

CASO DE NEGOCIOS

Proyecto: Sistema para el Control de Servicios Educativos Comunitarios

1. Antecedentes / Situación actual

El Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE) cuenta actualmente con un sistema que permite la **programación y seguimiento** de los servicios educativos comunitarios durante el ciclo escolar. Sin embargo, el sistema presenta **limitaciones** en la atención de solicitudes que surgen una vez iniciado el ciclo, como la **apertura de nuevos servicios** o la **clausura (baja)** de los existentes.

Actualmente, estas solicitudes se gestionan a través de **correos electrónicos institucionales**, lo que provoca **retrasos en la atención, confusión en la comunicación y dificultades para dar seguimiento claro al estado de cada trámite**, debido al manejo de **múltiples cadenas de mensajes** y la **dispersión de la información**.

2. Objetivo del proyecto

Desarrollar un **nuevo sistema web integrado** que permita:

- Atender **solicitudes de apertura o clausura de servicios educativos comunitarios** directamente desde la plataforma.
- **Cargar y gestionar documentos** requeridos para revisión y autorización.
- **Evitar el uso excesivo de correo electrónico** para trámites internos.
- **Optimizar la comunicación y el seguimiento** entre las Coordinaciones Territoriales y Oficinas Centrales.

3. Alcance

El sistema cubrirá las siguientes funciones:

- Registro, consulta y seguimiento de solicitudes de apertura o clausura.
- Carga y almacenamiento seguro de documentos.
- Flujo de autorización y rechazo con notificaciones automáticas.
- Reportes consolidados por Coordinación Territorial y ciclo escolar.

No incluye, en esta fase, la migración de infraestructura tecnológica o la adquisición de nuevos equipos.

4. Alternativas de solución

Alternativa	Descripción	Ventajas	Desventajas
1. Contratar empresa externa	Desarrollo completo por un proveedor	Experiencia técnica avanzada	Alto costo, tiempo de adaptación, dependencia externa
2. Desarrollar internamente (propuesta elegida)	Desarrollo por el Departamento de Sistemas del CONAFE	Menor costo, conocimiento institucional, control del proceso	Requiere tiempo de personal interno, limitaciones técnicas actuales

5. Análisis financiero (Costos y beneficios)

Concepto	Costo estimado	Comentario
Horas-hombre de desarrollo interno	\$0 (absorción por personal actual)	No se contrata empresa externa
Mantenimiento y soporte	Recursos existentes	Sin incremento presupuestal
Beneficios esperados	Mayor eficiencia, reducción de tiempo de respuesta, mejor control y transparencia	Retorno institucional (no monetario)

Conclusión económica: La opción de desarrollo interno es **viable y costo-efectiva** dadas las restricciones presupuestales.

6. Riesgos y mitigación

Riesgo	Impacto	Probabilidad	Estrategia
Sobrecarga de trabajo del equipo de sistemas	Medio	Medio	Planificar fases de desarrollo y priorizar módulos
Limitaciones tecnológicas actuales	Medio	Alto	Reutilizar infraestructura existente y optimizar código
Retrasos en retroalimentación de usuarios	Alto	Medio	Establecer puntos de contacto en cada coordinación

7. Impacto organizacional

El sistema beneficiará directamente a las **31 Coordinaciones Territoriales** y a las **Oficinas Centrales** encargadas del control y seguimiento de servicios educativos. Permitirá una **gestión más eficiente, ordenada y transparente** de las solicitudes, fortaleciendo la coordinación entre niveles operativos y administrativos.

8. Recomendación

Se recomienda proceder con el **desarrollo interno del nuevo sistema**, utilizando los recursos humanos y tecnológicos disponibles, bajo la supervisión del **Departamento de Sistemas**, con participación activa del personal operativo, de logística y de las áreas de estadística y recursos financieros.

9. Aprobaciones

Cargo	Nombre	Firma
Director de Estadística, Evaluación y Gestión Institucional		
Subdirector de Recursos Financieros		
Jefe de Logística Territorial		
Responsable del Departamento de Sistemas		