

Techvolution: la visión digital y de servicio del Tec de Monterrey



Simplificación y evolución digital.

Eso es lo que el [Tecnológico de Monterrey](#) está haciendo con los diferentes grupos de su comunidad: **alumnos, profesores, colaboradores, egresados**, a través del concepto **Techvolution**.

Bajo el principio de **poner siempre la persona y sus necesidades al centro**, el concepto **Techvolution** agrupa las experiencias digitales de servicio y atención para hacerlas cada vez más intuitivas y efectivas.

*“Es **ofrecer a los diferentes usuarios servicios y soluciones de autogestión, autodidactas, sencillas, ágiles, que les generen valor y que atiendan cualquier tipo de necesidad.**”*

*“Esto, a través de muchas aristas como **homologación y simplificación de procesos**”, explica, **Hernán García**, vicepresidente de Talento y Experiencia del Tec.*



width="900" loading="lazy">

Los 5 pilares de Techvolution para crear experiencias extraordinarias

Desde su origen, la iniciativa busca **consolidar iniciativas para la transformación digital del Tec**, añade **Guillermo Garrido, director de Habilitación de Tecnologías** para el Tec.

*"Esa transformación tiene **cinco componentes**, tres tienen que ver con una parte más técnica y dos que van a tener mayor visibilidad de cara a nuestros públicos",* comentó Garrido.

Los diferentes públicos son: **estudiantes, profesores, colaboradores, padres y madres de familia, EXATEC, donantes y consejeros**; usuarios de las instituciones que conforman el Tec, como **pacientes**, de [TecSalud](#).

Los **5 pilares que conforman Techvolution** son:

Arquitectura institucional - mapeo tecnológico del Tec

Consiste en la alineación del diseño tecnológico del Tec para habilitar servicios a través de plataformas integrales como **Hubspot o Service Desk**.

"Es el mapa que nos permite saber cómo ir guiando e incluyendo nuevos componentes en el ecosistema para ofrecer servicios únicos y extraordinarios a nuestros públicos.

"Hemos estado simplificando todo nuestro ecosistema para hacerlo más ágil y tener una mejor capacidad de respuesta ante las necesidades que nos plantean", explicó Garrido.

Infraestructura - instalaciones tecnológicas virtuales y físicas

Se trata de renovar las instalaciones tecnológicas para ofrecer servicios que promuevan el aprendizaje y la operación de los públicos del Tec; por ejemplo, un nuevo **Data Center**.

*"Es una serie de tecnologías claves para poder empezar esos servicios; desde **tecnologías de la nube tecnologías, Inteligencia Artificial**, almacenamiento y gestión de datos masivos.*

*"Una parte de ese pilar es la **construcción de un nuevo Centro de Datos** del cual ya ha empezado el proceso y que esperamos poder inaugurar este año", añadió el director de Habilitación de Tecnologías.*

Ciberseguridad - protección de activos digitales

Consiste en impulsar una cultura de prevención y el uso de herramientas para la protección de la información digital de la comunidad Tec.

"Es asegurar que se pueda brindar esas experiencias de una manera confiable a nuestros públicos y proteger los activos digitales de la institución y de quienes la conforman", dijo Garrido.

"Es ofrecer servicios y soluciones de autogestión, autodidactas, sencillas, ágiles, que generen valor y que atiendan cualquier tipo de necesidad" - Hernán García

Construcción de experiencias digitales - vivencias para la comunidad Tec

Este pilar **contempla más de 200 iniciativas** para solucionar las necesidades de la comunidad Tec, señaló José Juan Carranza, director de Portafolio de Proyectos y Procesos del Tec.

Para llevarlo a cabo se crearon **células de trabajo enfocadas en diseñar, desarrollar y evaluar experiencias extraordinarias** centradas en los distintos usuarios, por ejemplo, **MiTec o Marketec**.

*"Las células están divididas por públicos y **trabajan de manera cross funcional**; en reuniones mensuales, evalúan cómo van mejorando la experiencia de los usuarios con base en journey maps.*

*"**Contemplan toda la vivencia de los públicos**, por ejemplo, de un estudiante o profesor, identifican áreas de oportunidad y sobre éstas se enfoca su trabajo", explicó Carranza.*

El directivo puso como ejemplo, en el caso de estudiantes, las **mejorías en los procesos de inscripción y en la realización de horarios escolares** de una manera casi automatizada.

Tech Savvy - guiando a la comunidad Tec a la era digital

Abarca programas de desarrollo tecnológico como cursos, certificaciones y diplomados para que la comunidad Tec se adapte a la era digital, fortaleciendo y mejorando sus habilidades.

"Tratamos de **eleva**r la **capacidad y el conocimiento digital, sobre cómo utilizar esas tecnologías** por medio de programas que la institución pone a disposición de colaboradores y alumnos", dijo Garrido.



width="900" loading="lazy">

Células de trabajo y un método ágil

Techvolution implicó la creación de **células de trabajo enfocadas en los diferentes públicos**, sus necesidades y en generar planes de mejora para ellos.

Las células de trabajo están conformadas por equipos que integran a **líderes en procesos y funciones** en diferentes áreas, comentó Carranza.

Estas células trabajan con base en los journey maps de los distintos usuarios de la comunidad Tec para detectar **las necesidades que podrían experimentar**.

"Por ejemplo, hay un journey que es la vivencia de un estudiante, desde que es candidato, hasta que es EXATEC", agregó Carranza.

Después, con **base en el impacto y la complejidad**, priorizan iniciativas que se puedan realizar en el corto, mediano y largo plazo.

"Antes, decíamos, 'un proyecto dura un año', entonces, después de ese año veíamos los resultados. Ahorita, podemos empezar a **conceptualizar 'quick hits' para entregar valor mes a**

mes", dijo Carranza.

"Es un cambio de mindset en el sentido de poner en el centro cualquier diseño de habilitador al cliente y que cumpla con esos estándares de experiencia simples, ágiles y de autogestión", añadió.

Un mindset para transformar la experiencia de los usuarios

Integrar los diferentes procesos y cambiar la forma de operar de los equipos ha sido necesario para **poner al usuario al centro de la experiencia**, lo que ha significado **un cambio de cultura**, señaló García.

*"Uno de los principales retos ha sido **romper con los silos**, la gente, los que diseñamos, colaboramos, trabajamos. **Es un cambio de mindset para generar valor al usuario**", comentó el vicepresidente.*

*"El reto dentro de la gente es dejar de pensar en la función de mi área y en mi rol, y más bien **enfocarme en mi contribución y cómo poder aportar valor**", añadió.*

Con la tecnología como habilitador e **integrando procesos para hacerlos sencillos, ágiles y efectivos**, se trata de eliminar factores -como la burocracia- que resten valor y afecten la experiencia de los públicos,

*"El sueño es que sea un solo lugar al que vayas y se te resuelva lo que necesites, que por ejemplo, que al entrar a MiTec no necesites ningún manual, que sea fácil, porque está **pensado en ti como usuario y en tu experiencia**.*

*"Todo, con **procesos basados en la confianza y diseñados para generar experiencias extraordinarias**", comentó García,*

LEE TAMBIÉN: