



MÓDULO DE ESTADÍA PROFESIONAL: POR PROYECTOS (SEPTIEMBRE).

Reto 2: DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN

Título del Proyecto de Estadía Profesional:

DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y SEGUIMIENTO DE CASOS PARA GRUPO IMPERIAL ABED.

Nombre del Estudiante:
Carlos Eduardo Chávez Flores

Matrícula:
22010666

Carrera:
Ingeniería en Sistemas Computacionales.

Nombre de la Empresa:
Grupo Imperial ABED.

Asesor Organizacional:
Eduardo Luna Abarca.

Nombre del Asesor Académico:
José David Filoteo Razo.

Fecha de Elaboración:
11/09/2024

1. Introducción

El proyecto titulado "Desarrollo e Implementación de un Software Integral para la Gestión de Expedientes y Seguimiento de Casos para Grupo Imperial ABED" es de gran relevancia tanto para la empresa como para mi formación profesional en Ingeniería en Sistemas Computacionales. Grupo Imperial ABED, especializado en bufetes jurídicos y servicios de apoyo para trámites legales, enfrenta desafíos en la gestión eficiente de sus expedientes debido al volumen creciente de información que maneja diariamente. La creación de un software especializado permitirá centralizar la información, agilizar los procesos, reducir errores humanos y mejorar la eficiencia operativa. Este proyecto no solo optimiza el funcionamiento interno de la empresa, sino que también me brinda una oportunidad importante para aplicar los conocimientos técnicos adquiridos a lo largo de mi carrera en un contexto práctico. La implementación de este sistema transformará los métodos tradicionales de gestión documental en soluciones tecnológicas más seguras y ágiles, mejorando significativamente la calidad y rapidez del servicio que Grupo Imperial ABED ofrece a sus clientes.

2. Contexto del Proyecto

Grupo Imperial ABED es una empresa fundada el 13 de julio de 2021 en la Ciudad de México. Su giro se centra en los bufetes jurídicos y servicios de apoyo para efectuar trámites legales, lo que incluye la planificación y tramitación de procesos necesarios para que empresas o negocios importen y exporten productos y servicios. Aunque es una empresa relativamente joven y de tamaño pequeño, su impacto en el mercado es significativo debido a la naturaleza especializada de sus servicios. La operación de Grupo Imperial ABED se caracteriza por su enfoque en brindar un soporte integral a sus clientes, ofreciendo desde servicios legales y aduanales, hasta la elaboración de estrategias eficientes para asegurar resultados satisfactorios en sus gestiones legales y aduanales. Su mercado objetivo incluye empresas que buscan expandir sus actividades comerciales a nivel internacional, proporcionando un respaldo profesional y ético en todos los aspectos jurídicos y legales necesarios para el comercio exterior.

Misión: "Proveer servicios legales y aduanales de alta calidad, apoyando a nuestros clientes en la importación y exportación de productos y servicios mediante estrategias efectivas y un asesoramiento profesional comprometido con la ética y la integridad."

Visión: "Convertirnos en el despacho líder en servicios jurídicos y aduanales en México, reconocido por nuestra excelencia, ética profesional y capacidad para generar resultados satisfactorios para nuestros clientes."

El proyecto de "Desarrollo e Implementación de un Software Integral para la Gestión de Expedientes y Seguimiento de Casos para Grupo Imperial ABED" se aplicará directamente en las operaciones internas del despacho. Este software tiene como objetivo optimizar la gestión de expedientes, mejorando la eficiencia y precisión en el manejo de la información legal y aduanal. Dado el volumen de documentos y datos que maneja la empresa, el software proporcionará una solución innovadora que reducirá errores y tiempos de procesamiento, permitiendo a Grupo Imperial ABED ofrecer un servicio más ágil y eficaz a sus clientes.

3. Diagnóstico

Investigación Exploratoria y Descriptiva

Para identificar los Factores Clave del Éxito (FCE) de Grupo Imperial ABED, se llevó a cabo una investigación exploratoria y descriptiva mediante entrevistas con el asesor organizacional y la observación directa de las operaciones internas. Este enfoque permitió obtener una visión clara de los retos y oportunidades que enfrenta la organización, así como de las áreas donde se pueden implementar mejoras significativas. A continuación, se presenta el diagnóstico detallado.

Detección de las Necesidades: Entrevista con el Asesor Organizacional.

En la entrevista realizada con el asesor organizacional, Eduardo Luna Abarca, se identificaron varias necesidades clave de la empresa, centradas principalmente en la optimización de la gestión de expedientes y el manejo de información. Actualmente, la gestión manual de expedientes representa un desafío considerable, ya que es ineficiente y propenso a errores que pueden impactar negativamente en la operación diaria de la empresa. Además, surgieron preocupaciones sobre la seguridad de la información, la accesibilidad de los datos, y la falta de integración entre los procesos de seguimiento y auditoría de trámites legales. Esto refleja la necesidad urgente de modernizar y centralizar el manejo de expedientes mediante un software.

Las necesidades clave identificadas son:

- Optimización de procesos: El sistema manual de gestión de expedientes consume tiempo y recursos valiosos, limitando la capacidad de respuesta y reduciendo la eficiencia general del despacho.
- Minimización de errores: Los errores humanos, como la pérdida de documentos, duplicación de datos y retrasos en los trámites, son comunes en el sistema actual de gestión manual.
- Seguridad de la información: Existe la necesidad de mejorar la protección y el acceso controlado a la información confidencial de los expedientes legales.
- Mejora en la toma de decisiones: La falta de un sistema centralizado y automatizado de información impide el análisis eficiente de datos, lo que dificulta la toma de decisiones estratégicas.
- Escalabilidad: La empresa necesita un sistema que pueda crecer y adaptarse a la creciente demanda de sus servicios, garantizando la sostenibilidad a largo plazo.

Diagnóstico de la Organización

Con el fin de realizar un análisis de la situación actual de la organización, se emplearon diversas herramientas de diagnóstico. La observación directa del flujo de trabajo y las entrevistas con los empleados proporcionaron información valiosa sobre las áreas críticas que requieren mejoras. Adicionalmente, se aplicaron cuestionarios y cédulas de trabajo para recopilar datos cuantitativos y cualitativos, lo que permitió obtener una perspectiva integral sobre el estado actual de los procesos operativos.

Finalmente, se realizó un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), que ayudó a estructurar los principales factores internos y externos que afectan el desempeño de Grupo Imperial ABED.

Resultados del FODA

Fortalezas

1. **Alta especialización en servicios legales y aduanales:** Grupo Imperial ABED cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados y con experiencia en el ámbito legal y aduanal. Esta especialización permite ofrecer servicios de calidad, confiables y personalizados para cada cliente, lo que contribuye a la satisfacción y lealtad de sus usuarios.
2. **Compromiso con la ética y la integridad:** La empresa opera bajo un estricto código ético, lo que genera confianza y seguridad en sus clientes.
3. **Capacidad para elaborar estrategias efectivas:** Grupo Imperial ABED tiene una sólida reputación en la creación de estrategias eficientes para la importación y exportación, lo que ha resultado en la obtención de resultados satisfactorios para sus clientes.

Debilidades

1. **Falta de automatización en la gestión de expedientes:** La dependencia de procesos manuales reduce la eficiencia y aumenta la posibilidad de cometer errores humanos, lo que puede afectar la productividad y causar retrasos.
2. **Infraestructura tecnológica limitada:** La empresa carece de un sistema robusto de gestión de la información, lo que dificulta el acceso y la seguridad de los datos.
3. **Escaso reconocimiento de marca:** Siendo una empresa nueva y pequeña, aún no ha logrado el reconocimiento suficiente en el mercado, lo que puede dificultar su crecimiento y expansión.

Oportunidades

1. **Crecimiento del comercio internacional:** El aumento del comercio internacional ofrece una oportunidad importante para que Grupo Imperial ABED expanda sus servicios, ya que cada vez más empresas necesitan asesoría en trámites legales y aduanales.
2. **Avances tecnológicos en software de gestión:** La tecnología ofrece herramientas nuevas que pueden ayudar a mejorar la gestión de documentos y aumentar la seguridad y eficiencia en la empresa.
3. **Demanda creciente de servicios especializados:** La complejidad creciente de los trámites legales y aduanales incrementa la demanda de servicios especializados como los que ofrece Grupo Imperial ABED.

Amenazas

1. **Competencia intensa en el sector legal y aduanal:** Existen muchas empresas grandes y bien establecidas que ofrecen servicios similares, lo que puede dificultar la expansión de Grupo Imperial ABED.
2. **Cambios en las regulaciones legales y aduanales:** Las modificaciones frecuentes en las leyes y normativas pueden representar un desafío para mantener la eficiencia y conformidad.
3. **Riesgos en la seguridad de la información:** La posible filtración y la pérdida de datos confidenciales representan un riesgo constante, y cualquier incidente puede afectar la confianza de los clientes.

Propuesta de Factores Clave del Éxito (FCE)

1. Aprovechar las Fortalezas y las Oportunidades:

Factor de Éxito: Implementar un software de gestión de expedientes que optimice los procesos internos y fortalezca la seguridad de la información. Esto permitirá a Grupo Imperial ABED utilizar su especialización y aprovechar las nuevas herramientas tecnológicas para mejorar su eficiencia.

2. Reforzar las Debilidades frente a las Oportunidades:

Factor de Éxito: Invertir en mejorar la infraestructura tecnológica de la empresa, para así superar las limitaciones actuales y aprovechar el crecimiento del comercio internacional y la demanda de servicios especializados.

3. Concentrar las Fortalezas para enfrentar las Amenazas:

Factor de Éxito: Desarrollar una estrategia de marketing que destaque el compromiso ético de la empresa y su experiencia en servicios especializados, para diferenciarse de la competencia y atraer más clientes.

4. Cuestionar si el Proyecto se debe Interrumpir ante la Existencia de Debilidades y Amenazas:

Factor de Éxito: Realizar evaluaciones constantes del software de gestión de expedientes para asegurarse de que funcione de manera efectiva. Si se detectan problemas, hacer los ajustes necesarios para garantizar que el proyecto sea un éxito a largo plazo.

Diagnóstico			
		Factores internos	
		Listado de Fortalezas F1: Alta especialización en servicios legales y aduanales. F2: Compromiso con la ética y la integridad. F3: Capacidad para elaborar estrategias efectivas.	Listado de las Debilidades D1: Falta de automatización en la gestión de expedientes. D2: Infraestructura tecnológica limitada. D3: Escaso reconocimiento de marca.
Factores externos	Listado de Oportunidades O1: Crecimiento del comercio internacional. O2: Avances tecnológicos en software de gestión. O3: Demanda creciente de servicios especializados.	Implementar un software de gestión de expedientes que optimice los procesos internos y fortalezca la seguridad de la información. Esto permitirá a Grupo Imperial ABED utilizar su especialización y aprovechar las nuevas herramientas tecnológicas para mejorar su eficiencia.	Invertir en mejorar la infraestructura tecnológica de la empresa, para así superar las limitaciones actuales y aprovechar el crecimiento del comercio internacional y la demanda de servicios especializados.
	Listado de Amenazas A1: Competencia intensa en el sector legal y aduanal. A2: Cambios en las regulaciones legales y aduanales. A3: Riesgos asociados a la seguridad de la información.	Desarrollar una estrategia de marketing que destaque el compromiso ético de la empresa y su experiencia en servicios especializados, para diferenciarse de la competencia y atraer más clientes.	Realizar evaluaciones constantes del software de gestión de expedientes para asegurarse de que funcione de manera efectiva. Si se detectan problemas, hacer los ajustes necesarios para garantizar que el proyecto sea un éxito a largo plazo.

4. Conclusión

Para mejorar las condiciones identificadas en el diagnóstico de Grupo Imperial ABED, es necesario llevar a cabo una serie de acciones clave:

1. **Automatización de la gestión de expedientes:** Implementar un software especializado para automatizar los procesos de manejo de documentos. Esto permitirá optimizar el tiempo, reducir los errores humanos y mejorar la eficiencia en el seguimiento de casos legales y aduanales.
2. **Mejorar la infraestructura tecnológica:** Invertir en una infraestructura tecnológica más sólida que permita un mejor manejo de la información, garantizando la seguridad y el acceso rápido a los datos. Un sistema centralizado y seguro permitirá a la empresa adaptarse a las necesidades de sus clientes de manera más eficiente.
3. **Fortalecer el reconocimiento de marca:** Desarrollar una estrategia de marketing que resalte los valores éticos y la especialización de la empresa. Esto ayudará a posicionar a Grupo Imperial ABED en el mercado y a atraer más clientes que valoren un servicio confiable y profesional.
4. **Adaptarse a los cambios regulatorios:** Establecer un equipo o proceso dedicado a monitorear y adaptarse rápidamente a los cambios en las leyes y normativas, lo que permitirá a la empresa mantenerse en cumplimiento y brindar un servicio actualizado a sus clientes.

Estas acciones, basadas en la información obtenida durante el diagnóstico, no solo contribuirán a resolver las debilidades y amenazas identificadas, sino que también potenciarán las fortalezas de la empresa y aprovecharán las oportunidades del entorno, asegurando su crecimiento y éxito a largo plazo.

Referencias

- BELLO, E. (15 de 5 de 2023). *Legaltech: Cómo la tecnología está revolucionando el campo legal*. Obtenido de IEBS: <https://www.iebschool.com/blog/trabajo-legaltech-mas-buscado-tecnologia/>
- Bonilla, J. C. (15 de 11 de 2017). *Los sistemas de gestión de la calidad en las firmas de abogados*. Obtenido de linkedin: <https://www.linkedin.com/pulse/los-sistemas-de-gesti%C3%B3n-la-calidad-en-las-firmas-salad%C3%ADn-bonilla/>
- Canorea, E. (29 de 11 de 2022). *Tendencias tecnológicas del sector legal*. Obtenido de plain concepts: <https://www.plainconcepts.com/es/legaltech-tendencias-sector-legal/>