



Universidad del
Rosario

**Propuesta de Direccionamiento Estrategico
Servicios 2030**

Autores: Jerly Méndez, Sebastián Silva y Camila Camelo

Profesor: José Mauricio Sanabria Rangel

Programa: Especialización en Gerencia Estratégica de Empresas Innovadoras

Escuela de Administración

06 de diciembre de 2025

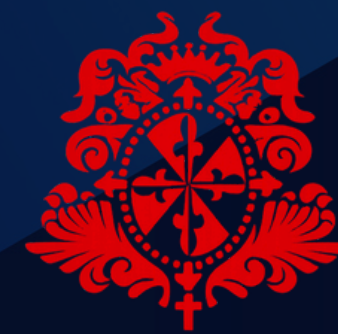
Bogotá, Colombia 2025



Declaramos bajo gravedad de juramento, que hemos escrito el presente proyecto integrador de especialización por nuestra propia cuenta, y que por lo tanto, su contenido es original. Declaro(amos) que hemos indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información, y que este proyecto integrador de especialización no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación”. (Jerly Durley Mendez Fontecha, Juan Sebastian Silva Gomez y Camila Andrea Camelo Ovalle/ 06 de diciembre de 2025).



Declaración de exoneración de responsabilidad: “Declaramos que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de sus autores. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él”. (Jerly Durley Mendez Fontecha, Juan Sebastian Silva Gomez y Camila Andrea Camelo Ovalle/ 06 de diciembre de 2025).



Universidad del
Rosario



NEXUS 2030

Servir con propósito



INTEGRANTES:



Jerly Mendez
Ingeniera de Sistemas



Sebastian Silva
Ingeniero de sistemas



Camila Camelo
Economista



Contenido

- | | | | |
|-----------|------------------------------|-----------|------------------------------|
| 01 | Información general del área | 08 | Estrategia de comunicaciones |
| 02 | Objetivo general | 09 | Propuesta |
| 03 | Objetivos específicos | 10 | Beneficios |
| 04 | Hallazgos | 11 | Conclusiones |
| 05 | Diagnostico organizacional | 12 | Referencias |
| 06 | Diagnostico estratégico | | |
| 07 | Plan de mejoramiento | | |

INFORMACIÓN GENERAL DEL ÁREA



Universidad del
Rosario

¿QUÉ ES?

Servicios 2030 es la mesa de servicios integrados que recibe solicitudes de diversas áreas: Gestión Humana, Gestión Financiera, Gestión Organizacional, Hábitat y Tecnología Informática y Comunicaciones

SERVICIOS QUE OFRECE

- Servicio de soporte técnico
- Categorización y escalamiento de casos
- Generación de certificados de RETEIVA
- Soporte en sitio
- Asignación de licenciamiento de software educativo
- Soporte de aplicaciones, Entre otros

¿CÓMO ESTA CONFORMADA?

- Gestor de servicios: coordina el área.
- Equipo de línea: seis personas que se encargan del primer contacto con el usuario, brindando soporte y gestionando solicitudes a través de los canales de atención como: CRM, chat y llamadas.
- Equipo de sitio: seis personas que se dedican al soporte presencial distribuidos en cada una de las sedes.

ÁREA A LA QUE PERTENECE

Actualmente pertenece a la dirección de gestión organizacional que depende de sindicatura.

OBJETIVO GENERAL

Formular un direccionamiento estratégico para Servicios 2030 que modernice su gestión y mejore el servicio a la comunidad universitaria.



OBJETIVOS ESPECIFICOS

01

Evaluar la situación actual del área Servicios 2030 para determinar sus principales fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la atención a la comunidad universitaria.

02

Analizar de qué manera la optimización del talento humano y el uso de tecnologías emergentes contribuyen al fortalecimiento operativo y a una mejor experiencia para los usuarios institucionales.

03

Proponer un plan de mejoramiento estratégico para Servicios 2030 que impulse la modernización de sus procesos, con el fin de posicionar a la universidad como referente de innovación y garantizar un servicio de excelencia.





HALLAZGOS



Ausencia de centralización de servicios, lo que dificulta la autogestión del usuario.



Limitada trazabilidad y baja automatización.



Bajo nivel de visibilidad y reconocimiento de servicios.



Desaprovechamiento del talento humano.



Procesos no estandarizados ni documentados.



Falta capacitación del personal nuevo.

MATRICES DE DIAGNOSTICO



Universidad del
Rosario

FORTALEZAS

- Capacidades, competencias y conocimientos en tecnología.
- Conocimiento profundo de las necesidades de los usuarios internos.
- Vocación de servicio y orientación al usuario.

OPORTUNIDADES

- Avances y tendencias globales en tecnologías emergentes.
- Posibilidad de integrar servicios académicos, administrativos y técnicos en un ecosistema digital unificado.
- Respaldo institucional para iniciativas de innovación.
- Mayor visibilidad del área dentro de la estructura organizacional.

DEBILIDADES

- Dependencia de proveedores externos para mantenimiento tecnológico.
- Operación con prácticas tradicionales que limitan la eficiencia.
- Baja cultura digital en segmentos específicos de usuarios.
- Procesos fragmentados y con bajo nivel de estandarización.

AMENAZAS

- Resistencia al cambio por parte de usuarios y áreas involucradas.
- Saturación tecnológica y fatiga digital en la comunidad institucional.
- Restricciones presupuestales para proyectos tecnológicos de largo plazo.
- Riesgo de tercerización del servicio.

MATRIZ MEFI
Factores Internos Clave



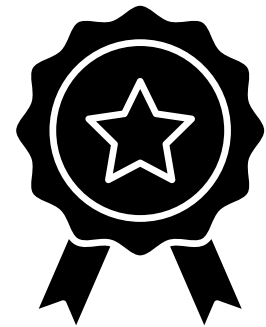
MATRIZ MEFE
Factores Externos Clave



MATRICES DE DIAGNOSTICO

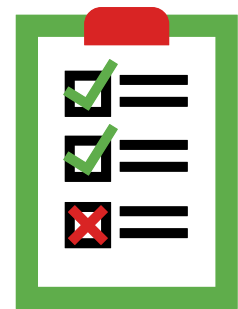


Universidad del
Rosario



Estrategia de resistencia
con problemas externos

MIME



Estrategia de resistencia

PEEA

La matriz MIME y la matriz PEEA ubicaron al área en estrategia de resistencia, lo cual confirma que la prioridad es fortalecer procesos antes de asumir riesgos mayores.



DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

DOFA



Se diseñaron 12 estrategias

01

Modelo de servicio unificado y digital.

04

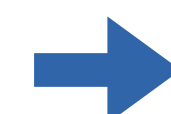
Estandarización y automatización de procesos.

MCPE



$E4 = 6.78$

MOE



$E1 = 18$

DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

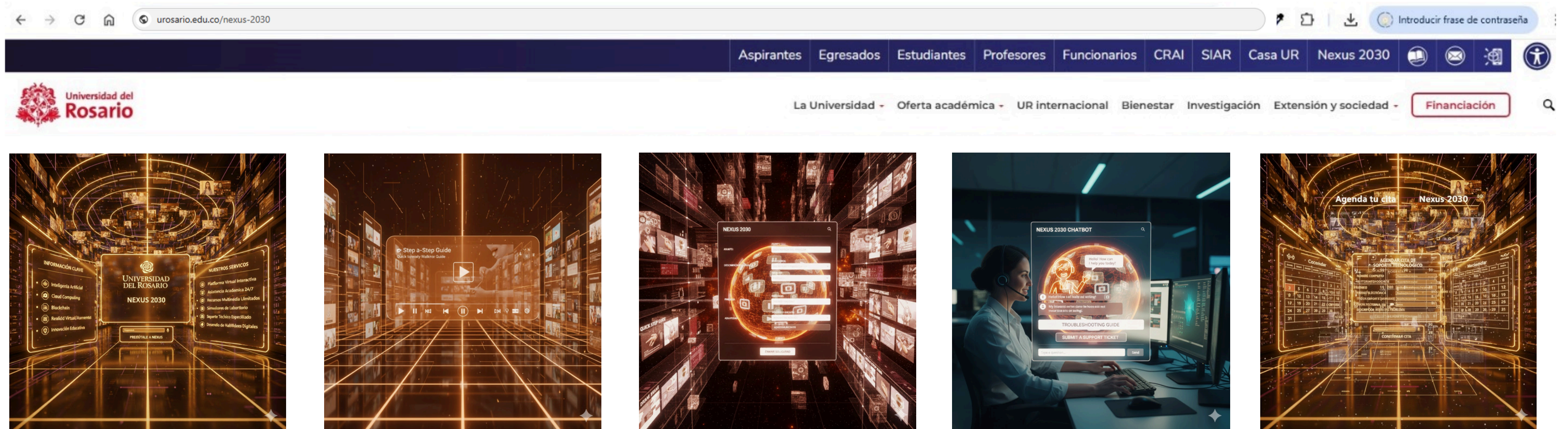
ESTRATEGIA

Implementar una plataforma inteligente unificada que integre los procesos y servicios del área, permitiendo estandarizar flujos, automatizar tareas operativas y centralizar la gestión interna, fortaleciendo la eficiencia operativa, consolidando un modelo de atención más ágil, coherente y orientado a mejorar la experiencia del usuario.



NUESTRA PROPUESTA

PLATAFORMA NEXUS 2030



Nuestros servicios

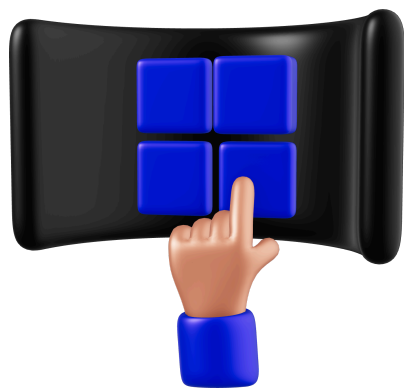
Biblioteca interactiva

Radica tu solicitud

Chatbot inteligente

Agenta tu cita

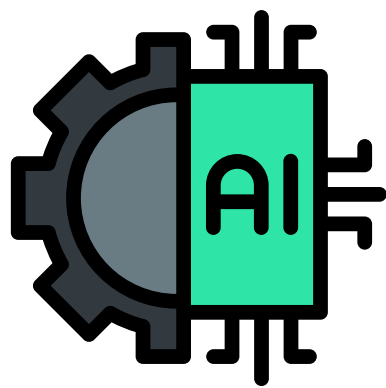
PLAN DE MEJORAMIENTO



Mejorar la experiencia del usuario.



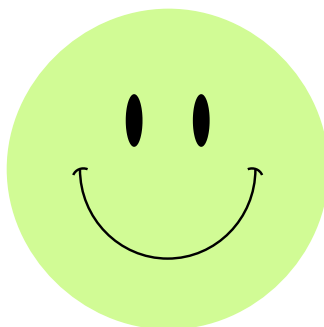
Alcanzar un puntaje de satisfacción del usuario con un promedio de 8.5/10 o superior en la experiencia de servicio digital de la plataforma en las encuestas trimestrales posteriores al lanzamiento.



Optimizar la eficiencia operativa.



Aumentar la Tasa de uso de canales de autogestión del 50% al 75% de las interacciones totales, antes de finalizar el primer semestre de operación.



Fortalecer las capacidades digitales de los usuarios para asegurar la adopción y sostenibilidad del nuevo modelo de servicio.



Capacitar al 70% de los usuarios clave en el primer mes post lanzamiento.

Alcanzar que al menos el 60% de los usuarios capacitados usen activamente la plataforma al cierre del primer año.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES



Universidad del
Rosario

Impulsar la adopción institucional de la nueva plataforma unificada mediante una comunicación clara, formativa y cercana que destaque sus beneficios.

Posicionar la nueva plataforma unificada como la solución institucional central para gestionar servicios académicos y administrativos.



Reducir la resistencia al cambio mediante comunicación clara, respetuosa y basada en beneficios prácticos.



Facilitar la adopción temprana y masiva de la plataforma en toda la comunidad rosarista.



ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES



Universidad del
Rosario



¡Llega Nexus 2030! Tu Universidad, Más Sencilla y Conectada

ANTES



Servicios fragmentados, baja eficiencia, demoras y dificultades para hacer seguimiento.



AHORA: Una plataforma digital inteligente y unificada para una gestión ágil, trazable y confiable.

¡UNA SOLA PLATAFORMA, TODOS LOS SERVICIOS!



¡Gestión ágil, centralizada y confiable!

Un único lugar para todas tus solicitudes. ¡Olvidate de buscar en diferentes sítios!



Lanzamiento oficial en canales internos

Videos explicativos

Correos

Web de la U

Pantallas del campus

Para toda la comunidad Rosarista: Profesores, administrativos, estudiantes y egresados.

¡NO ESTARÁS SOLO EN EL PROCESO!



La transición será acompañada paso a paso. ¡Queremos reducir la resistencia al cambio!

Acompañamiento personalizado para ti. Hemos creado una estrategia de apoyo cercano para que nadie se quede atrás.



Línea de soporte dedicada

Acompañamiento presencial en facultades y unidades

Sección de preguntas frecuentes siempre actualizada

Enfocado en quienes más lo necesitan: Profesores y personal administrativo.

¡HECHO PARA QUE TODO SEA MÁS SENCILLO!



¡La nueva plataforma está hecha para que todo sea más sencillo!

Aprender a usarla es muy fácil. ¡Te queremos para que la domines en poco tiempo!



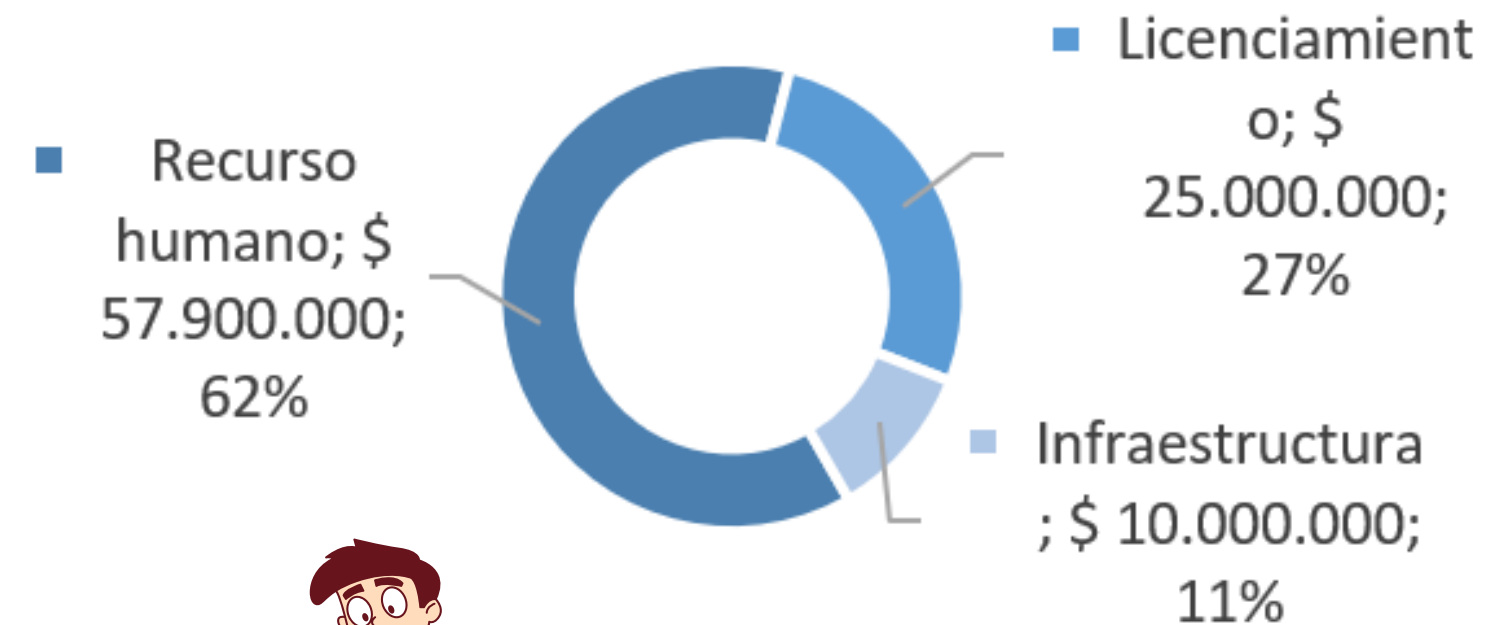
Instructivos simples para cada rol

Videotutoriales cortos

Sesiones de formación rápidas y prácticas: "pequeñas espositaciones"

Para un uso fácil y rápido en tus tareas diarias: Profesores, estudiantes y personal administrativo

BENEFICIOS



ROI 239,2%



5 MESES

Presupuesto	Valor
Recurso humano	\$ 57.900.000
Licenciamiento	\$ 25.000.000
Infraestructura	\$ 10.000.000
Total	\$ 92.900.000
Ahorros	Valor
Ahorro x Técnico Servicios 2030 x Mes	\$ 4.630.127
Ahorro mensual esperado	\$ 18.520.507
Ahorro anual esperado	\$ 222.246.087



CONCLUSIONES



01

Modernización de la plataforma para mejorar la vida de la comunidad rosarista con un lugar del cual puedan obtener información útil por medio de una biblioteca interactiva, apoyo de chatbot, y una forma fácil de radicar todas sus solicitudes

02

Por medio de la plataforma se podrá optimizar el recurso humano que trabaja en 2030, reduciendo tareas operativas y repetitivas, logrando la participación en actividades estratégicas para el área que generen mayor valor

03

Comunicar y educar a la comunidad rosarista del nuevo modelo de plataforma por medio del plan de comunicaciones, para informar adecuadamente sobre que hace el área, estar más presentes para que ellos sepan que el área esta para apoyarlos y la mejorar de la reputación

REFERENCIAS



La Universidad. (s/f). Universidad del Rosario. Recuperado el 4 de diciembre de 2025, de <https://urosario.edu.co/la-universidad/enfoque-estrategico>

Conecta UR. (s/f). Universidad del Rosario. Recuperado el 4 de diciembre de 2025, de <https://urosario.edu.co/conecta-ur>

Mesa de ayuda con IA: Beneficios y Capacidades . (2025, 10 de abril). Invgate.com. <https://invgate.com/es/itsm/service-request-management/ai-service-desk>

Campos de Sánchez, L. (2020). Análisis situacional del aseguramiento de la calidad en un contexto de cambio de las universidades. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 198-206.

Marroquín, R. D. P. (2024). Automatización de Procesos y Eficiencia Operativa mediante Inteligencia Artificial en la Administración. *Business Innova Sciences*, 5(1), 85-113.

Lull Noguera, J. J., & Galdón Salvador, J. L. (2024). Análisis PESTEL: analizando el entorno para la toma de decisiones.

Servicios Tecnológicos-Estudiantes . (s/f). Universidad del Rosario. Recuperado el 4 de diciembre de 2025, de <https://urosario.edu.co/servicios-tecnologicos/segmentos/estudiantes>



Universidad del
Rosario

¡Gracias por su atención!

