

# Sistemas ágiles, estrategia Tec para atender necesidades de usuarios



Con la mira puesta en ser una **institución ágil, flexible e innovadora** de cara al 2025, el Tec de Monterrey capacita a sus colaboradores en metodologías ágiles buscando mejorar la experiencia de sus usuarios.

*“La agilidad es una buena herramienta para ordenarnos en torno a un reto, juntar talento, conocimiento de distintas áreas y ponerlo a trabajar juntos; **en el Tec hemos aplicado agilidad a diferentes procesos**”,* señaló Carles Abarca, vicepresidente de Transformación Digital del Tec.

Como parte de esta capacitación, **casi mil colaboradores participaron en la Agile Week**, una semana especializada para **aprender, pero también revisar avances y oportunidades**.

Como institución educativa el Tec busca atender necesidades o **pain points** de sus **usuarios**, entre ellos estudiantes, padres de familia, profesores, colaboradores, egresados, donantes y consejeros, entre otros.

Un ejemplo es el asistente virtual **TECbot** que con **inteligencia artificial** es capaz de ofrecer solución a **133 temas de atención** y realizar **35 procesos automatizados** para estudiantes, padres de familia, colaboradores y otros públicos.



/> width="900" loading="lazy">

## Agilidad para transformar al Tec

José Juan Carranza, Agile Leader del Tec explicó que hablar de agilidad en la institución se refiere a una **adaptación rápida para atender a las audiencias** en sus necesidades de habilitación tecnológica.

*“El principio de agilidad es **adaptar, aprender y dar continuamente valor**. Esta es la adaptación que buscamos, no podemos ahorita definir un nuevo producto o servicio si no nos adaptamos a las necesidades del cliente”,* consideró Carranza.

*“En el Tec queremos que todo lo que hagamos, esa mejora en experiencia de las audiencias se busque que esté dentro de este **marco de trabajo ágil** para realmente dar el outcome, el valor”,* añadió.

***“Necesitamos enfocarnos en maximizar el outcome, el aprendizaje y en tener equipos dedicados, sin intermediación”.- Laura Naranjo.***

Carranza señaló que luego de un año de que se implementó **Techvolution** se realizó una evaluación y se concluyó que al menos **un 90% del total de los procesos del Tec** se relacionaban con el trabajo de los equipos ágiles que se formaron.

A partir de Techvolution **se definieron 37 células de trabajo multidisciplinarias** con más de 200 proyectos con un modelo ágil.

Explicó que para ello es indispensable **implementar equipos de trabajo estables** y un marco que permita una **medición de impacto (outcome o resultados)** y así poder identificar cuando se esté teniendo avances en la dirección correcta.



/> width="900" loading="lazy">

### **Entregar valor en periodos más cortos**

El agilista **Alan Cymant**, quién es autor del libro *El espíritu de Scrum* y experto en la metodología Scrum, ha colaborado con el equipo de **Techvolution** para hacer un **diagnóstico** sobre cómo se implementan estas metodologías en el Tec.

*“Él entendió perfectamente el caso **Tec**, nuestra necesidad, en qué etapa estábamos de la agilidad y tener equipos, pero también que faltaba consolidar roles, responsabilidades, intermediarismo y definición de éxito. Su perfil técnico ayudó a entender lo que tenemos que cambiar”,* señaló Carranza.

Laura Naranjo, **líder de Experiencia y Journey** en el Tec explicó que con el conocimiento y la colaboración de Cymant el equipo que forma parte de **Techvolution** ha logrado definir temas que aportarán para convertir al **Tec** en una institución innovadora, ágil y flexible.

**“El principio de agilidad es adaptar, aprender y dar continuamente valor”.- José Juan Carranza.**

Uno de estos temas claves que encontraron es **entregar valor a la audiencia en periodos más cortos** de tiempo, promoviendo equipos de trabajo autodirigidos y eliminando roles que hay en medio de los procesos.

*“Una de las principales conclusiones o insights que tenemos es que necesitamos enfocarnos en **maximizar el outcome** y el aprendizaje; también tener **equipos dedicados, sin intermediación**”,* consideró Naranjo.

A través de una perspectiva que llega fuera de la institución, como la de Cyment, los equipos han podido realizar ejercicios para analizar áreas de oportunidad como **flujos de trabajo, autogestión, multitasking e intermediación** en las tareas.



/> width="900" loading="lazy">

### **Agile Week, un espacio para reflexionar sobre agilidad**

Con el enfoque de potenciar los esfuerzos para hacer del Tec una **institución ágil, flexible e innovadora** de cara al 2025, la institución llevó a cabo la **Agile Week**.

*“La Agile Week tuvo un sentido de reforzar algunos mensajes sobre la **agilidad** y reflexionar sobre cómo estamos operando en este marco”,* señaló Abarca.

Laura Naranjo agregó que se diseñó la **Agile Week** con apoyo del agilista experto en el modelo Scrum, **Alan Cymant**, donde colaboradores que son parte de la estrategia [Techvolution](#) participaron en actividades, capítulos y sesiones enfocados a la agilidad.

*“En este caso nos enfocamos casi por completo en los equipos de Techvolution que son responsables de hacer la **transformación digital** para todas las audiencias del Tec de Monterrey”,* comentó Naranjo.

En el evento, que tuvo sesiones presenciales y en línea, **participaron alrededor de mil colaboradores** de todas las áreas de las instituciones que conforman el **Tecnológico de Monterrey**: el [Tec de Monterrey](#), [Tecnilenio](#), [TecSalud](#) y [Sorteos Tec](#).

Carranza, quien lidera el área de Experiencias Extraordinarias en el concepto Techvolution, explicó que la Agile Week permitió la reflexión en **tres temas principales**:

- Organización con **líderes enfocados y dedicados** a la mejora del producto al 100%.
- Tener una **clara definición del éxito**, del valor e impacto que se busca generar.
- Mejorar los **procesos internos de habilitación tecnológica**.

Asimismo Carranza señaló que hubo una **sesión con directivos** donde fue posible invitarlos a reflexionar sobre los conceptos de la agilidad, así como hacerlos partícipes de la necesidad de su apoyo para una transformación digital.

Este evento se realizó del 7 al 11 de febrero en las instalaciones de la Escuela de Gobierno y Transformación Pública de campus Monterrey.



## /> width="900" loading="lazy"> Rumbo a Techvolution 2.0

El vicepresidente de Transformación Digital del Tec señaló que parte de este esfuerzo que se llevó a cabo en la Agile Week también estuvo orientado a **generar rediseños en aspectos de Techvolution** que admiten mejoras.

*“Hemos podido utilizar la semana para socializar y que la gente entienda de manera tranquila y reflexiva que entramos en una fase, después de un año y medio, en la que hay que hacer un ajuste de la organización”, comentó.*

*“Alan Cyment ha hecho un muy buen trabajo en la divulgación de los fundamentos de la agilidad y ha sentado las bases para un ejercicio que estaremos lanzando pronto, un kickoff que de momento hemos llamado **Techvolution 2.0**”, añadió.*

Abarca señaló que quieren consolidar un Techvolution 2.0 con base en 3 ideas:

1. La gente ha entendido que hace falta cambiar
2. La necesidad de medir el impacto (outcome)
3. Eliminar niveles de intermediación

*“Los cambios que tenemos que hacer encontrarán un terreno abonado para que la organización los vaya adoptando con tranquilidad”, consideró el directivo.*

**Techvolution** se lanzó en el 2021, como una iniciativa de impulso a **metodologías ágiles** para brindar **soluciones más eficientes** a los **alumnos, profesores, colaboradores y egresados** del Tec de Monterrey, entre otros.

**LEE TAMBIÉN:**