

**Dr. Francisco Javier Soria López**

Director de la División de Ciencias y Artes para el Diseño

UAM Xochimilco

## **INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL**

Instituto Nacional Electoral

Coordinación de Innovación y Procesos

**Periodo:** 16 de marzo de 2020 al 02 de octubre de 2020

**Proyecto:** Modelo de Gestión por Procesos

**Clave:** XCAD000887

**Responsable del Proyecto:** Mtro. Vladimir Terrazas Solís

**Asesor Interno:** Dr. Leandro Mendoza Cuenca

**Víctor Maximiliano Sánchez Ortiz**

**Matrícula:** 2152037228

**Licenciatura:** Diseño Industrial

**División de Ciencias y Artes para el Diseño**

**Tel:** 44307353

**Cel.:** 04455 49391567

**Correo electrónico:** [cachomax17@gmail.com](mailto:cachomax17@gmail.com)

# Indice

Introducción	Pag. 3
Objetivos del Proyecto	Pag. 4
Actividades Del Proyecto	Pag. 5
Meta alcanzada	Pag. 6
Resultados y conclusiones	Pag. 7
Recomendaciones	Pag. 7
Referencias	Pag. 8
Anexos	Pag. 9

## Introducción

La innovación se ha convertido en los últimos años en un tema esencial para garantizar la supervivencia de las organizaciones.

Anteriormente bastaba con planear y administrar buscando ser siempre productivos; dar un servicio con calidad y confiar en que los usuarios siguieran utilizando los servicios, o comprando los productos durante toda la existencia de la organización.

Sin embargo, la tasa de desaparición de las organizaciones se encuentra en constante aumento, lo que queda de manifiesto en la lista de Fortune 500<sup>1</sup>, ya que actualmente sólo 60 de las 500 empresas que se encontraban en la lista en 1955, continúan en dicho listado.

Hoy, al igual que las empresas y las organizaciones privadas o sociales, además de cumplir con los objetivos institucionales a seguir buscando la innovación para estar preparadas para atender las demandas y solicitudes de bienes y servicios de la ciudadanía y a elevar el estado de calidad de los servicios o productos, tanto en la actualidad, como con una visión que les permita estar preparadas para el futuro.

Con el pasar de los años, el Instituto Nacional Electoral se ha encargado de organizar diferentes procesos electorales, acumulando cada vez una mayor experiencia y aunque este ha sido parte fundamental en el desarrollo de la democracia en el país, también es cierto que los entornos actuales posicionan nuevos retos a esta autoridad electoral.

Nuevas tecnologías, así como elementos que revolucionan nuestra realidad, representan un nuevo reto que provoca que estas evolucionen y busquen mejores

---

<sup>1</sup> FORTUNE es una organización de medios global dedicada a ayudar a sus lectores, audiencias y participantes a lograr el éxito empresarial a través de visitas incomparables y narraciones de primera clase.

Periódicamente publica una lista de las 500 empresas mejor posicionadas en el mercado en su página web <https://fortune.com/>

formas de cumplir con sus obligaciones; en este sentido, el INE, debe prepararse y posicionarse para cumplir con los retos de la democracia.

Es por esto que, no se puede perder de vista la búsqueda de la innovación en el cumplimiento de las funciones que tiene a su cargo el INE, con la finalidad de proporcionar la mejor versión de los bienes y servicios que se ponen a disposición de la sociedad.

## **Objetivos del proyecto**

Es así que, como respuesta a todo esto, se generó una estrategia de innovación llamada "*InnovaINE*", la cual busca la implementación de metodologías de diseño para la innovación de los procesos, así como parte de la cultura organizacional, propiciando el énfasis en las ideas y la creatividad, así como integrando nuevos métodos y tecnologías que permitan optimizar los productos y servicios que el INE ofrece a la ciudadanía.

A mi llegada en el instituto, la estrategia de innovación ya era una realidad, la cual pretendía contar con elementos que permitan a las áreas u órganos que integran el INE desarrollar su capacidad de actuación de manera más ágil frente a posibles Imprevistos, crear escenarios futuros, combinando introspección y proyección, propiciando una institución abierta a las ideas para con ello proporcionar valor público a la materialización de sus funciones a través de la innovación respecto a los servicios que brinda a la ciudadanía.

Por lo que con el apoyo de la Coordinación de Innovación y procesos, generamos metas a corto y largo plazo, las cuales serían:

- Materializar el concepto de innovación como una cultura de alto valor en el INE que genere impacto en dos dimensiones, tanto en la calidad como en la oportunidad de los servicios que se ponen a disposición del público.
- Transformar el valor público en valor compartido, buscando no solamente la generación de rentabilidad o el cumplimiento de fines internos del INE, sino

partiendo de las necesidades por cumplimentar no satisfechas de la organización en la que se actúa, mediante la participación de los colaboradores del Instituto a través de ideas o proyectos encaminados a la atención de dichas necesidades.

- La implementación de esta Estrategia al interior del INE, así como las ideas y proyectos que de ella deriven.
- Lograr que la innovación forme parte de las actividades en el INE, cambiar paradigmas y reconocer las aportaciones que los colaboradores realicen para innovar los procesos.

## **Actividades del proyecto**

En este momento, se vuelve necesario que se conozcan los esfuerzos que en materia de innovación propongan o hayan implementado los colaboradores del INE, primero para poder tener un registro de ellos y después para que dichos colaboradores sean reconocidos.

Es así que nace el Jardín de ideas, un espacio que está pensado como un entorno de co-creación cuyo objetivo consiste en reforzar el pensamiento creativo para crear soluciones innovadoras en el trabajo diario, con el fin de compartir y aprovechar el conocimiento y la experiencia de las personas que colaboran dentro del INE.

Se busca que, al menos, en cada una de las Unidades Responsables se cuente con un “Jardín de ideas” para lo cual se realizó un modelo conceptual que abarca las características necesarias.

El espacio de transformación donde se implementaría este nuevo entorno, se encuentra en el piso 4 de la torre donde tienen lugar las oficinas.

Para la habilitación de este espacio se diseñó un muro donde el personal puede plasmar, a través de post-its, todas aquellas ideas innovadoras, inquietudes o sugerencias para la mejora del trabajo diario y del ambiente laboral; este muro es

abatible y con un recubrimiento a modo de pizarra para que se pueda escribir o imantar cualquier objeto que apoye a estas actividades. También fue necesario instalar un monitor en el cual, todos los equipos de trabajos que fueran a realizar alguna actividad dentro del jardín de ideas, pudieran transmitir lo necesario. Se creyó necesario involucrar alguna que otra planta para el apoyo de la configuración en este espacio, y así, evitar las distracciones.

Una de las muchas actividades que se realizarían dentro del jardín de ideas es la segunda parte de la estrategia de innovación denominada “Mejora de Procesos”.

Para ello se establecen dos modalidades: As-Be y super construcción ambas soportadas en el modelo de pensamiento de diseño (Design Thinking), así como en un único procedimiento para su implementación.

La diferencia entre ambas modalidades, radica en la composición de los equipos de trabajo y la profundidad con que se hace la definición del problema y de la solución, lo que se traduce en que la primera lleva un tiempo de implementación aproximado de 2 semanas, mientras que para la segunda es de alrededor de 6 meses.

Para llevar a cabo la super construcción en los procesos fue necesario diseñar plantillas a través de programas de edición y diseño, como la paquetería de Adobe, con la finalidad de funcionar como material de apoyo para las actividades del modelo de pensamiento de diseño.

## **Meta alcanzada**

Debido a la situación ante el virus a la que nos enfrentamos hoy en día, varios de los proyectos que comencé como prestador de servicio social, se vieron obligados a no concluirse en tiempo.

Dado que para su realización se requería la presencia de cada departamento laborando de manera habitual previa a la pandemia, no tendré la oportunidad de analizar el alcance que se tuvo ante el impacto social que esta estrategia de innovación generará.

Pese a esto, y con el apoyo del responsable de mi proyecto, pudimos mencionar que la meta alcanzada fue la preparación de la implementación de la estrategia de innovación que identificará y promoverá mejoras a los procesos del instituto a través de la aplicación de técnicas de diseño.

## **Resultados y conclusiones**

Como cualquier instituto, ya sea privado o público, no contamos con la anticipación de situaciones como la que estamos obligados a vivir por la contingencia que provocó el COVID-19. Esto nos llevó a un nuevo reto y estilo de vida llamado “*home office*” donde padecemos de comunicación asertiva y claridad en las actividades a realizar.

Los resultados del proyecto de modelo de gestión por procesos fueron orillados a no presentarse en tiempo y forma, pero la implementación de algunas de las etapas y actividades que se pudieron concluir con eficacia son:

- Coordinación y logística de las sesiones de co-creación.
- Preparación de material para las sesiones.
- Capacitación en la aplicación de las técnicas de diseño.
- Sistema de interpretación de la información recabada.
- Metodología para la elaboración de propuestas de solución.

## **Recomendaciones**

El equipo de la Coordinación de Innovación y Procesos de la Dirección Ejecutiva de Administración en esta unidad del Instituto Nacional Electoral está comprometida a realizar un cambio social para los involucrados en los procesos internos tanto para los involucrados externos. La oportunidad de ser parte de este cambio es algo que te permite el instituto. Dentro de las instalaciones se ofrece un apoyo de cafetería para todos donde puedes consumir alimentos a bajos costos. El equipo de cómputo que te

otorgan es de alto nivel y funciona muy bien para todos los programas de diseño que sabemos manejar en la división de CyAD.

Como conclusión creo que es un buen lugar para trabajar, lo único que podría refutar es el hecho de que no cuentan con una capacitación para nuevos integrantes, supongo que esperan que todos los prestadores que lleguen a trabajar al instituto, tengan noción del “qué y cómo” de lo que se lleva en una empresa de gobierno.

## Referencias

- Borins, S. (1998). *Innovating with integrity*. Washington, D.C.: Georgetown.
- Borins, S. (2014). *The persistence of innovation in government*.
- Cardiel Soto, R. H. (2018). *Diseño de estrategias con valor público- Modelo las cuatro estaciones para la creación de valor compartido*. Ciudad de México.
- Cruz, D. S. (10 de 01 de 2017). Libre mercado. Obtenido de Libre Mercado: <https://www.libremercado.com/2017-01-10/solo-60-de-las-500-empresas-mas-grandes-de-eeuu-en-1955-siguen-en-la-lista-fortune-1276590234/>
- Gann, M. D. (2010). *Innovation, a very short introduction*. Nueva York: Oxford.
- Kaplan, S. (2017). *The invisible advantage*. Austin, Texas: Greenleaf Book Group Press.
- Montiel, B. (2018). *Innovación pública, cómo tener la certeza de hacer bien las cosas y además innovar en el sector público*. México: IEXE Editorial.
- Montoya, W. (2017). *Innovación para crear valor público*. U-Gob, 16-20. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2017). *Systems Approaches to Public Sector Challenges: Working with change*. Paris: OECD Publishing.
- Schwab, K. (2018). *Shaping the future of the Fourth Industrial Revolution*. Ginebra: Currency.
- Solomon, L. K. (29 de Mayo de 2018). Singularity Hub. Obtenido de Singularity Hub:



<https://singularityhub.com/2018/05/29/the-most-innovative-companies-thrive-when-people-disrupt-themselves/#sm.0001vv2cez4bid3nqg91oiypuzu50>

- WIPO. (2017). The Global Innovation Index 2017. Geneva, Switzerland.

## Anexos



Figura 1. Prototipo funcional de Jardín de Ideas. Mesa alta con bajo relieve central para conectividad en equipos tecnológicos.



Figura 2. Prototipo funcional de Jardín de Ideas. Pared con acabado plástico para escritura con plumón base agua.



Figura 3. Prototipo funcional de Jardín de Ideas. Pared plegable con acabado de pizarra para escritura con plumón base agua.



Figura 4. Prototipo funcional de Jardín de Ideas. Monitor de 43" como apoyo para la reproducción de elementos de video.

**INE**  
Instituto Nacional Electoral

Proyecto: \_\_\_\_\_  
Equipo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

**3'S**

Fotos:	¿Qué está sucediendo?	¿Cómo está sucediendo?	¿Por qué está sucediendo?
	A		
	B		
	C		
	A		
	B		
	C		

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

Figura 5. Material para sesiones de co-creación. Plantilla para "3S"; tecnica de Design Thinking .

**INE**  
Instituto Nacional Electoral

Proyecto: \_\_\_\_\_  
Equipo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

**EMPATHY MAP**

ESFUERZOS \_\_\_\_\_ RESULTADOS \_\_\_\_\_

Figura 6. Material para sesiones de co-creación. Plantilla para "Empathy Map"; tecnica de Design Thinking .

**INE**  
Instituto Nacional Electoral

Proyecto: \_\_\_\_\_  
Equipo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

**BRAINSTORMING**


Figura 7. Material para sesiones de co-creación. Plantilla para "Brainstorming"; tecnica de Design Thinking .

**INE**  
Instituto Nacional Electoral

Proyecto: \_\_\_\_\_  
Equipo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

**BUSINESS MODEL CANVAS**

SOCIOS CLAVE	ACTIVIDADES CLAVE	PROPIUESTA DE VALOR	RELACIONES CON LOS USUARIOS	SEGMENTO DE USUARIOS
	ACTIVIDADES CLAVE		CANALES	
ESTRUCTURA DE COSTES		FLUJO DE INGRESOS		

Figura 8. Material para sesiones de co-creación. Plantilla para "BMC"; tecnica de Design Thinking .

**INE**  
Instituto Nacional Electoral

Proyecto: \_\_\_\_\_  
Equipo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

**MATRIZ FODA**

<b>Fortalezas:</b> Capacidades e habilidades propias	<b>Oportunidades:</b> Factores externos desfavorables
<b>Debilidades:</b> Capacidades e habilidades propias	<b>Amenazas:</b> Factores externos desfavorables

Figura 9. Material para sesiones de co-creación. Plantilla para "FODA"; tecnica de Design Thinking .

**INE**  
Instituto Nacional Electoral

Proyecto: \_\_\_\_\_  
Equipo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

**SERVICE BLUEPRINT**

NECESIDADES																					
ACCIONES																					
TOUCH POINTS																					
EMOCIONES																					
EMOCIONES																					

Figura 10. Material para sesiones de co-creación. Plantilla para "Blueprint"; tecnica de Design Thinking .

**INE**  
Instituto Nacional Electoral

**USER PERSONA**

Proyecto: \_\_\_\_\_  
Equipo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

NOMBRE:	BIO:	OBJETIVOS:
FOTO		
FRASE:		FRUSTRACIONES:
EDAD: PROFESIÓN: ESTADO: CIUDAD: ARQUETIPO:	PERSONALIDAD:	

Figura 11. Material para sesiones de co-creación. Plantilla para "User"; tecnica de Design Thinking .

**INE**  
Instituto Nacional Electoral

**VALUE PROPOSITION CANVAS**

Proyecto: \_\_\_\_\_  
Equipo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

Figura 12. Material para sesiones de co-creación. Plantilla para "VPC"; tecnica de Design Thinking .

**INE**  
Instituto Nacional Electoral

**STAKEHOLDERS MAP**

Proyecto: \_\_\_\_\_  
Equipo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

Figura 13. Material para sesiones de co-creación. Plantilla para "Stakeholders Map"; tecnica de Design Thinking .

**INE**  
Instituto Nacional Electoral

**CATEGORIZACIÓN**

Proyecto: \_\_\_\_\_  
Equipo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

TECNOLOGIA:	NORMATIVA:	CULTURAL:

Figura 14. Material para sesiones de co-creación. Plantilla para "Categorización"; tecnica de Design Thinking .

**INE**  
Instituto Nacional Electoral

**AFFINITY MAP**

Proyecto: \_\_\_\_\_  
Equipo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_


Figura 15. Material para sesiones de co-creación. Plantilla para "Affinity Map"; tecnica de Design Thinking .

**INE**  
Instituto Nacional Electoral

**MATRIZ DE EVALUACIÓN**

Proyecto: \_\_\_\_\_  
Equipo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_


OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

Figura 16. Material para sesiones de co-creación. Plantilla para "Evaluación"; tecnica de Design Thinking .