcance 30 ago 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Ver los videos tutoriales de Servo 30 ago 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Mapear la siguiente versión del AS IS 30 ago 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Semana 4

Digitalizar la Documentación en los procesos

Agenda

2 sept 2024 8:00 GMT-6

- Presentar plan de trabajo detallado con objetivos y alcance a Director General y retroalimentar 2 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Mapear la siguiente versión del AS IS 2 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

4 sept 2024 9:00 GMT-6

- Definir y elaborar propuesta de documentación para inscripción y reinscripción
4 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Enviar versión de AS IS y retroalimentar 4 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

6 sept 2024 9:00 GMT-6

- Presentar propuesta de documentación para inscripción y reinscripción y retroalimentar 6 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Entrevista con COE 6 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Entrevista con Sistemas para validar la propuesta de documentos ya en Servo 6 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Entrevista con Admisiones para comenzar con Servo 6 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Semana 5

Digitalizar la Documentación en los procesos

Agenda

9 sept 2024 9:00 GMT-6

- Presentar propuesta de documentación para solicitud de examen 9 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Entrevista con Sistemas para validar la propuesta de documentos ya en Servo 9 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Entrevista con COE Menores 6 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Aprobación de Sistemas para hacer pruebas en Servo 9 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Solicitud de activación de módulos en Servo con los asesores externos 9 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

11 sept 2024 9:00 GMT-6

- Sesión de PAP para la problematización de problemas 11 sept 2024 9:00 GMT-6
Completado ▾

Agenda

13 sept 2024 9:00 GMT-6

- Definir documentos requeridos en SERVO 13 sept 2024 9:00 GMT-6
Completado ▾
- Asignar paquetes de documentos por usuario en SERVO 13 sept 2024 9:00 GMT-6
Completado ▾
- Reunión con Sistemas de dudas de SERVO 13 sept 2024 9:00 GMT-6
Completado ▾

Semana 6

Macroproceso de Aspirante y su uso en Servo

Agenda

18 sept 2024 9:00 GMT-6

- Plan de vías alternativas en caso de no activación del módulo de aspirantes en Servo
18 sept 2024 9:00 GMT-6 Completado ▾

Agenda

20 sept 2024 9:00 GMT-6

- Reunión con Admisiones para introducción al Servo 20 sept 2024 9:00 GMT-6
Completado ▾
- Reunión con Sistemas para retroalimentación del módulo de aspirantes en Servo
20 sept 2024 9:00 GMT-6 Completado ▾

Semana 7

Macroproceso de Aspirante y su uso en Servo

Agenda

23 sept 2024 9:00 GMT-6

- Validación de definición de documentos con paquetes en SERVO

23 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

- Activación del módulo de aspirantes en Servo 23 sept 2024 9:00 GMT-6

Completado ▾

Agenda

25 sept 2024 9:00 GMT-6

- Analizar el módulo de aspirantes para validar 25 sept 2024 9:00 GMT-6

Completado ▾

- Tener en claro responsables en el TO BE para el proceso de inscripción

25 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

27 sept 2024 9:00 GMT-6

- Presentar propuesta de documentación para solicitud de examen

27 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Semana 8

Macroproceso de Aspirante y su uso en Servo

Agenda

30 sept 2024 9:00 GMT-6

- Reunión con Control Escolar 30 sept 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

2 oct 2024 9:00 GMT-6

- Reunión con Sistemas y consultor externo vía TEAMS 2 oct 2024 9:00 GMT-6

Completado ▾

- Preguntas:

- Mis documentos en vista de Alumno
- Guardar módulos en el proceso de aspirante
- Agregar cuestiones de colegio de procedencia, datos complementarios
- Validar la transición de documentos
- Definir todos los paquetes de los distintos niveles escolares para pruebas de subir documentos oficiales 2 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Mandar documentos con retroalimentación del módulo de aspirantes 2 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

4 oct 2024 9:00 GMT-6

- Reunión con Dirección Académica 4 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Pruebas de digitalización de expedientes 4 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Reunión con Director General para valorar resultados y pasos a seguir con módulo de aspirantes 4 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Semana 9

Macroproceso de Admitido y su uso en Servo

Agenda

7 oct 2024 9:00 GMT-6

- Reunión con Director General para definir manera de digitalizar los expedientes escolares actuales 7 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Redacción de correo para establecer los cambios necesarios al módulo de aspirantes 7 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Reunión con Control Escolar y Director General 7 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Enviar documentos vía whatsapp de expediente 7 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

9 oct 2024 9:00 GMT-6

- Reunión con Jorge para aprobación de ir los miércoles a apoyar con la digitalización

9 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

11 oct 2024 9:00 GMT-6

- Capacitación de digitalización de expedientes con Control Escolar en preescolar

11 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

- Reunión con Caja de ver los documentos de inscripción y reinscripción en los expedientes

11 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

- Capacitación de digitalización de expedientes con Control Escolar

11 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Semana 10

Macroproceso de Admitido y su uso en Servo

Validar la intervención en todos los macro procesos y su uso en Servo

Agenda

14 oct 2024 9:00 GMT-6

- Reunión con Director General para definir manera de digitalizar los expedientes escolares actuales semanalmente

14 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

- Digitalización de 10 expedientes

14 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

16 oct 2024 9:00 GMT-6

- Digitalización de 10 expedientes

16 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

18 oct 2024 9:00 GMT-6

- Digitalización de 10 expedientes 18 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Semana 11

Macroproceso de Inscrito y su uso en Servo

Validar la intervención en todos los macro procesos y su uso en Servo

Agenda

21 oct 2024 9:00 GMT-6

- Reunión con Director General para definir manera de digitalizar los expedientes escolares actuales semanalmente 21 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Digitalización de 10 expedientes 21 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

23 oct 2024 9:00 GMT-6

- Recuperación educativa de los proyectos hasta el momento 23 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

25 oct 2024 9:00 GMT-6

- Reunión con Director General para definir cierre de proyecto 25 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Reunión con Sistemas para definir cierre de proyecto 25 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Reunión con Control Escolar para definir el plan de digitalización para después del PAP 25 oct 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Semana 12

Macroproceso de Alumno y su uso en Servo

Presentación a coordinadores del uso de Servo

Poner video de manejo operativo de servo

Agenda

28 oct 2024 9:00 GMT-6

- Reunión breve con Director General para ver avances 28 oct 2024 9:00 GMT-6
Completado ▾
- Reunión con Coordinadores para mostrar beneficios del proyecto
28 oct 2024 9:00 GMT-6 Completado ▾

Agenda

30 oct 2024 9:00 GMT-6

- Reunión 30 oct 2024 9:00 GMT-6 Completado ▾
- Reunión 30 oct 2024 9:00 GMT-6 Completado ▾

Agenda

1 nov 2024 9:00 GMT-6

- Reunión 1 nov 2024 9:00 GMT-6 Completado ▾
- Reunión 1 nov 2024 9:00 GMT-6 Completado ▾

Semana 13

Validar la intervención en todos los macro procesos y su uso en Servo

Agenda

4 nov 2024 9:00 GMT-6

- Re 4 nov 2024 9:00 GMT-6 Completado ▾
- Re 4 nov 2024 9:00 GMT-6 Completado ▾

Agenda

6 nov 2024 9:00 GMT-6

- Reunión con grupo A para definir cierre de PAP 6 nov 2024 9:00 GMT-6
Completado ▾
- Evaluaciones del PAP 6 nov 2024 9:00 GMT-6 Completado ▾
- Definir horarios de presentaciones finales y requerimientos
6 nov 2024 9:00 GMT-6 Completado ▾

Agenda

8 nov 2024 9:00 GMT-6

- Digitalización de expedientes 8 nov 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Semana 14

Concluir con el proyecto con mini capacitación y su uso en Servo

Agenda

11 nov 2024 9:00 GMT-6

- Pruebas de pago en línea y asignación de conceptos en examen

11 nov 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

- Validación de transferencia de documentos de aspirante a alumno

11 nov 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

13 nov 2024 9:00 GMT-6

- Prueba de presentación final 13 nov 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

15 nov 2024 9:00 GMT-6

- Reunión con Consejo Directivo para mostrar beneficios 15 nov 2024 9:00 GMT-6

Completado ▾

Semana 15

Concluir con el proyecto con mini capacitación y su uso en Servo

RPAP

Agenda

18 nov 2024 9:00 GMT-6

- Reunión breve con Director General para ver avances 18 nov 2024 9:00 GMT-6

Completado ▾

- Reunión con Coordinadores para mostrar beneficios del proyecto
18 nov 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

20 nov 2024 9:00 GMT-6

- Reunión breve con Director General para ver avances 20 nov 2024 9:00 GMT-6
Completado ▾
- Reunión con Coordinadores para mostrar beneficios del proyecto
20 nov 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

22 nov 2024 9:00 GMT-6

- Prueba final del TO BE para el nuevo ciclo 22 nov 2024 9:00 GMT-6
Completado ▾

Semana 16

Presentación final

Agenda

25 nov 2024 9:00 GMT-6

- Presentación final 25 nov 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Entrega de presentación final 25 nov 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Entrega de RPAP 25 nov 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

27 nov 2024 9:00 GMT-6

- Recuperación educativa y cierre PAP 27 nov 2024 9:00 GMT-6 **Completado** ▾
- Retroalimentación interna equipos A 27 nov 2024 12:45 GMT-6 **Completado** ▾

Agenda

29 nov 2024 9:00 GMT-6

- Presentaciones finales de los otros equipos

25 nov 2024 9:00 GMT-6

Completado ▾

Entrevistas detalladas

Empresa: Institución educativa

Proyecto: Transformación Digital

Consultor: Mirsha García, Diego Márquez y Luis Chávez

Fecha: 23 de agosto de 2024

Lugar: Guadalajara, Jalisco

Entrevistado: Admisiones

Departamento: Admisión

Puesto: Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Nombre y puesto del jefe inmediato: Director General

Antigüedad en la empresa: 7 años

Antigüedad en el puesto: 7 años

Sub función: Admisión e Inscripción

Narrativa de la función:

Los solicitantes solicitan una visita guiada vía WhatsApp. Admisiones recibe la solicitud y programa la visita. Hay un tiempo de espera hasta la fecha de la visita. Cuando llega la fecha de la visita, Admisiones realiza la visita y entrega los siguientes documentos en físico: solicitud de examen de admisión, y proceso de solicitud de admisión junto a valor para la solicitud del examen de admisión. Los solicitantes reciben los documentos y los llenan fuera del colegio. Admisiones solicita la siguiente documentación a los solicitantes:

copia de boleta de calificaciones recientes, copia de boleta del ciclo escolar anterior, copia de acta de nacimiento, solicitud de examen de admisión. Incluso, si aplica admisión solicita los siguientes dos documentos: carta de no adeuda de escuela procedencia (original) y carta de la directora si viene de un preescolar de convenio (original). Los solicitantes vuelven al colegio con la documentación y se la entregan a Admisión. Admisiones realiza una lista de verificación de la documentación, una vez realizado esto, entrega los siguientes documentos: ficha para el pago del examen de admisión junto a acuse de pago para examen de admisión y historia personal al solicitante. Si los alumnos no son de preparatoria o secundaria, es decir, son de preescolar y primaria, se programa una entrevista con la psicóloga y pedagoga del Colegio para hacer las preguntas que están en el documento de Historia personal. Admisiones acompaña personalmente a los solicitantes a Caja. Caja recibe ficha para el pago del examen de admisión junto a acuse de pago para examen de admisión. Caja cobra al solicitante y entrega el acuse de pago para examen de admisión a Admisiones y ficha para el pago del examen de admisión a Admisiones. Caja entrega recibo de pago de examen de admisión y captura los datos del solicitante en Servo. Una vez realizado el pago, Admisiones agenda el examen y se queda con la ficha para el pago del examen de admisión y entrega el acuse de pago para examen de admisión junto con un temario para el examen según el grado del solicitante al solicitante. Hay un tiempo de espera hasta la fecha del examen, una vez que llega la fecha del examen el solicitante realiza el examen en el día y hora señalado para el examen. Una semana después, la Coordinación del grado a ingresar del solicitante realiza una llamada telefónica al solicitante para informarle de su resultado, en caso de ser admitido les solicita que atiendan al colegio para iniciar su proceso de inscripción. Admisiones realiza una copia de todos los documentos que solicitó al solicitante y saca copias de este para entregarlo como expediente del solicitante a Control Escolar y a Psicología y Pedagogía. Caja recibe al solicitante y entrega sobre de inscripción que contiene los siguientes documentos: Contrato de Prestación de Servicios Educativos 2023-2024 (formato 2) con copia de identificación oficial de quien firma contrato de servicios (padre, madre o tutor), Hoja de integración y pago de cuota a la Asociación de Padres de Familia (formato 7) y Hoja de responsabilidad con Ficha del pago del Fondo de Becas de Defunción por alumno con copia de identificación oficial del padre/madre/tutor. Se solicita al solicitador que llene los siguientes

documentos en línea: Hoja de conocimiento de las cuotas del ciclo escolar 2023-2024 (formato 1), Acuerdo de Padres de Familia al inscribir a sus hijos en el colegio (formato 3), Hoja de verificación de datos del alumno/a con aviso de privacidad (formato 4), Ficha de Enfermería (formato 5), Ficha de información en caso de accidente (formato 6) y Copia del pago de Inscripción/Reinscripción de haberlo hecho en el banco o comprobante de transferencia. Los solicitantes reciben los documentos y pagan la inscripción en caja, transferencia, en banco o banca en línea y llenan los documentos fuera del colegio o ahí mismo en ocasiones. Los solicitantes vuelven al colegio con la documentación y se la entregan a Caja. Caja recibe los documentos y verifica nuevamente los datos del solicitante en Servo. Caja saca copias de los documentos y los entrega a: Dirección Administrativa, Dirección Académica, Control Escolar y Enfermería. Como parte del expediente. Si coinciden entrega al solicitante un recibo de documentación completa.

¿Qué documentos o información utilizan para desarrollar sus funciones y su origen?

Los formatos mencionados anteriormente y la información de los aspirantes.

¿Qué Documentos o información genera a partir de sus funciones y cuál es su destino?

Se generan tres documentos: ficha para el pago del examen de admisión junto a acuse de pago para examen de admisión, solicitud de admisión y proceso de solicitud; cuyo destino es caja para la admisión del alumno.

¿Qué herramientas requiere usted para desarrollar dichas actividades?

Su Excel personal y excel compartido

¿Cuáles son los objetivos e indicadores de su función?

De las visitas

Problemas principales detectados en su proceso:

El seguimiento con los aspirantes, la información de los aspirantes y el exceso de copias de los documentos de admisión.

Recomendaciones para poder mejorar el proceso:

Información adicional que no está, tener acceso a dicha información de manera más inmediata cuando surja algún tipo de problema.

Comentarios y observaciones:

Registro de visitas, cuantas visitas hay, cuyas cuestiones no entran a los resultados. Existen varios factores para que no se admitan los alumnos, mejorar el marketing para la permanencia. Ver las cuestiones académicas como salidas, entre otras cosas. Poder consultar todo el expediente de los alumnos con los comentarios. Hay problemas y quejas de seguimiento con los alumnos. Tiene un archivo compartido con: dirección académica, los coordinadores y coe. Caja tiene el sobre de inscripción y pagan en caja, esto es forzosamente en caja por no estar dados de alta. Los expedientes se entregan al COE y se parte en dos, y el control escolar recibe el sobre por el coordinador. Incluir información de uniformes.

Notas Mirsha Garcia Aceves

Notas de primera interacción 14 de agosto

Procesos artesanales

Llena de documentos a mano; siempre ha sido así,

Reinscripción; igual.

Pensando en los papás

Servoescolar; sistema que usa; no todos lo manejan al 100%

Organigrama:

Dirección administrativa

Dirección general

Dirección académica

Hay coordinadores

Coordinador de preescolar

Primaria mayor

Primario menor

Secundaria

Preparatoria

Parte sur

Algebraix

Listas de difusión por whatsapp

Sistema que usa el ITESO

Área de oportunidad, de manejar el sistema

Una persona que se encarga de

Página web

Listas de difusión

Redes sociales

Se queja de sobrecarga

Canal oficiales

Correo electrónico

Whatsapp

Servoescolar

Hablar con Relaciones Institucionales

Persona de Admisiones

Procesos académicos

Procesos administrativo

Inscripción

Mucha resistencia al cambio

Mantener ese entusiasmo como consultores

Transferir el éxito como equipo

Quien implementa son los consultores y la empresa ejecuta

El aliado estratégico libro del tieso

¿Qué es el proceso de consultoría?

Identificar las mejores oportunidades para que nosotros agreguemos valor.

El consultor aporta sus conocimientos y habilidades para lograr los objetivos establecidos de común acuerdo

El cliente aporta su colaboración, conocimientos, y nosotros vamos a aprender y ver buenas prácticas y malas prácticas

Siempre ataquen los hecho

Generalidades no sirven de nada

Contrato psicológico

Generar empatía

Las preguntas sirven para mover a alguien de la historia que se está contando

Proceso de consultoría preliminar

Consultoría Tradicional

Se genera dependencia

Consultoría C Persona

Minimizar costos y maximizar utilidades

Estimas un tiempo

Ver incidencias

Enero

830 alumnos

90 en preescolar

230 en primaria 1

130 en secundaria

120 en prepa

sillas desocupadas

trabajo de marketing marketing digital

Oportunidad, Internet, Evitar captura libro

Usar este ciclo para dar los impactos

Pastoral educativa espacio para enamorar a los papás; cada mes, un miércoles juntas de asociación

Registro de Incidencias

Antes de iniciar el servicio en caja ya había 3 padres de familia en espera del servicio en caja a las 7:27 a.m.

Incidencias:

Carta de salida del colegio, no se sabía que no se inscribía. Se propone encuesta de salida.

No estaba dada de alta una alumna en la lista

Asignación de lockers/secundaria-prepa pago en efectivo 250 pesos

Libreta y pago de libretas a 50 pesos

Retardos

Fideicomiso; tiene que ver con la alumna que no aparecía en lista

Chavos no inscritos de prepa

Recomendaciones:

Checar % de lockers. Pagar extra 150 pesos y 50 pesos dar libreta y lockers a todos.

Agregar COE

Coordinar

Bitácora

Funciones duplicadas, definir quién es el dueño de proceso

apartado de lugar

por vigencia de fecha o caducidad

Meta: Ayudar a Admisiones

Meta 2: Documentación digital

Meta 3: Tener el proceso en enero de cómo funciona

Encuesta de salida

Llamada junto con el correo

No picar en yo creo.

Usar los manuales. Ver un video, usar una fuente y ya empezar a picarle

Que sirve y para qué sirve

Usuarios de segunda o tercera escala

Cualquier ingreso de fuera

Definiendo Bloques

Cobran por alumno, no por aspirante

Notas Luis Chávez Massen

REGISTRO DE VISITAS

Nov

-1 o 2 sesiones informativas

Fin enero - inicios feb

-Se hace otra cita a interesados. Se les da solicitud de examen de admisión. Y para darles la solicitud, se pide que firmen el contrato de no admisión + Info de los papás y del niño (filtro saber más.)

-Traen documentos escritos en la solicitud. SE PUEDEN SUBIR

*Secu y Prepa: Info un poco más personal. Historia personal.

-Ya con documentos pueden pagar examen. Se paga aquí por que no están dados de alta.

-Se llena formato de lista de documentos. Checklist. Lo de abajo lo llena la de administración (comprobante pago del examen). SE PROPONE UN CANDADO PARA HACER EL PAGO.

TODO SE METE EN EL EXPEDIENTE.

-Se les da un temario

-Por días se hacen los exámenes y el coordinador llama para entregar calificaciones, 1 semana después, se checa boletas, solicitud etc... (ADMISIONES ENTREGA EXP Y SE DESLINDA)

-Se entrega expediente en control escolar.

-Archivo compartido, psic, coord., direc ac.

-Se dan los sobres y documentación. Se paga aquí Inscr. Están ya inscritos.

- Folletos de uniformes, libros, academias, etc...
- Regresan a entregar los documentos firmados a Caja.
- *Mandar info automáticamente. Se propone un link.
- Los padres deberían comunicarse con el coordinador.
- Se les da un papel donde se indica que ya tienen todo.
- Se manda un mail de bienvenida.

Notas Diego Alejandro Márquez Coronel

1 Semana-2 Semana

Procesos de inscripción y reinscripción en papel

Conocer Cervo Escolar totalmente

Documentos escolares empapelado y archivados en vez de manera digital

Agilizar procesos de manera práctica efectiva

Falta de comunicación entre las áreas

Una persona se encarga de la información en la página, redes sociales, whats (Envió manual)

Ella también realiza campañas y analiza métricas

Retos: Lograr que todo se suba al sistema

Cargos operativos

Finalidad que los papás hagan todo en línea

Cada sección usa su sistema(classroom) y no cervo

Identificar

Digitalizar el acompañamiento académico y dejar de lado libretas, listas

Delimitar a qué procesos quiere

Procesos de inscripción y reinscripción en digital

Visita al colegio Viernes 23, 9:00 Am

Entrevista Sistemas

Cada sección escolar maneja sus propios medios de gestión educativa (Moodle, Classroom).

Califica con un 8 a la plataforma (Servo) pero comenta del gran desuso que hay

La plataforma Cuenta con videotutoriales para su gestión, echar un ojo si facilita el proceso

TAREA- Checar integridad de la base de datos (Si se repiten ciertos perfiles en la base de datos(ej: papa con 2 hijos))

TAREA- Cambiar el proceso de domicilio en el alumno de captura libre (manual) a un proceso por catálogo para evitar errores de dedo.

La plataforma Cuenta con una sección de flujo de trabajo (configurar procesos)

Documentos cuentan con un formato desde servo pero al descargarse y firmarse se queda en papel

(ideal guardarlo, enviarlos y levantarlo al sistema)

Si hay una concepción de aspirante en la sección de documentos

TAREA- Investigar toda la funcionalidad de Registro de Documentos

Sección Control de Documentos (Evaluar los documentos que entran.)

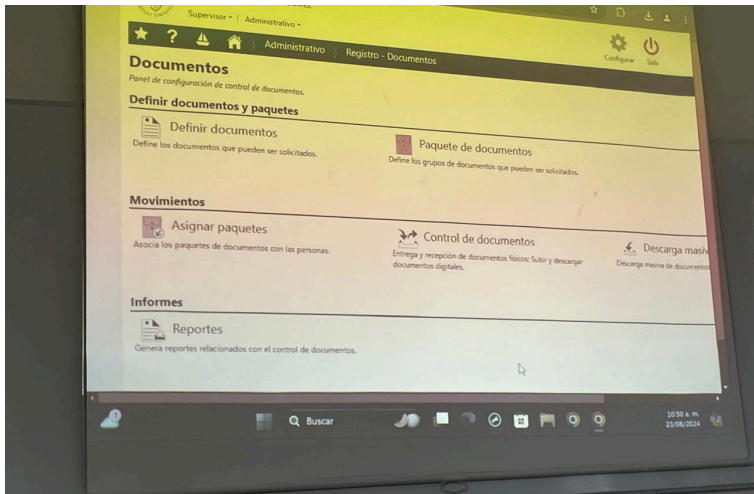
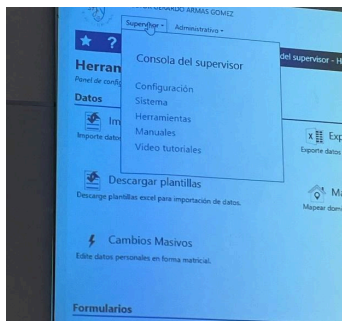
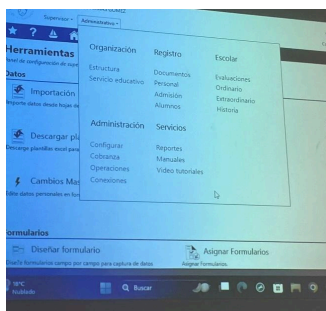
Sección definir documentos (Listado de documentos)

OBJETIVO- Puede darse garantía de digitalizar los documentos y con los digitales realizar todo, mientras que los originales se mantienen en bóveda seguros.

OBJETIVO- Permea para meter a los padres a la aplicación móvil y quitar whatsapp

TAREA- Checar todos los reportes que descargan para revisar todos los procesos que pudieran ser en ServoEscolar pero lo hacen manual.

TAREA- Checar todos los excelitis, Analtica



VISITA LUNES 26 DE AGOSTO 7:00 AM

Observación procesos, preguntas en CAJA

CAJA Abre su atención a las 8:00 AM

3 Padres de familia esperando desde antes su apertura.

1. Solicitud de Salida (Carta de NO ADEUDO) (Dura alrededor de 10 minutos con una plática)
 - El padre no avisó de su salida al colegio y por ende generó un quiebre entre la comunicación entre la parte académica y administrativa, ya que la parte académica no tuvo la información de parte de su encuesta física de si seguiría o no. Por lo que no sabía ninguna parte de su salida del colegio, hasta el día de hoy que llegó y solicitó su carta de NO ADEUDO. Por lo que quieren saber si en Servo hay un medio para anotar el porqué de su salida. Por el momento generan un excel con todas las personas que requieran su salida de documentos.
 -
2. Duda de porque no estaba dada de alta, comentan en caja que es más un proceso de revisión en el área académica.
 - Al tener el Fideicomiso al 100% y no haber realizado un pago por esto, no fue inscrita en las listas de clases. Ya que en el área académica quedan a la espera de las listas generadas por caja, pero al no haber un pago no fue inscrita, en Servo nunca fue dada de baja por lo que es un punto a revisar en las conexiones de Servo.

Comenta Dir. Administrativa que esta semana su principal tarea es la asignación de lockers para secundaria y preparatoria con un coste de \$350 y tienen que firmar un contrato de padres y alumnos.

30 Agosto

Bastante re trabajo en excel en el proceso de la captura de las listas. Definir quién es el dueño del proceso.

Revisar la naturaleza del documento y su vigencia para no tener que re-firmarlo año con año.

Ver con Sistemas cualquier cambio en el proceso para que el tenga entendido cualquier cambio.

Hacer Checkpoints con las personas referentes al proceso, capacitarnos juntos, apoyar más no realizarles el trabajo.

Revisar si Servo tiene incidencias de Alumnos

Diagrama de Flujo Cambios: Agregar Coordinación, Cambiar psicología por COE,

VideoTutoriales:

- ~~Manejo Operativo del Navegador~~
- ~~Registro de Alumnos desde Navegador~~
- ~~Crear grupos abiertos con filtros institucionales~~
- ~~Registro de Familias desde Navegador~~
- ~~Configurar grupos Educativos~~

2 de Septiembre

Entrevista Coordinadora Primaria Menor

Le llega una lista por la nube y revisa quien ya pagó, asigna a través de un excel

Comparte las cuentas de los nuevos a través de Classroom con los maestros,

Uso nulo de Servo de parte de todos

Los maestros le envían las calificaciones en excel a coordinación

Junta entre varios para decidir si entra o no el alumno

Criterio de religión y género

6 de Septiembre

Preguntar a Admisiones

Preguntar sobre la documentación

Por qué pedir acta en admisión y no hasta inscripción

Qué pasa con los documentos de rechazados

Validar Agenda en ServoEscolar

13 de Septiembre

2 Semanas para el proceso To Be con la finalidad de ya observar los proveedores de la información.

4 Octubre

Dic Académica

- Generar agenda de cuando realizar entrevistas, exámenes, valoraciones
- En general, excel no es tan utilizado por ella (listas de alumnos, uno de proceso de admisión, acompañamiento de coordinadores) lo demás por word, correo, etc.
- Maneja por word (historias personales, entrevistas, formatos) y se organizan por carpetas en One drive
- Utilizan mayormente One Drive y ahí está todo lo de importancia
- Google Drive se maneja más por temas de clases.
- Prefiere One Drive por sobre Google Drive
- Ver el símil de classroom en Microsoft (también lo tiene servo)
- **Ir por sobre las herramientas educativas de microsoft y también las plataformas de Servo (ver el alcance que puede darnos) para verificar la utilización de cada una y ambos juntos.**
- Consolidar el documento de historia personal.
- Existe un proceso ingrato respecto a la firma de reportes de faltas del personal docente, es un proceso que no genera valor (firma el 100% y prácticamente el coordinador es quien realmente otorga el permiso y simplemente busca la autorización y este reporte es con la finalidad de Nómina)
- Firma de Nómina en Físico
- Verificar cuestiones que no generan valor por “hiper respeto” a la ley en cuestiones contables y administrativas.

- Las juntas hay de todo tanto cuestiones comunicacionales, formativas)

Foto

Obligatorio para avanzar

Observaciones de documentos rechazados

Eventos

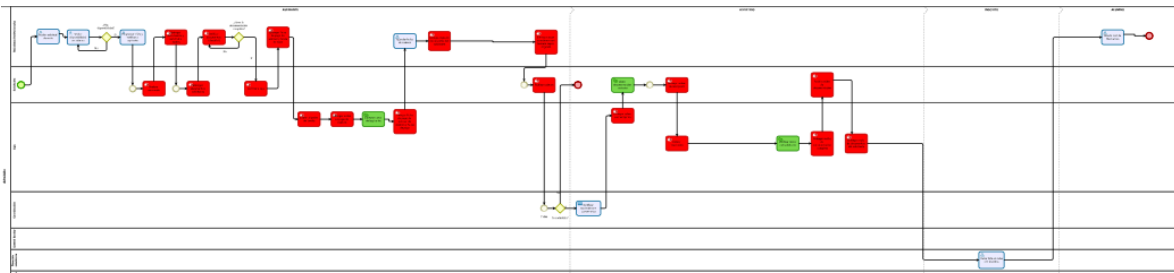
Control de Documentos

Reportes y envío

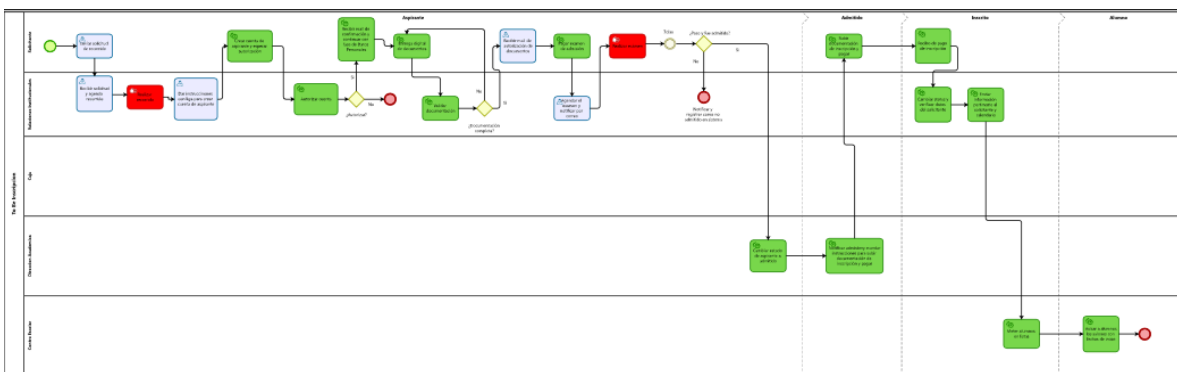
Inscripción y Reinscripción bloqueos

Mapas de procesos

AS IS



TO BE



2. Productos

Como parte de las diferentes actividades que se realizaron dentro de la empresa, se generaron una serie de productos destinados a la digitalización de los macroprocesos y eliminar en su mayoría el uso de papel. Estos productos son el resultado tangible de un esfuerzo conjunto entre nuestro equipo y la empresa con el objetivo de digitalizar el proceso de admisión, inscripción y reinscripción, al igual que apuntar a ser una empresa sin papel. A continuación, se presenta una descripción detallada de cada producto elaborado.

Título	Objetivo	Descripción	Estructura	Formato
Mapeo de Proceso actual (AS IS)	Comprender de manera detallada cómo se desarrolla el flujo de actividades del proceso de admisión en su estado actual.	Representación gráfica y descriptiva que detalla las etapas, actividades y decisiones involucradas en el proceso de admisión del colegio. Permite visualizar cómo interactúan los diferentes actores, qué recursos se emplean y cuáles son los resultados esperados en cada etapa.	<ul style="list-style-type: none"> -Inicio del Proceso -Actividades y Etapas -Flujo de Decisiones -Puntos de Contacto -Actores y Responsables -Herramientas y Documentos -Resultados y Salidas del Proceso 	Digital

<p>Mapeo de Proceso propuesto (TO BE)</p>	<p>Establecer una versión optimizada del proceso de admisión e inscripción, eliminando redundancias, simplificando actividades e integrando herramientas digitales.</p>	<p>Representación gráfica de cómo debería desarrollarse el flujo de actividades tras implementar mejoras estratégicas. Este modelo incorpora la utilización del ERP, roles claros y decisiones para ofrecer un proceso más ágil y efectivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Inicio del Proceso -Actividades y Etapas -Flujo de Decisiones -Puntos de Contacto -Actores y Responsables -Integración con Sistema -Resultados y Formalización 	<p>Digital</p>
<p>Plan de Documentación</p>	<p>Reducir la cantidad de documentos requeridos en el proceso de admisión mediante la eliminación de información redundante, integración de</p>	<p>Consolidación de la información clave dentro del proceso, en una menor cantidad de documentos para el proceso de admisión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Contrato de Prestación de Servicios. -Acuerdo de Padres de Familia al inscribir a sus hijos en el colegio. 	<p>Físico y Digital</p>

	datos en un sistema centralizado y digitalización de los formatos.		<p>-Hoja de integración y pago de cuota a la Asociación de Padres.</p> <p>-Hoja de responsabilidad con ficha del pago del Fondo de Becas de Defunción.</p> <p>-Copia de pago de Inscripción</p> <p>-Copia de la identificación del Tutor</p> <p>-Documentos personales y escolares</p>	
Modulo de Aspirantes	Aprovechar el módulo de aspirantes del sistema escolar, para digitalizar y automatizar el registro y seguimiento de	Diseñado para gestionar de manera integral el proceso de admisión, ofreciendo una interfaz intuitiva tanto para los	<p>-Registro de Aspirantes:</p> <p>-Carga de Documentos</p> <p>-Gestión de Pago</p>	Digital

	los aspirantes durante el proceso de admisión.	padres de familia como para el personal administrativo.	-Seguimiento y Notificaciones	
Digitalización de expedientes	Convertir los expedientes físicos de los alumnos en archivos digitales y cargarlos en el sistema, con el fin de centralizar la información, facilitar su acceso y consulta, reducir la dependencia de documentos en papel.	Trasladar la información contenida en los expedientes físicos de los alumnos a un formato digital estructurado, almacenando en el sistema escolar del colegio. Se utilizaron escáneres HP del colegio.	Cada expediente digital contiene los siguientes apartados principales: - Acta de nacimiento, CURP, comprobantes de identidad, Boletas de calificaciones, Certificados, Cartas de no adeudo, acuerdos firmados, recibos de pago, Formatos médicos, hojas de preinscripción.	Digital

En relación a los productos, se profundizan en términos cuantitativos con la siguiente matriz de impacto:

CADENA DE IMPACTO PAP

Objetivo	SPRI NT	Situación actual	Actividades para lograr el resultado	Resultado: Producto o servicio que resulta de la intervención	Uso del Resultado: Quién y cómo utiliza el resultado	Beneficio directo del resultado: Cambio esperado
DOCUMENTACIÓN						
<p>1. Digitalizar los documentos y la información de los alumnos en los procesos de admisión, inscripción y reinscripción para la reducción del uso de papeles y copias.</p>	<p>Sprint 3</p>	<p>Cantidad de documentos donde se repetía información</p>	<p>* Analizar la documentación existente relacionada con los procesos de inscripción y reinscripción * Definir y elaborar una nueva propuesta de documentación para los procesos de inscripción y reinscripción.</p>	<p>Se analizó y comparó la documentación existente relacionada con los procesos de inscripción y reinscripción para dejar lo esencial para la admisión del alumno cuidando la veracidad de los datos y el valor real que agrega a la institución como OPORTUNIDAD para mejorar el proceso de admisión. Se eliminaron 2 formatos completos de manera física a digital, y los demás documentos se digitalizaron al 100%.</p>	<p>El área de Relaciones Institucionales podrá analizar realmente la información pertinente para la admisión de un alumno sin tener que caer en la repetición de información demográfica o descriptiva que no agrega valor a el análisis de la admisión de un alumno</p>	<p>La información de origen se mantiene intacta y sin alteraciones. -La reducción de información que no agrega valor permite visualizar la información relevante e histórica sobre los alumnos para tomar mejores decisiones. -Ahorro de 1,950 hojas por ciclo -Costos por impresión: \$1.1 (\$.50 hoja + \$.5 tinta + \$.1 luz) -Ahorro por ciclo: \$2,145</p>

2. Digitalizar los documentos y la información de los alumnos en los procesos de admisión, inscripción y reinscripción para la reducción del uso de papeles y copias.

Sprint
4

Documentación no en Servo y hoja dispersas

* Mostrar la nueva propuesta de documentación para el proceso de inscripción.
* Establecer la documentación necesaria dentro del sistema y organizar la documentación en paquetes específicos dentro del ERP para facilitar su uso.

Documentación dentro de SERVO:

Documentación establecida y estructurada para tener un control mediante paquetes de

documentos para sus diferentes usos y usuarios, pero principalmente para llevar un control de la documentación de los alumnos. Se establecieron dos paquetes por sección, las cuales eran: Maternal, Preescolar, Primaria, Secundaria, Preparatoria. Es decir se establecieron 10 paquetes para el control de documentos tanto como lo tienen actualmente y lo que se propone de manera

El área de Control

Escolar usará la documentación dentro del ERP para llevar un control de los documentos requeridos en todos los niveles de la institución pero principalmente para la admisión de un alumno y su inscripción y reinscripción.

-La información de origen se mantiene intacta y sin alteraciones.
-La implementación de documentación digital permiten visualizar de forma instantánea información relevante e histórica sobre los alumnos
- Ahorro de 1,950 hojas por ciclo
-Costos por impresión: \$1.1 (\$.50 hoja + \$.5 tinta + \$.1 luz)
-Ahorro por ciclo: \$2,145

digital.
Incluso, se estableció un paquete para documentación para aspirantes para todas las secciones.

* Colaborar con el equipo de Control Escolar para iniciar el proceso de digitalización de

expedientes con los recursos propios de la institución y

sin costo. (3 copiadoras HP) * Elaborar la ruta de proceso para la digitalización de expedientes actuales.

* Realizar pruebas piloto del proceso elaborado, para asegurar la eficiencia y precisión en la digitalización

Expedientes digitalizados

: Expedientes digitales centralizados con los documentos digitales en espacio en OneDrive y en ServoEscolar con los expedientes completos de los alumnos. 213 expedientes digitalizados, 30% de los expedientes físicos fueron digitalizados.

El área de Control Escolar usará estos expedientes para llevar un seguimiento sobre la documentación de alumnos de nuevo ingreso y actuales para lograr una mejor gestión de los documentos de manera digital.

Ahora el proceso de consulta de los datos es automático y no manual.

-La información de origen se mantiene intacta y sin alteraciones.

-La implementación de documentación digital permiten visualizar de forma instantánea información relevante e histórica sobre los alumnos

- Ahorro de 1,950 hojas por ciclo impresión: \$1.1 (\$.50 hoja + \$.5 tinta + \$.1 luz)

-Ahorro por ciclo: \$2,145

3. Digitalizar el 100% los expedientes físicos de la organización para enero de 2025, mediante el ERP que permita acceder a los documentos en menos de 5 minutos.

Sprint
7

Expedientes 100% en físico y dispersos en distintas áreas

<p>4. Digitalizar el 100% los expedientes físicos de la organización para enero de 2025, mediante el ERP que permita acceder a los documentos en menos de 5 minutos.</p>	<p>Sprint 8</p>	<p>Desconocimiento de ServoEscolar en relación al control de documentos de manera digital</p>	<p>* Diseñar un plan que establezca objetivos y metas semanales para la digitalización de expedientes. * Continuar con la digitalización de expedientes. * Capacitar al equipo de Control Escolar en las herramientas y procesos necesarios para digitalizar expedientes.</p>	<p>No se logró un resultado como tal pero sí se realizaron una serie de pruebas con el equipo de Control Escolar, con la finalidad de una OPORTUNIDAD que conocieran el proceso establecido para la digitalización de expedientes, y de esta manera pudieran realizarse en conjunto y conocieran la parte del control de Documento dentro de ServoEscolar.</p>	<p>El área de Control Escolar usará estos conocimientos para la digitalización de los expedientes de manera y poder darle seguimiento a dichos expedientes en todos los ciclos de los alumnos.</p>	<p>Ahora el proceso de consulta de los datos es automático y no manual. -La información de origen se mantiene intacta y sin alteraciones. -La implementación de documentación digital permiten visualizar de forma instantánea información relevante e histórica sobre los alumnos -Mejor planeación de los documentos a solicitar y gestión de los mismos - Ahorro de 1,950 hojas por ciclo -Costos por impresión: \$1.1 (\$.50 hoja + \$.5 tinta + \$.1 luz) -Ahorro por ciclo: \$2,145</p>
<p>5. Digitalizar el 100% los expedientes físicos de la organización para enero de 2025, mediante el ERP que permita acceder a los documentos en menos de 5 minutos.</p>	<p>Sprint 9</p>	<p>Digitalizar los expedientes restantes</p>	<p>* Continuar con el avance en la digitalización de los expedientes actuales. * Transferir los expedientes</p>	<p>No se logró digitalizar los expedientes digitalizados restantes en ServoEscolar con los expedientes completos de los alumnos</p>	<p>El área de Control Escolar usará estos conocimientos para continuar con la digitalización de los</p>	<p>-Ahorro de 1,950 hojas por ciclo -Costos por impresión: \$1.1 (\$.50 hoja + \$.5 tinta + \$.1 luz) -Ahorro por ciclo: \$2,145 - Gestión de control de</p>

digitalizado con los expedientes documentos dentro de
 s desde la documentos físicos para ServoEscolar
 carpeta en la de aspirante que queden
 nube al incluidos sin al 100% y
 ERP. necesidad de poder darle
 * Validar, volver a seguimiento
 junto con el pedirlos en a dichos
 área de otra expedientes.
 Control instancia. 213 Faltaron de
 Escolar, el expedientes digitalizar
 proceso de digitalizados. 500
 capacitación Se asignaron expedientes
 de los paquetes completos
 digitalizació a los 720 aunque el
 n de estudiantes 50% de esos
 expedientes. con la expedientes
 adecuación contaban con
 de aspirantes algunos
 a alumnos documentos
 como pero no están
OPORTUNI completos en
DAD para cuestión
 mejorar la documentaci
 gestión de los ón.
 documentos.

PROCESOS

<p>1. Ayudar a Relaciones Institucionales para la reducción de carga laboral mediante la implementación del módulo de aspirantes para enero de 2025, con el fin de reducir la carga en un 20%.</p>	<p>Sprint 2</p>	<p>Proceso documentado sin claridad de responsabilidades</p>	<p>* Analizar los procesos actuales relacionados con admisiones, inscripciones y reinscripciones. * Establecer un cronograma y objetivos a cumplir en un periodo de 12 semanas.</p>	<p>Diagramado de procesos de inscripción y reinscripción (AS IS) y (TO BE): Se mapearon los procesos de admisión, inscripción y reinscripción del AS IS y el TO BE con notación para que puedan visualizar el uso de ServoEscolar.</p>	<p>El área de Relaciones Institucionales podrá enfocarse realmente a lo que le da valor su intervención lo cual es el acompañamiento en el recorrido y poder hacer las tareas que realmente le corresponden con responsabilid</p>	<p>Ahorro directo en el tiempo de las actividades realizadas en los procesos de Inscripción. -Tiempo de actividades de RI en proceso InscripciónAs Is (mejor escenario): 198 minutos -Tiempo de actividades de RI en proceso Inscripción To Be: 168 minutos *Se generó un ahorro de mínimo 15% en el tiempo de las actividades que</p>
--	-----------------	--	--	---	---	---

		<p>* Elaborar el diagrama de flujo del proceso de admisión e inscripción en su estado actual (AS IS).</p> <p>* Analizar los manuales y tutoriales del ERP para entender su funcionamiento y capacidades .</p> <p>* Recopilar información clave mediante entrevistas con las personas involucradas en los procesos de admisiones e inscripciones.</p>	<p>En el AS IS: Tareas de usuario: 6 Tareas manuales: 23 Instancias que se utiliza ERP: 3 Utilización de ERP: 10%</p> <p>En el TO BE: Tareas de usuario: 21 Tareas manuales: 2 Instancias que se utiliza ERP: 16 Utilización de ERP: 90%</p>	<p>ades claras de todos los involucrados en el proceso.</p>	<p>realiza RI. Es un mínimo ya que se tomó en cuenta el mejor escenario en el tiempo en el proceso As Is.</p>
<p>2. Ayudar a Relaciones Institucionales para la reducción de carga laboral mediante la implementación del módulo de aspirantes para enero de 2025, con el fin de reducir la carga en un 20%.</p>	<p>Sprint 5</p> <p>Dependencia de asesor externo en ServoEscolar</p>	<p>* Analizar y definir un plan alternativo para el proceso de admisión dentro del ERP.</p> <p>* Introducir el uso del ERP a las</p>	<p>Se realizaron de planes alternos como OPORTUNIDAD en la elaboración de cada parte del nuevo proceso (TO BE) en todas sus</p>	<p>El área de Relaciones Institucionales podría tener más autonomía al poder personalizar ciertas instancias del proceso de admisión a</p>	<p>Mayor autonomía - Personalización - Adecuar a las necesidades que van surgiendo. Ahorro directo en el tiempo de las actividades realizadas en los procesos de Inscripción. -Tiempo de actividades de RI en</p>

personas encargadas del proceso de admisión. * Resolver dudas sobre el ERP en conjunto con el encargado del área de sistemas.

instancias, debido a que en varios ajustes que se hacen dentro de ServoEscolar la empresa depende de un consultor externo.

parecer y las necesidades que puedan ir surgiendo en un futuro.

proceso InscripciónAs Is (mejor escenario): 198 minutos

-Tiempo de actividades de RI en proceso Inscripción To Be: 168 minutos

*Se generó un ahorro de mínimo 15% en el tiempo de las actividades que realiza RI. Es un mínimo ya que se tomó en cuenta el mejor escenario en el tiempo en el proceso As Is.

MÓDULO DE ASPIRANTES

<p>1. Implementar el módulo de aspirantes antes del inicio del próximo ciclo escolar (enero de 2025), garantizando que el 100% de los procesos de registro, seguimiento y evaluación de candidatos se gestionen digitalmente, con al menos un 90% de satisfacción por parte de los usuarios.</p>	<p>Sprint 4</p> <p>Oportunidad de realizar un módulo dentro de Servo</p>	<p>* Iniciar pruebas dentro del ERP.</p> <p>* Solicitar al asesor del ERP la activación del módulo de admisiones.</p>	<p>Logramos validar el modulo que sí era posible implementar Así, el área dentro de ServoEscolar. Analizando todo lo demás que incluye tanto la documentación de manera digital como los flujos del proceso. Identificamos una OPORTUNIDAD de poder explorar ServoEscolar más allá de solo el módulo de</p> <p>Así, el área de sistemas podría tener mayor autonomía de poder usar el sistema y no ser el referente para todo lo pertinente al ERP, sino que otras áreas tendrían mayor autonomía del uso del ERP.</p>	<p>Maximización de recursos.</p> <p>-Visualización de información histórica más rápida y ágil.</p> <p>-Mentalidad digital .</p> <p>-Mayor uso de ServoEscolar</p>
--	--	---	--	---

<p>2. Implementar el módulo de aspirantes antes del inicio del próximo ciclo escolar (enero de 2025), garantizando que el 100% de los procesos de registro, seguimiento y evaluación de candidatos se gestionen digitalmente, con al menos un 90% de satisfacción por parte de los usuarios.</p>	<p>Módulo no activo Sprint y sin usar dentro de ServoEscolar</p>	<p>aspirantes, sino poder tener una utilización del ERP de un 90%, en temas de LMS y todo lo relacionado a lo académico.</p> <p>*</p> <p>Activación del módulo de admisión dentro del ERP.</p> <p>* Revisar las funcionalidades y capacidades del módulo para evaluar su alineación con los objetivos del proceso.</p> <p>* Realizar pruebas con el nuevo módulo de admisión para garantizar su correcto funcionamiento.</p> <p>Activación del módulo de aspirantes: Se activó el módulo de manera exitosa con todas las etapas pertinentes para la admisión del alumno. Se implementó el módulo al 100%.</p>	<p>El área de Relaciones Institucionales podrá de manera digital realizar todo lo pertinente a la admisión de los alumnos y todas las demás áreas involucradas usarán Servo dentro del proceso</p>	<p>Reducción de papeles y copias</p> <p>Ahorro directo en el tiempo de las actividades realizadas en los procesos de Inscripción.</p> <p>-Tiempo de actividades de RI en proceso InscripciónAs Is (mejor escenario): 198 minutos</p> <p>-Tiempo de actividades de RI en proceso Inscripción To Be: 168 minutos</p> <p>*Se generó un ahorro de mínimo 15% en el tiempo de las actividades que realiza RI. Es un mínimo ya que se tomo en cuenta el mejor escenario en el tiempo en el proceso As Is.</p>
--	--	--	--	---

<p>3. Implementar el módulo de aspirantes antes del inicio del próximo ciclo escolar (enero de 2025), garantizando que el 100% de los procesos de registro, seguimiento y evaluación de candidatos se gestionen digitalmente, con al menos un 90% de satisfacción por parte de los usuarios.</p>	<p>Sprint 12 Módulo no activo y sin usar dentro de ServoEscolar</p>	<p>* Reunirse con el asesor externo del ERP para resolver cualquier detalle final y afinar aspectos técnicos antes de la implementación total. * Realizar una simulación completa del nuevo proceso de admisión e inscripción con todas las áreas encargadas para asegurar su correcta ejecución. * Presentar los avances y beneficios del nuevo proceso al consejo directivo, destacando los resultados obtenidos y los impactos esperados.</p>	<p>Módulo implementado: Se implementó el módulo de manera exitosa realizando 12 pruebas para validar la intervención de inicio a fin en el proceso. Digitalizando un 100% la documentación en el proceso y digitalizando el proceso un 80%.</p>	<p>El área de Relaciones Institucionales, Caja, Control Escolar y Dirección Académica podrán realizar sus actividades en relación al proceso de admisión mediante el modulo implementado o al 100%, al digitalizar al 100% la documentación y el proceso en un 80% de manera digital y todas en conjunto siguiendo un proceso de manera digital que permita mayor efectividad ya con los recursos disponibles para así trabajar todas las áreas interconectadas y no como áreas separadas.</p>	<p>Ahorro directo en el tiempo de las actividades realizadas en los procesos de Inscripción. -Tiempo de actividades de RI en proceso InscripciónAs Is (mejor escenario): 198 minutos -Tiempo de actividades de RI en proceso Inscripción To Be: 168 minutos *Se generó un ahorro de mínimo 15% en el tiempo de las actividades que realiza RI. Es un mínimo ya que se tomo en cuenta el mejor escenario en el tiempo en el proceso As Is. -Ahorro de 1,950 hojas por ciclo -Costos por impresión: \$1.1 (\$.50 hoja + \$.5 tinta + \$.1 luz) -Ahorro por ciclo: \$2,145 - Gestión de control de documentos dentro de ServoEscolar</p>
--	---	--	--	--	---

3. Reflexión crítica y ética de la experiencia

El RPAP tiene también como propósito documentar la reflexión sobre los aprendizajes en sus múltiples dimensiones, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto para compartir una comprensión crítica y amplia de las problemáticas en las que se intervino.

3.1 Sensibilización ante las realidades

Diego Alejandro Márquez Coronel

Este proyecto PAP me permitió involucrarme profundamente con las empresas y sus problemáticas, lo que despertó en mí una mezcla de sentimientos. Entender el contexto en el cual se encuentra la empresa y comprender sus problemáticas, me hizo sentir una responsabilidad personal, lo que marcó mi enfoque durante el proyecto.

Antes de este trabajo, solo veía los procesos administrativos como bases teóricas. Sin embargo, al convivir con estas realidades, mi visión cambió hacia un punto donde debía también conocer la parte de implementación de estos procesos. Descubrí la importancia de los contextos, la resistencia al cambio como un reflejo de preocupaciones legítimas y cómo las soluciones tecnológicas no son suficientes si no son diseñadas para las personas. Esto transformó mi perspectiva: de un enfoque centrado en la eficiencia a uno enfocado en la empatía y el impacto humano.

A lo largo del proyecto, entendí la importancia de generar una confianza con las demás personas para generar un cambio, que no basta con proponer soluciones viables; es necesario construir confianza y respeto mutuo para implementar cambios que generen valor.

El proyecto me llevó a reflexionar sobre el impacto ético y social de mi trabajo. Abordamos problemas significativos: simplificamos procesos, reducimos redundancias en la documentación y activamos herramientas digitales. Esto no solo benefició a la organización, sino también a las personas que dependen de estos sistemas. Generamos impactos importantes, como el impulso hacia una mentalidad digital, con la esperanza de

que la empresa continúe avanzando en su proceso de transformación digital. Este cambio permitirá una mayor eficiencia en el flujo de trabajo, una experiencia más accesible para los usuarios y un entorno laboral menos cargado de estrés para los colaboradores.

Esta experiencia me ayudó a comprender que mi labor profesional no debe limitarse a diseñar soluciones que impulsen la eficiencia, sino que también debe centrarse en humanizar los procesos. Considero fundamental ejercer mi profesión con este enfoque en el futuro, priorizando siempre el impacto positivo en las personas y en las organizaciones.

Luis Chávez Maassen

En mi experiencia en el proyecto PAP, pude adentrarme en la dinámica operativa de la empresa y apreciar la relevancia crucial del factor humano en su desempeño. Las relaciones interpersonales representan los vínculos que sostienen el funcionamiento de cualquier organización. Más allá de la estructura formal y los procedimientos, son las interacciones entre las personas las que fomentan la productividad, estimulan la creatividad y refuerzan el sentido de pertenencia.

Quedé sorprendido de cómo las instituciones pueden perderse en la operatividad, y eso deja muy poco tiempo y espacio para la mejora o para los cambios. También me pude dar cuenta de la importancia de la mentalidad y la disposición de las personas para generar un cambio y para que la empresa siga desarrollándose con mejora continua. Fue muy gratificante el poder usar diferentes herramientas de diagnóstico, diagramado, metodologías como la de sprints, etc... para poder puntualizar las causas a corregir y dar propuestas o soluciones pertinentes y medibles.

Mirsha Garcia Aceves

Durante el proyecto en relación con las MIPYMES en México, me he dado cuenta de que estas empresas, al igual que muchos de nosotros en nuestra vida cotidiana, tienden a enfocarse tanto en las tareas del día a día que rara vez se detienen a reflexionar sobre el “por qué” de lo que hacen. La administración en estas empresas, en muchos casos, sigue patrones arraigados en el conocimiento empírico y en costumbres heredadas, lo que limita su capacidad para visualizar el cambio y adaptarse a nuevas realidades. Esto me llevó a cuestionar, junto con los empresarios y sus equipos, las razones detrás de sus prácticas

actuales. Fue un proceso que despertó en mí tanto admiración por su esfuerzo como inquietud por la falta de estrategias que les permitan crecer y mantenerse competitivas.

Mi participación como consultor me permitió establecer un espacio de diálogo para fomentar la reflexión en estas empresas. Al involucrarme con sus problemáticas, me encontré con realidades que no siempre son visibles desde una perspectiva externa: recursos limitados, incertidumbre económica y la presión de mantenerse a flote. Antes, veía a estas organizaciones como entidades que simplemente necesitaban apoyo técnico; ahora entiendo que su transformación debe partir de una profunda comprensión de su contexto físico, social y cultural. Este proceso ha cambiado mi visión del mundo empresarial, llevándome a cuestionar mis propios supuestos y a replantear cómo ejercer mi profesión de manera más consciente y ética.

Uno de los grandes desafíos que enfrentan las MIPYMES en México es su resistencia al cambio en la administración. Muchas continúan operando con modelos tradicionales que no han evolucionado, lo que las hace vulnerables en un mundo que exige innovación y digitalización. He visto cómo algunas empresas se muestran renuentes a adoptar nuevas tecnologías, lo cual pone en riesgo no solo su competitividad, sino también su supervivencia. Si estas empresas no se digitalizan y actualizan sus procesos, inevitablemente quedarán obsoletas frente a las demandas del mercado actual.

A través de mi trabajo, he intentado atender esta problemática ayudando a las empresas a identificar áreas clave para el cambio. Les planteé preguntas simples pero esenciales: ¿Por qué hacen las cosas de esta manera? ¿Qué pasaría si lo hicieran diferente?. Esto abrió un espacio para reflexionar sobre cómo pequeñas modificaciones en su forma de operar pueden generar grandes impactos en su productividad y sostenibilidad. Los beneficios inmediatos no solo incluyen mejoras en la eficiencia, sino también un cambio en la mentalidad empresarial hacia una cultura más abierta y orientada al aprendizaje.

El impacto de estas intervenciones no solo beneficia a los propietarios y a sus equipos, sino que también tiene implicaciones sociales más amplias. Al fomentar la transformación de estas empresas, contribuimos a mejorar las condiciones laborales, aumentar las oportunidades de empleo y, en última instancia, fortalecer la economía local.

Este proceso, sin embargo, no está exento de dilemas éticos. Una de las preguntas más importantes que me planteé fue cómo encontrar el equilibrio entre respetar las tradiciones de estas empresas y promover cambios necesarios para su progreso. Además, tuve que reflexionar sobre cómo no imponer mi visión, sino más bien acompañarlas en su propio descubrimiento y evolución.

Esta experiencia ha reafirmado mi compromiso con el mejoramiento de la cultura empresarial en México y la importancia de movilizar a las empresas para su crecimiento. Después de este proyecto, estoy convencido de que mi labor como consultor no solo debe centrarse en resolver problemas técnicos, sino también en inspirar una transformación que permita a las MIPYMES adaptarse desde la perspectiva humana, prosperar y seguir siendo un motor esencial de nuestra economía.

3.2 Aprendizajes logrados

Diego Alejandro Márquez Coronel

Durante mi participación en el PAP, desarrollé múltiples aprendizajes que impactaron tanto en mi formación profesional como en mi crecimiento personal. Desde el inicio, fui consciente de la responsabilidad que implicaba intervenir en un contexto real, donde las decisiones tomadas impactarían directamente a las personas involucradas en el colegio. Esto me llevó a ser cuidadoso con mis aportaciones pero también a impulsarme a aportar lo mejor de mis conocimientos y habilidades en cada etapa del proyecto.

Con base en mi formación como estudiante de Negocios y Mercados Digitales, logré cuestiones que a lo largo de mi carrera he observado, tales como el análisis y el rediseño de procesos para hacerlos más eficientes, también el conocer a profundidad un ERP, para saber su funcionalidad y su capacidad, y la parte de cultivar una mentalidad digital. Todo esto me desafió a aplicar mis conocimientos, adaptarme a herramientas digitales específicas y responder con rapidez a los problemas que surgieron. Sin embargo, lo que más me marcó fue darme cuenta de que más allá de las habilidades técnicas, era necesario trabajar con las personas, ya que para adoptar esta transformación digital, era vital hacerlo a partir de las personas para que ellas pudieran sentirse parte del proceso, en vez de sentirse reemplazadas.

En cuanto a los retos, uno de los momentos clave fue la resistencia al cambio por parte de algunos colaboradores, ya que algunos mayormente tenían la idea del ERP que habían utilizado hace muchos años, cuando el de la actualidad era muy distinto y podía ofrecerles un valor agregado a su trabajo. Este proceso me permitió trabajar principalmente mi habilidad de crear y gestionar un contrato psicológico con cada uno de los colaboradores, al igual que un trabajo en equipo por parte de todos, además de fortalecer mi capacidad para adaptarme a diferentes puntos de vista.

Este proyecto me permitió conocerme mejor, reconociendo mis fortalezas, como la adaptabilidad y el trabajo en equipo, y también identificando áreas de oportunidad. Fue una experiencia gratificante, enriquecida por las personas con quienes la compartí: mis compañeros consultores JR, mi consultor SR y el equipo del colegio. Juntos formamos un equipo con valores sólidos, de los cuales aprendí enormemente. Nuestro trabajo colaborativo y comprometido nos permitió avanzar de manera exitosa hacia los objetivos establecidos.

Luis Chávez Massen

Durante mi participación en el proyecto PAP, tuve la oportunidad de sumergirme en el conocimiento de una institución con mucho tiempo de ser fundada y con actividades muy definidas. Conforme pasó el tiempo, y junto con el consultor Sr y mis compañeros consultores Jr; pudimos empezar a identificar las áreas de mejora, las causas raíz de los “problemas” y las posibles propuestas que podríamos hacer al igual que las herramientas que íbamos a usar para lograrlo.

Desde un inicio del proyecto tuve que usar mis habilidades sociales para crear un contrato psicológico con los colaboradores involucrados en el proyecto. También tuve que introducir y mantener una mentalidad digital para poder entender las problemáticas y las soluciones tecnológicas que se podían hacer. Al mismo tiempo, tuve que entender los procesos como ingeniero, y siempre con la mentalidad de eficientizar las actividades y el manejo de la información, esto para hacer el trabajo de las personas más grato.

Conforme iba avanzando el proyecto, pude aprender como el manejo de información digital puede disminuir errores y retrabajos. Igual que esto pude aprender y

poner en práctica cómo usar un ERP para poder agilizar procesos administrativos y operativos en las instituciones.

Al implementar las soluciones, pude entender en general cómo funcionan los procesos y las metodologías de la consultoría. Quedé fascinado con los cambios que se pueden lograr. Este proyecto despertó en mí un gusto por la consultoría, elevo mi juicio para poder cuestionarme prácticas y procesos dentro de las instituciones y también se plantó la semilla de mentalidad digital y tecnológica para siempre estar desarrollándose y ser competentes en el mercado.

Mirsha Garcia Aceves

Durante mi participación en el proyecto PAP, tuve la oportunidad de sumergirme en la realidad operativa de la empresa y comprender la importancia fundamental del factor humano en su funcionamiento, más allá de lo digital, sino como humanizar la transformación digital. Las relaciones humanas son el tejido vital que sostiene el funcionamiento de cualquier organización. Más allá de la estructura formal, los procesos y la digitalización, son las interacciones entre las personas las que impulsan la productividad, la creatividad y el sentido de pertenencia.

Estas relaciones no solo facilitan la comunicación efectiva y la resolución de problemas, sino que también fomentan un ambiente de confianza y colaboración. Cuando las conexiones entre los miembros de una organización son sólidas, se promueve un clima laboral positivo donde el apoyo mutuo, el compromiso y la motivación son la norma. Además, las relaciones humanas sólidas contribuyen al bienestar emocional de los empleados, lo que a su vez tiene un impacto directo en el desempeño y la retención del talento. En resumen, cultivar relaciones humanas saludables es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa u organización.

Mi participación en el proyecto PAP, fue muy satisfactorio de inicio a fin, una de las cosas que más rescato del proyecto fue la colaboración con la empresa, aprendí sobre la importancia de lograr establecer relaciones en cualquier tipo de contexto, personal o de trabajo como ya mencioné anteriormente. Aprendí sobre cómo es un proceso de consultoría de inicio a fin, que implicaciones tiene, etc. Algo que resalto de eso fue el contrato psicológico, es decir, la importancia de crear la relación antes de hablar sobre temas de trabajo. Incluso, algo que vi y me quedó muy claro es la resistencia al cambio, no solo en el

escenario, sino como pasa en todos. Todos tenemos cierta resistencia al cambio, en algún elemento de nuestras vidas estamos en nuestra zona de confort donde necesitamos que alguien nos mueva y nos impulse para seguir adelante.

Puedo concluir que gracias a este PAP, tuvimos la oportunidad de aprender a cómo se hace un proceso de consultoría. Pudimos entender la metodología para hacerlo, los diferentes pasos a seguir, y también la manera efectiva para encontrar las causas para poder atacar el porqué de los problemas que se identifican. También fue muy importante el contrato psicológico, y el crear un sentimiento de trabajo en equipo para un proyecto completo en todos los aspectos.