CONVOCATORIA PARA IDENTIFICAR

BUENAS PRÁCTICAS EN INNOVACIÓN EDUCATIVA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

2021

La educación es de todos | Mineducación | Co-Lab Laboratorio de Innovación Educación Superior

Nombre de la institución de educación superior

Universidad EAN

Ciudad o municipio de la IES

Bogotá D.C.

Nombre de la práctica

Plataforma de acompañamiento a iniciativas del comercio electrónico

Ámbito temático:

Transformación Digital

Tiempo de desarrollo de la práctica (años)

1.3

Nombre del líder de la práctica

Diana Marcela Orozco

Correo electrónico del líder de la práctica

dmorozco@universidadean.edu.co

Área o áreas de la institución que desarrollan la práctica.

Instituto para el Emprendimiento Sostenible

Problema o necesidad que originó la práctica

La Vicerrectoría de Innovación Académica, a través del Instituto De Emprendimiento Sostenible, decidió poner en marcha el consultorio para el comercio electrónico a raíz de la crisis generada por el COVID- 19. Este se ha convertido en un espacio de atención a empresas y emprendimientos que, a partir de la transferencia de conocimiento, la formación y la asesoría en la consolidación de nuevos canales comerciales basados en internet, tiene como objetivo orientarlos en su incursión en la economía digital y fortalecer estratégicamente en ellos los eslabones de la cadena de valor que hacen parte del *e-commerce*.

Mecanismo usado para identificar el problema

Análisis institucional

Descripción del mecanismo

Después de identificar la problemática de los emprendimientos actuales, la Universidad EAN a través del Instituto de Emprendimiento Sostenible dispuso desde el Consultorio para el Comercio Electrónico una plataforma de *e-commerce*, un lugar abierto al público en el que se puede realizar el diagnóstico de madurez en comercio electrónico de las empresas y emprendimientos interesados.
Se realizó un plan piloto del programa de acompañamiento a empresas en comercio electrónico, con el cual se puso a prueba el funcionamiento de la plataforma para operar todo el proceso. A partir de esta prueba, se plantearon las modificaciones necesarias para mejorar la experiencia y hacer más robustas sus funciones.

Resultados cuantitativos esperados

Se lograron más de 1 000 usuarios registrados en la plataforma con interés en nuestros seminarios, charlas, entrenamientos, etc.

Durante el primer *batch* se lograron 400 diagnósticos de evaluación para emprendimientos digitales.

Resultados cualitativos esperados

Disminuir el uso de los correos electrónicos para comunicación entre mentores/asesores y empresarios.

Lograr una experiencia optima en los usuarios de la plataforma y los expertos que nos acompañan como mentores/asesores.

Actividades desarrolladas en la implementación

Se realizó un proceso de creación con todo el equipo del Instituto de Emprendimiento Sostenible con el objetivo de identificar las necesidades de nuestro público objetivo.

Tan pronto se aterrizaron las principales necesidades de nuestro público, el equipo del consultorio para el

comercio electrónico lanzo un plan piloto de uso de la plataforma con el objetivo de obtener un *feedback*/retroalimentación de las funcionalidades de la página.

Una vez obtuvimos los comentarios de nuestro piloto, junto al equipo de TI y desarrolladores se realizaron las modificaciones pertinentes y se robustecieron el *back*y el *front.*

Se ajustan algunas cosas dentro de la plataforma y se pone en marcha con la ejecución del programa Innpulsa Tus Ventas en alianza con Innpulsa Colombia.

En articulación con

Otras áreas institucionales: TIC, comunicaciones, calidad.

Otras entidades de otros sectores: Innpulsa Colombia - CEmprende

Esta articulación consistió en

Para el desarrollo del Consultorio para el Comercio Electrónico se articularon entidades como Innpulsa Colombia, CEmprende, entre otras instituciones del ecosistema de emprendimiento del país, que permitieron el fortalecimiento de la propuesta de valor del consultorio y su plataforma web, así las cosas, logramos ejecutar un programa llamado Innpulsa Tus Ventas, el cual tiene como objetivo acompañar a 150 emprendimientos/empresas en su proceso de transformación a la economía digital.

Elementos innovadores de la práctica de acuerdo al contexto

La plataforma del consultorio para el comercio electrónico de la Universidad EAN brinda la posibilidad de que los emprendimientos o empresas que cuentan con canales digitales realicen en una primera fase un diagnóstico de madurez de dicho canal. Una vez finalizado este diagnóstico la plataforma arroja un puntaje de manera automática, el cual le permite al equipo de expertos del consultorio enrutar a las empresas al acompañamiento más adecuado para ellas.
La plataforma permite generar un acompañamiento asincrónico con el que el emprendedor o la empresa pueden revisar sus avances con sus mentores o asesores especializados, es decir, que la plataforma del consultorio además de permitir identificar el nivel de madurez del *e-commerce*, también permite tener la bitácora del emprendedor, de forma que se compartan presentaciones, documentos, entre otros archivos que apoyan el proceso de mentoría y asesoría.

Mecanismo de evaluación del desarrollo y los resultados obtenidos

Focus group

Descripción del mecanismo

El plan piloto se realizó con un grupo de 20 empresarios que ganaron su cupo en el programa de acompañamiento, con los cuales se pudo observar y analizar la usabilidad de las funciones de la plataforma y las posibles mejoras que se podrían llevar a cabo, de forma que nos permitiera escalar el modelo de acompañamiento y asistencia para alcanzar a identificar y posteriormente a impactar a la mayor cantidad de emprendedores del país.

Resultados cuantitativos de la práctica

Se lograron con el primer piloto un total de 1 860 usuarios registrados en la plataforma.

De los 1 860 usuarios registrados, 582 realizaron el diagnóstico en la plataforma.

Resultados cualitativos de la práctica

Se identificó la necesidad de plataformas que automaticen los procesos de acompañamiento.

Siempre es importante tener un repositorio de información y videos para su posterior consulta.

El automatizar los procesos de diagnóstico nos permitió llegar a más emprendimientos a nivel nacional.

Conclusiones generadas a partir de la evaluación

La plataforma de *e-commerce* nos ha permitido a acompañar hasta el momento más de 50 emprendedores alrededor del país fortaleciendo sus canales digitales.
Gracias a la plataforma se han automatizado procesos de caracterización de emprendimientos y/o empresas para identificar áreas de mejora.

Principales transformaciones derivadas de la buena práctica

La implementación de la nueva práctica de acompañamiento y entrenamiento a emprendedores, estudiantes y externos nos ha permitido crear nuevas metodologías y programas de acompañamiento que fortalezcan las capacidades de toda la comunidad, tales como charlas, seminarios, diplomados, entre otros. Programas que, además, gracias a que la herramienta utilizada es digital, nos ha permitido llegar a todo el país e impactar mucha más gente. Igualmente sucede con los programas de acompañamiento a emprendedores.

Documentación del proceso de planeación, implementación y evaluación de resultados

El proceso se documentó bajo las prácticas de planeación y diseño de la Universidad EAN, generando informes de uso de la plataforma. Se adjunta a modo de consulta el informe generado para el último trimestre (abril, mayo y junio). La documentación aún se encuentra en proceso de construcción (piloto)

https://universidadean.edu.co/la-universidad/emprendimiento-sostenible/instituto-para-el-emprendimiento-sostenible
https://www.innpulsacolombia.com/innpulsa-tus-ventas
https://www.innpulsacolombia.com/

Medios de divulgación de la práctica

Sitios web

El enlace lleva a la página oficial en Instagram de la Universidad EAN, en la que se muestran las últimas actividades desarrolladas y que deben ser contadas a toda la comunidad, entre ellas las que realiza el Instituto de Emprendimiento Sostenible y sus programas de acompañamiento a emprendedores.
https://www.instagram.com/universidad_ean/

El enlace lleva a la página oficial en Twitter de la Universidad EAN, en la que se muestran las últimas actividades desarrolladas y que deben ser contadas a toda la comunidad, entre ellas las que realiza el Instituto de Emprendimiento Sostenible y sus programas.
https://twitter.com/UniversidadEan