

# PLANEACIÓN NORMATIVA

LIC. YAZMÍN MAYORGA RAMÍREZ

## RESUMEN EJECUTIVO



**Año:** 2025

### **Descripción general de la empresa:**

Serendipia digital en una empresa mexicana que se basa en el uso de tecnología, con la finalidad de inspirar a jóvenes en las áreas STEM, esto con ayuda de la realidad virtual y aumentada.

**Objetivos estratégicos:** Ampliar la matrícula, actualizar los procesos educativos, generar mayor interés en las áreas STEM, desarrollar habilidades técnicas, digitales y socioemocionales, crear una comunidad virtual de aprendizaje e impulsar el emprendimiento tecnológico.

**Ventajas competitivas:** Serendipia Digital se distingue por ser una institución que utiliza la realidad virtual y aumentada con una finalidad educativa, además de ser de las primeras instituciones cercanas al municipio de Ezequiel Montes con trabajar con este tipo de tecnología, y que además esta dirigida a jóvenes, en donde se trabaja de manera inclusiva, y que busca implementar nuevas tecnologías con la finalidad de automatizar tareas repetidas.

**Desventajas competitivas:** En la actualidad existen programas que ofrecen cursos online gratuitos para aprender sobre programación y tecnología básica. No solo existen programas sino también plataformas para aprender todo esto de manera autónoma y algunas empresas con objetivos similares

## MISIÓN:

Desarrollar jóvenes con iniciativa e interés en las áreas STEM, que generen un impacto social pero preservando los valores como el respeto, la honestidad y empatía, con la finalidad de inspirar y generar un ambiente reciproco

## VISIÓN

Que los jóvenes tenga un reconocimiento y se destaquen mayormente por sus habilidades STEM, además por valores humanos y soluciones innovadoras ante situaciones cotidianas.

## VALORES

Busca fomentar un espacio de inclusión y colaboración, donde el respeto y la honestidad sean pilares fundamentales. Promover la innovación, la curiosidad y la responsabilidad, siempre guiados por la excelencia. Trabajamos por el empoderamiento juvenil, impulsando a las nuevas generaciones a liderar el cambio a través del conocimiento y la tecnología.



**Fortalezas internas:** Actualmente se cuenta con una estructura organizada y con un enfoque en la mejora continua y el aprendizaje.

**Debilidades internas:** Se trabaja con plataformas externas, lo cual implica una dependencia de estas, además no se cuenta con el capital necesario para aumentar el crecimiento de la empresa, y es por esto que se tiene una falta de presencia activa.

**Necesidades internas:**

- Capacitación continua
- Inclusión
- Automatización de tareas repetidas
- Investigación continua
- Permisos
- Capital

**Necesidades externas:**

- Tendencias tecnológicas
- Alianzas
- Infraestructura de la institución
- Posicionamiento de la empresa

**Retos:**

- Instituciones con cursos online y gratuitos
- Adaptación a la nueva tecnología
- Expansión del mercado
- Obsolescencia rápida de la tecnología
- Ciberseguridad
- Integración tecnológica
- Capacitación laboral
- Infraestructura y recursos
- Mercado saturado
- Jóvenes sin interés tecnológico

**Oportunidades:**

- No hay establecimientos con tecnología incluida cerca de Ezequiel Montes
- Alta demanda
- Mayor aceptación del trabajo remoto
- Uso de realidad virtual y aumentada
- Pocos establecimientos que utilizan la realidad virtual y aumentada
- Los establecimientos que usan mas tecnología son lejanos a Ezequiel Montes
- Crecimiento constante en la tecnología



#### Puntuales:

- Desarrollo profesional: Se impulsara la capacitación en lenguajes de programación, ciberseguridad, UX, inteligencia artificial, realidad virtual, realidad aumentada, entre otros.
- Diversidad e inclusión: Fomento de un entorno de trabajo en donde exista respeto y se trabaje y trate con humanidad a todos, en donde no exista la distinción de genero, nacionalidad, edad o identidad y todos sean tratados como personas.
- Propiedad intelectual: Todo aquel software, código, diseño o solución que sea creada mientras se este trabajando en la institución, este pertenecerá a la empresa.
- Uso ético de la tecnología: Esta estrictamente prohibido utilizar conocimientos técnicos de la institución para actividades ilícitas.
- Relaciones laborales: En la solución de conflictos se promueve la colaboración, el respeto, y esto trabajarse de manera pacifica.
- Contraseñas seguras: En el uso de cualquier plataforma o programa en donde se solicita un usuario y contraseña, esta ultima debe de ser robusta, autentica y se debe de realizar un cambio periódico, además de notificar cada cambio / actualización de esta.
- Accesos restringidos: Cada empleado tendrá un acceso único a cada uno de los sistemas y de los datos necesarios para que estos puedan funcionar.
- Control de versiones: Es obligatorio que se utilicen sistemas de control de versiones en el desarrollo de proyectos para que estas sean revisadas y tener un registro de avances y evolución de cada programa.
- Prototipado y pruebas: Cada programa que sea desarrollado debe de pasar por 3 etapas fundamentales, las cuales son: el prototipado, realización de pruebas en publico piloto y la validación de los usuarios.
- Identidad corporativa: Todo contenido y comportamiento debe de alinearse a los valores, misión y visión que se tiene de la institución.
- Comunicación interna clara: Se utilizaran plataformas digitales para poder coordinarse diariamente (Slack, Notion o Teams).
- Instalación de Software: Solo esta permitido instalar programas que sean autorizados por el área de programación y diseño.
- Uso responsable: El equipo solo se debe de utilizar para tareas laborales, y esta estrictamente prohibido navegar en sitios no seguros o ilegales, es caso de que se quiera utilizar para otro motivo personal, se debe de presentar una solicitud a área administrativa para revisar y autorizar, pero recordando que cualquier programa realizado en la empresa, es de la empresa y esta prohibido compartir lo que se realiza con terceros.

- Derechos sobre el código: Cualquier código que sea desarrollado y creado dentro del horario laboral o con herramientas de la institución, estas son propiedad de la institución.
- Licencia de software: Se prohíbe el uso de software pirata o que no tenga una licencia vigente.
- Proyectos personales: Cualquier proyecto personal puede realizarse fuera del horario laboral, siempre y cuando no compitan, interfieran o copien las funciones de la institución.
- Revisiones periódicas: Se realizaran evaluaciones trimestrales o semestrales según sea el caso del proyecto en el que se este trabajando.
- Métricas claras: El rendimiento se evaluará dependiendo de la claridad del código, además del cumplimiento de entregas, de la colaboración y si existe una mejora continua.
- Reconocimiento: Se premiara el desempeño destacado no solo en actividades, sino en el día a día con incentivos económicos, de formación e incluso asensos.

#### Generales:

- Calidad del servicio: Se brinda una atención personalizada, con respeto, amabilidad y eficacia.
- Tiempo de respuesta: Todas las consultas sin importar el asunto, deben de ser atendidas en un plazo máximo de 48 horas.
- Canales de comunicación: Se cuentan con diferentes medios de contacto como el teléfono, correo y redes sociales.
- Precios justos: Se garantiza la transparencia en los precios, y promociones, además de respetar estas.
- Cumplimiento de contrato: Se deben de respetar los términos acordados tanto de clientes como de proveedores.
- No competencia desleal: La empresa rechaza practicas fraudulentas o que dañen a otros competidores y/o empresas.
- Sustentabilidad: Se cuenta con el uso eficiente de los recursos naturales y de reciclaje.
- Ética empresarial: Compromiso con las practicas comerciales, las cuales son honestas y responsables.
- Portavoces autorizados: Solo el personal designado puede hablar utilizando

el nombre de la empresa delante de medios o redes sociales o de cualquier difusión

- Redes sociales: Se mantiene una presencia profesional, además de activa y ética en plataformas de difusión de la institución, como LinkedIn, X, Instagram o GitHub.
- Gestión de crisis: Existe un protocolo de comunicación rápida ante cualquier incidente de seguridad, escándalo, o situación en general.
- Normativa de privacidad: Cumplimiento estricto del marco legal aplicable, como es el caso de la Ley de Protección de Datos Personales.
- Contratos digitales: Todos los acuerdos con algún cliente o proveedor, deben de estar documentados de manera digital y además contar con una firma electrónica.
- Prevención de software malicioso: Queda estrictamente prohibido el desarrollar o distribuir un código o programa con intenciones maliciosas.
- Diseño centrado en el usuario (UX) Las soluciones son accesibles, basadas y centradas en las necesidades que tiene un usuario en su vida cotidiana.
- Nuevos clientes: Cada que ingresa un nuevo usuario o cliente, debe de rellenar un registro donde se solicita información como alergias, y datos personales generales.
- Seguridad de información: Queda estrictamente prohibido compartir cualquier información personal sobre los clientes que ingresan a la institución.
- Privacidad: Esta prohibido tomar fotografías de los programas que se utilizan, menos difundirlo en redes sociales, esto a excepción del área de marketing de la institución.