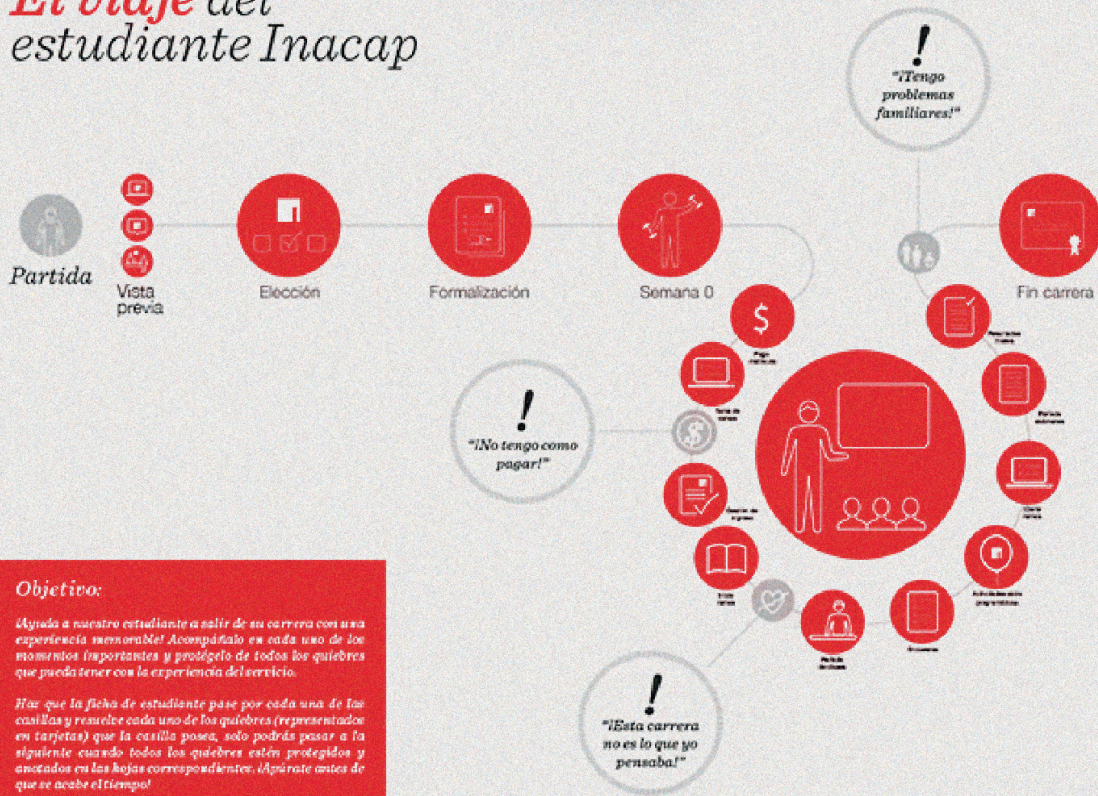


## El viaje del estudiante Inacap



### Objetivo:

Ayuda a nuestro estudiante a salir de su carrera con una experiencia memorable! Acompañalo en cada uno de los momentos importantes y prodígole de todos los queiebres que pueda tener con la experiencia del servicio.

Por que la ficha de estudiante pase por cada una de las casillas y resuelva cada uno de los queiebres (representados en tarjetas) que la casilla posea, solo podrás pasar a la siguiente cuando todos los queiebres estén protegidos y asociados en las hojas correspondientes. ¡Aplázate antes de que se acabe el tiempo!

### DIEGO LABARCA RODRÍGUEZ DE MESA

Psicólogo de la Universidad Diego Portales, actualmente se desempeña como Director de Proyectos de Diseño de Experiencia de Servicio en Procorp. Fue parte del equipo original del 1º Diplomado de Diseño de Servicios de la Pontificia Universidad Católica de Chile el año 2015. Es experto en investigación aplicada al diseño de experiencias de servicio y desarrollo de codiseño de servicios.

Ha liderado proyectos como Inacap, Entel empresas, VTR, Gasco, Carozzi, Aeropuerto de Santiago, Almagro, Bolsa de Comercio de Santiago, Mall Plaza, entre otros.

*Director of Service Design Projects. A Psychologist from Universidad Diego Portales, Diego currently works for Procorp as Director of Service Design Projects. He was part of the original team of the first Services Design Diploma at Pontificia Universidad Católica de Chile in 2015. He is an expert in research applied to the design of service experiences and the development of co-design services.*

*He has led projects at Inacap, Entel, VTR, Gasco, Carozzi, Santiago Airport, Almagro, Santiago Stock Exchange, and Mall Plaza, among others.*

# Inacap: innovar en gestión educativa a través del diseño de servicio

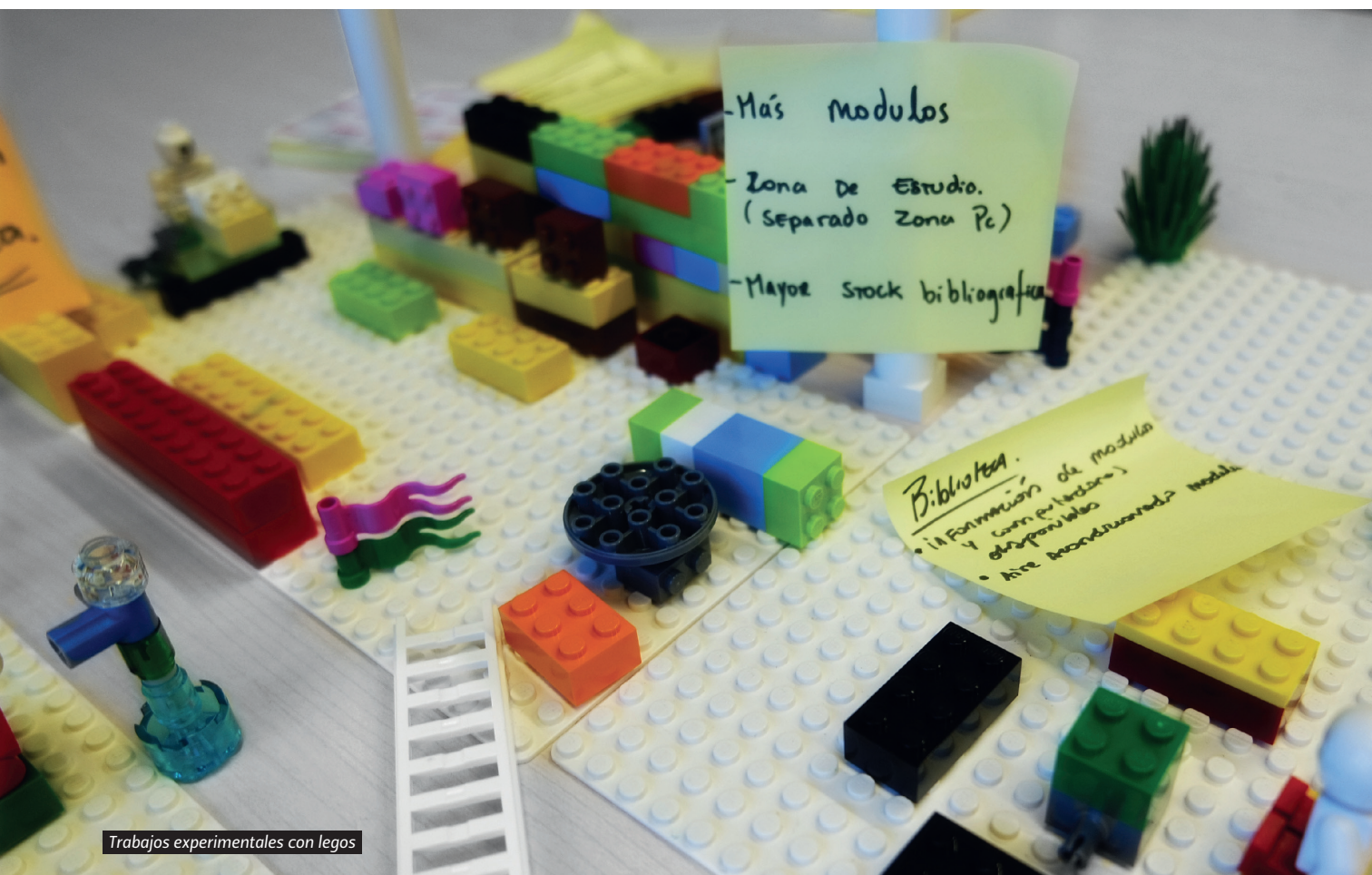
*Inacap: innovation in educational management through service design*

**POR PROCORP**

FOTOGRAFÍAS Y MATERIAL GRÁFICO\_ PHOTOS AND GRAPHIC MATERIAL: PROCORP

A mediados del 2014, el Instituto Nacional de Capacitación Profesional (Inacap por sus siglas en español) y luego de dos años de profundo estudio de la disciplina de Diseño de Servicios a nivel de su primera línea directiva, contactó a Procorp para rediseñar la experiencia de servicio que hasta entonces brindaba a sus estudiantes en el contexto de la implementación de su proyecto educativo, ya que era un aspecto que no se encontraba desarrollado a cabalidad en su planificación estratégica 2012-2016. El Diseño de Servicios se entiende como la disciplina que planifica, integra y define el rol de las personas, la infraestructura,

*In mid-2014, after two years of an in-depth study of the Service Design discipline by its top management, the Instituto Nacional de Capacitación Profesional (Inacap) contacted Procorp to redesign the service experience provided to its students until then in the context of implementing their educational project, since it was an aspect that had not been fully developed in its 2012-2016 Strategic Planning. Service Design is understood as the discipline that plans, integrates and defines the role of the people, infrastructure, communications, technologies and processes that make up a service, to improve its quality and the interaction between the supplier and the users in a multi-channel setting.*



Trabajos experimentales con legos

las comunicaciones, las tecnologías y los procesos que componen un servicio, para mejorar su calidad, la interacción entre el proveedor y las personas usuarias y la experiencia de las mismas en un espacio omnicanal.

La duración completa de este proyecto fue un año y siete meses, distribuidos en un año y dos meses de inmersión y cinco meses de codiseño. La extensión de este trabajo provee una señal clara de lo que generó la asesoría, en particular, en el ámbito estratégico de la institución. Si bien el diagnóstico inicial mostró una organización que se destacaba por cumplir con lo que promete (sobre todo a nivel de servicio educativo) y contar con procesos operacionales en línea con las exigencias actuales, se enfrentaba al desafío de reconocer elementos transversales al servicio que entrega, e identificar elementos particulares que permitieran generar una identidad en cada solución de diseño desarrollada. Las principales herramientas que permitieron un proceso exitoso y sobre todo vinculado con la realidad de los estudiantes, contaron con la característica central de combinar el pensamiento lógico-deductivo con el pensamiento

*For 30 years now, Procorp has been offering a comprehensive service proposal coordinating various specialties of design and architecture to resolve the different needs of its customers and brands with a systemic approach.*

*The project with Inacap had a total duration of one year and seven months, distributed in one year and two months of immersion and five months of co-design. This paper describes the work carried out during this consultancy, particularly in the institution's strategic area. Although the first diagnosis showed an organization that stood out for complying with its promises (especially with respect to the educational service) and whose operational processes were in line with today's demands, it faced the challenge of recognizing elements crosscutting the service it delivers and identifying specific elements that would generate an identity in each design solution generated. The characteristics of the main tools that allowed the process to be successful and above all linked to the real situation of the students were combining logical-deductive thinking with lateral-abductive reasoning (through the process of knowing and developing an empathetic relationship with its users and collaborators, imagining the new*

lateral-abductivo (a través del proceso de conocimiento y acercamiento empático con sus usuarios y colaboradores, imaginando nuevos límites del servicio y experimentando con técnicas especialmente diseñadas para estos objetivos). Estas herramientas son hoy parte del capital de trabajo de Inacap, pudiendo aplicarlas en diferentes instancias de desarrollo organizacional. Se estableció de esta manera una forma de trabajar, que implica integrar diferentes miradas a la hora de diseñar un servicio. Salir de las oficinas y ponerse en contacto con la realidad de los usuarios y también de quienes entregan el servicio frente a ellos. Consiste entonces en triangular la información integrando a la línea estratégica de la institución, con la operativa y con los usuarios. Desde aquí surgieron declaraciones como “sabíamos que algo así estaba pasando, pero nunca lo escuchamos directamente desde nuestros estudiantes (docentes y PEC).”

Luego de una iteración inicial fluida y con claras señales de parte de la institución respecto de la importancia y trascendencia de este componente en la estructuración del servicio, se estableció como primer paso desarrollar una profunda inmersión (fase 1 del Diseño de Experiencias de Servicio centrado en las personas) en el estado actual del servicio provisto por Inacap a sus estudiantes, considerando los múltiples factores o variables que intervienen en su desempeño. Este proceso de inmersión (o investigación para el diseño), a su vez, contó con dos etapas. Una primera etapa que consideró la mirada interna de la institución en sus líneas estratégicas y operativas (casa central y sedes seleccionadas) para relevar el autodiagnóstico de la experiencia de servicio a la fecha, y la mirada del estudiante para establecer su experiencia de servicio actual, logrando establecer las brechas entre ambas visiones. En una segunda etapa, se trabajó con la visión de los docentes (principal personal en contacto) para complementar la primera etapa y profundizar con los estudiantes con el fin de precisar la identificación de los arquetipos que interactúan con el servicio.

Una vez confeccionado el diagnóstico accionable por parte de Procorp, se consideraron líneas de acción concretas a diseñar (qué diseñar) por cada uno de los proveedores de experiencia (espacios, ambientes y equipamientos, personas, comunicaciones y tecnologías) que se vinculan con el viaje del estudiante, también identificado y relevado en esta fase. Luego se procedió a desarrollar la segunda fase de Diseño de Servicios consistente en el codiseño (colaborativo) de la nueva estrategia de experiencia de servicio. En esta etapa se buscó conectar y articular aquellas iniciativas y/o acciones generadas a partir de un proceso empático que implicó colocar en el centro al usuario del servicio (estudiante), con la estrategia (quiénes somos), los procesos (lo que somos capaces de hacer) y los recursos (lo que tenemos disponible) de la institución.

#### ETAPAS DEL PROCESO Y OBJETIVOS

**1. FASE DE INMERSIÓN:** Desarrollar un diagnóstico de la experiencia de los estudiantes de Inacap tanto para su ciclo de vida académico completo, como para su ciclo académico anual, reconociendo las interacciones más importantes y significativas en su experiencia. También, los atributos valorados, los momentos de verdad y puntos de contacto esenciales en la relación estudiante-institución y las oportunidades

aims of the service and experimenting with techniques specially designed to meet those goals). These tools are today part of the working capital of Inacap, which is able to apply them in the different spheres of its organizational development.

Thus, we established a way of working that involved including different perspectives when designing a service. It also implies leaving the office and getting in touch with the reality of the users and of those who deliver the service to them. This way of working consists of triangulating the information by integrating the institution's strategic line with the operating line and the users. This gave origin to statements like: "We knew that something like that was happening, but we had never heard it directly from our students (teachers and staff in contact)."

After a smooth initial interaction, with clear signs on the part of the institution about the importance and significance of this component in the design of the service, the first step consisted of developing a deep immersion experience (phase 1 of the design of service experiences focused on the people) in the current state of the service provided by Inacap to its students, considering the multiple factors or variables involved in its delivery. This immersion process (or research for the design), in turn, had two stages. One, which considered the internal perspective of the institution in its strategic and working lines (main campus and other selected locations) to conduct a self-evaluation of their service experience to date, and the perspective of the student to establish their current service experience, thereby being able to assess the gaps between the two views. In a second stage, we worked with the view of the teachers (main staff in contact) to complement the first stage and work more closely with the students to identify the archetypes that interact with the service.

Once Procorp made the diagnosis, it considered concrete lines of action, namely what the experience providers had to design (settings, environments and equipment, people, communications and technologies) linked with the student's journey, also identified and assessed in this phase. The second phase of the service design was then developed, consisting of the collaborative design or co-design of the new service experience strategy. In this stage we sought to connect and coordinate those initiatives and/or actions generated from an empathetic process that involved placing the user (student) at the center of the service, with the strategy (who we are), the processes (what we are capable of doing), and the institution's resources (what we have available).

#### STAGES OF THE PROCESS AND OBJECTIVES

**1. IMMERSION PHASE:** Conduct a diagnosis of Inacap students' experience both in relation to their complete academic life cycle and their annual academic cycle, acknowledging the more important and significant interactions in their experience, as well as the valued attributes, and the essential moments of truth and points of contact in the relationship between the student and the institution, as well as the opportunities that arose to improve the students' experience.

#### SPECIFIC OBJECTIVES:

- Assess the main and more meaningful interactions that students have with Inacap during their educational experience for both their overall academic life cycle and their annual academic cycle.
- Build the maps of experience of the students in their annual and complete academic life cycles, made up of the chronology

# Estas herramientas son hoy parte del capital de trabajo de Inacap, pudiendo aplicarlas en diferentes instancias de desarrollo organizacional.

*These tools are today part of the working capital of Inacap, which is able to apply them in the different spheres of its organizational development.*

que se presentaban a Inacap para activar mejoras escalables en el ámbito de la experiencia de sus estudiantes.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Relevar las principales y más significativas interacciones que viven los estudiantes con Inacap en su experiencia educacional tanto para su ciclo de vida académico global como para su ciclo académico anual.
- Construir los mapas de experiencia de los estudiantes Inacap, en los ciclos mencionados compuesto por la cronología de momentos esenciales en su vivencia en los puntos de contacto más importantes en el plano presencial y digital.
- Relevar los atributos con los que los alumnos construyen significado en torno a experiencia en sus interacciones, para cada uno de los ciclos señalados.
- Construir los arquetipos que mejor representan los distintos tipos de estudiantes Inacap en relación a su sintonía con la experiencia educativa, sus aspiraciones, necesidades actuales y proyectivas.

Este propósito determinó la necesidad de fijar ciertas hipótesis que permitirían una mejor comprensión del escenario en donde se despliega la experiencia de servicio. Estas fueron:

*of essential moments in their experience at the most important points of contact both at the classroom and digital levels.*

- *Assess the attributes that the students give meaning to, in connection with the experience in their interactions, for the cycles mentioned above.*
- *Build the archetypes that best represent the different types of Inacap students in relation to their educational experience, aspirations, and current and future needs.*

*This purpose made it necessary to establish certain variables that would allow a better understanding of the setting in which the service experience takes place. These were:*

## I. CAMPUSES:

*We defined eight campuses according to the size, location and level of satisfaction measured. These variables appeared relevant indicators when differentiating the experiences of the students.*

## II. STUDY SYSTEM:

*The schedule in which the students develop their academic activities has a direct influence on the experience they live from the point of view of the services provided by Inacap. When considering this variable, we sought to determine the specific expectations, problems, needs and opportunities for each system.*



Vista interior del brochure del "Nuevo viaje del estudiante"

**I. SEDES:**

Se definieron ocho sedes seleccionadas según su tamaño, ubicación y nivel de satisfacción medido. Estas variables aparecían como indicadores relevantes a la hora de diferenciar las experiencias vividas por los estudiantes.

**II. RÉGIMEN DE ESTUDIO:**

El horario en que se desarrollan las actividades de formación académica influye directamente en la experiencia que viven los estudiantes frente a los servicios brindados por Inacap. Al considerar esta variable se buscó determinar expectativas, quiebres, necesidades y oportunidades específicas para cada uno.

**III. TIPOLOGÍA DE CARRERAS:**

La naturaleza de la carrera elegida. La experiencia vivida y el significado del enfoque del Aprender Haciendo para los estudiantes dependerá de las características intrínsecas de su carrera, sea "blanda" (no intensiva en uso de equipamiento) o "dura" (intensiva en uso de equipamiento).

**IV. AÑOS DE FORMACIÓN:**

Desde el conocimiento acumulado por Inacap se identificaron diferentes niveles de actitud crítica respecto del servicio entregado por la institución a sus estudiantes. Estos niveles parecían estar relacionados al tiempo de vinculación con la institución. Por esto, se buscaron diferencias y similitudes en la experiencia de estudiantes en diferentes años de formación.

**III. TYPE OF CAREER:**

*The nature of the career chosen. The experience lived by, and the meaning of the approach to learning by doing for, the students will depend on the intrinsic characteristics of his/her career; in other words, whether it is a "soft" (non-intensive in the use of equipment) or "hard" (intensive in the use of equipment) career.*

**IV. YEARS OF TRAINING:**

*Based on the knowledge obtained by Inacap, we identified different levels of critical attitude with respect to the service delivered by the institution to its students. These levels relate to the time they have been in the institution. Therefore, we looked for differences and similarities in the experience of the students with different years of training.*

**2. CO-DESIGN PHASE:** Design, plan and manage the initiatives, actions and projects that will underpin Inacap's new Service Experience Strategy.

**SPECIFIC OBJECTIVES:**

- Social diagnosis of Inacap's current Service Experience to define actions.
- Co-design of the Target Service Experience.
- Generate the pillars and initiatives that will underpin the designed service experience.
- Validate the initiatives according to their feasibility and impact on the defined target experience.
- Generate a Blue Print (plans for implementing the target experience).



Sesiones de trabajo



Sesiones de experimentación de modelos

2. FASE DE CODISEÑO: Diseñar, planificar y gestionar las iniciativas, acciones y proyectos que sustentarán la nueva Estrategia de Experiencia de Servicios Inacap.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Sociabilización del diagnóstico accionable de la actual Experiencia de Servicio Inacap.
- Codiseño de la Experiencia de Servicio Objetivo.
- Generación de los pilares e iniciativas que sustentarán la experiencia de servicio diseñada.
- Validación de iniciativas según factibilidad e impacto de las mismas en la experiencia objetivo definida.
- Generación de Blue Print (planos para la implementación de la experiencia objetivo).

**METODOLOGÍA UTILIZADA**

**FASE DE INMERSIÓN:**

- Ámbitos de investigación para el diseño (para el desarrollo de la fase 1 se consideraron tres sedes de la zona norte del país, tres del centro, y tres del sur):
  - Mirada interna (Línea directiva nacional y por sede, y PEC).
  - Tendencias/Mejores prácticas.
  - Mirada del alumno diurno y vespertino (viajes del estudiante, arquetipos y atributos del servicio).
  - Mirada del docente.
- Herramientas utilizadas:
  - 74 entrevistas en profundidad.
  - 20 *workshops* de codiagnóstico
  - Aproximadamente 64 horas de observación en sedes.

**FASE DE CODISEÑO:**

- Ámbitos a abordar en el codiseño:
  - Kick Off
  - Rediseño CJM actual (línea estratégica)
  - Generación de iniciativas (línea operativa, estudiantes y docentes de regiones)
  - Validación de iniciativas (línea estratégica)
  - Desarrollo Blueprint.
- Herramientas utilizadas (para el desarrollo de la segunda fase se consideraron una sede del extremo norte del país, dos de la zona centro y una del extremo sur):
  - Tres sesiones de sociabilización de fase de inmersión y diagnóstico accionable.
  - 22 *workshops* de codiseño.
    - Tres *workshops* de codiseño con Personal en Contacto.
    - Dos *workshops* de co diseño con línea estratégica (Santiago, Casa Central).
    - Dos *workshops* de generación de iniciativas con línea operativa (Santiago Casa Central).
    - Ocho *workshops* de generación de iniciativas con estudiantes en sede.
    - Cuatro *workshops* de generación de iniciativas con docentes en sede.
    - Un *workshop* de validación de iniciativas con línea operativa.
    - Dos *workshops* de validación de iniciativas con línea estratégica.

**METHODOLOGY USED**

**IMMERSION PHASE:**

- *Areas of research for design (we considered three campuses in the north, three in the center, and three in the south of Chile to develop phase 1):*
  - *Internal view (management at a national level and by campus, and staff in contact).*
  - *Trends/best practices.*
  - *View of students attending classes on the daytime and evening (student travel to & from the campus, archetypes and attributes of the service).*
  - *View of the teacher.*
- *Tools used:*
  - 74 in-depth interviews.
  - 20 co-diagnostic workshops.
  - Approximately 64 hours of observation in campuses.

**CO-DESIGN PHASE:**

- *Areas to address in the co-design:*
  - *Kick Off*
  - *Current CJM redesign (strategic line)*
  - *Generating initiatives (operating line, students and teachers in regions)*
  - *Validation of initiatives (strategic line)*
  - *Development of Blue Print.*
- *Tools used (we considered one campus in the far north, two in the center and one in the far south of Chile to develop the second phase):*
  - *Three socialization sessions in the phase of immersion and diagnosis to generate initiatives.*
  - *22 co-design workshops:*
    - *Three with staff in contact.*
    - *Two with strategic line (Santiago Main Campus).*
    - *Two workshops to generate initiatives with the operating line (Santiago Main Campus).*
    - *Eight sessions to generate initiatives with students at the campus.*
    - *Four sessions to generate initiatives with teachers at the campus.*
    - *One session to validate initiatives with the operating line.*
    - *Two sessions to validate initiatives with the strategic line.*

**RESULTS**

Among the main results obtained about the institution's view, the following are worth noting:

- *Opportunity to identify the actions developed by the campuses in line with the service experience and to study whether they are suitable for the reality of other locations.*
- *Emphasize, value and promote the growth of new forms and/or strategies of relating with the students, based on codes that are close and empathetic with their daily lives.*
- *As part of the operations, promote a comprehensive service by identifying and appropriating the different interactions, meanings, needs and expectations that the student considers relevant in his/her training process, beyond the content and the technical resources delivered by Inacap.*



## RESULTADOS

Entre los principales resultados obtenidos de la visión de la institución, destacan:

- Oportunidad de identificar acciones desarrolladas por sedes en la línea de la experiencia de servicio y estudiar su adecuación a la realidad de otras.
- Dar énfasis, valor y crecimiento a nuevas formas y/o estrategias de relacionamiento con los estudiantes, basadas en códigos que sean cercanos y empáticos con su realidad cotidiana.
- Propiciar un servicio integral identificando y apropiando como parte de las operaciones las diferentes interacciones, significados, necesidades y expectativas que el estudiante considere relevantes en su proceso formativo, más allá de los contenidos y recursos técnicos entregados por Inacap.

Desde la mirada de los usuarios del servicio (los estudiantes), los principales resultados apuntaron a:

- La experiencia de Servicio Inacap se ve principalmente afectada por dos factores: el régimen de estudio y el número de estudiantes con el que la sede cuenta.
- Las encuestas y/o mecanismos de consulta al estudiante (respecto del servicio recibido) son valorados parcialmente por su bajo impacto percibido en la experiencia cotidiana.
- La experiencia de servicio Inacap está íntimamente relacionada con la entrega y apropiación de conocimientos que nutren el crecimiento personal, del cual los conocimientos técnicos son solo una parte.
- A nivel de infraestructura el diagnóstico muestra la necesidad de otorgar mayor protagonismo a los espacios no académicos.
- Desde las tecnologías que están presentes en el servicio se observa la necesidad de acercarlas a la realidad actual de los estudiantes haciéndolas más flexibles y pertinentes (cercanas).
- Desde las comunicaciones todo apunta a robustecer los canales de contacto que actualmente se utilizan, propiciando mayor eficiencia, disponibilidad, fluidez y resolutivez.
- Por último, desde las personas que influyen en la experiencia de servicio brindada por Inacap, destaca la oportunidad de promover un trato personalizado como estrategia institucional con lineamientos claros y que se expresen de manera fiel en todos los puntos de contacto con el servicio, a la vez que se aseguren la calidad y pertinencia del Aprender Haciendo para cada uno de los docentes de Inacap.

Con todo, el resultado del diagnóstico mostró un territorio fértil y alentador para implementar una gestión proactiva de la experiencia de servicio vivenciada por los estudiantes de Inacap.

La base está dada por una estructura operativa cercana a la excelencia, que se ve desafiada hoy a dar un paso adelante, sintonizando y respondiendo oportunamente a las necesidades, actitudes, costumbres y expectativas de los estudiantes. Para esto resulta central incluir de forma activa y constante la mirada del usuario en el diseño de la experiencia de servicio que la institución desea entregar y promover.

# Resulta central incluir de forma activa y constante la mirada del usuario en el diseño.

*It is essential to actively and consistently include the perspective of the user in the design.*

*From the viewpoint of the users of the service (students), the main results indicated that:*

- *The service experience is mainly affected by two factors: whether the student attends classes in the daytime or in the evening, and the number of students the campus has.*
- *The surveys and/or methods for consulting the students (with respect to the service received) are partly valued because they are perceived to have low impact on the student's everyday experience.*
- *The service experience is closely related to the delivery and acquisition of knowledge that nourishes personal growth, technical knowledge being just a part.*
- *Regarding infrastructure, the diagnostic shows the need to give greater prominence to the non-academic physical spaces.*
- *There is a need to bring the technologies that are present in the service closer to the reality of the students, making them more flexible and relevant (close).*
- *From a communications point of view, strengthening the contact channels used is necessary, making them more efficient, available, smooth and with greater resolution capacity.*
- *Finally, with respect to the people who influence the service experience, we stress the opportunity to promote a personalized treatment as a corporate strategy, with clear guidelines and expressed faithfully at all points of contact with the service, as well as to ensure the quality and relevance of learning by doing for the teachers.*

*The result of the diagnosis showed an encouraging and fertile ground to proactively manage the service experience enjoyed by the students. The base is given by a working structure that is close to excellent, which today has the challenge of taking a step forward, tuning in and responding in a timely manner to the needs, attitudes, customs and expectations of the students. To this end, it is essential to actively and consistently include the perspective of the user in the design of the service experience that the institution wants to deliver and promote.*

*Based on the above, and after the collaborative work carried out following the strategic and operational lines defined by the*

A partir de lo anterior, y luego del trabajo colaborativo realizado con las líneas estratégica y operativa de Casa Central, PEC de sedes seleccionadas del norte, del centro y sur del país, se estableció un nuevo “Viaje de cliente” que unificó ciertos procesos y operaciones inherentes a la entrega del servicio, con la experiencia deseada por los estudiantes a partir de sus vivencias actuales y proyectadas.

El nuevo “Viaje del estudiante” considera cinco grandes momentos los cuales debieran presentarse durante la experiencia con el servicio, de manera continua y fluida. Estos momentos son:

1. Vinculación con la institución.
2. Bienvenida semestral.
3. Periodo estudiantil.
4. Cierre semestral.
5. Programación semestral.

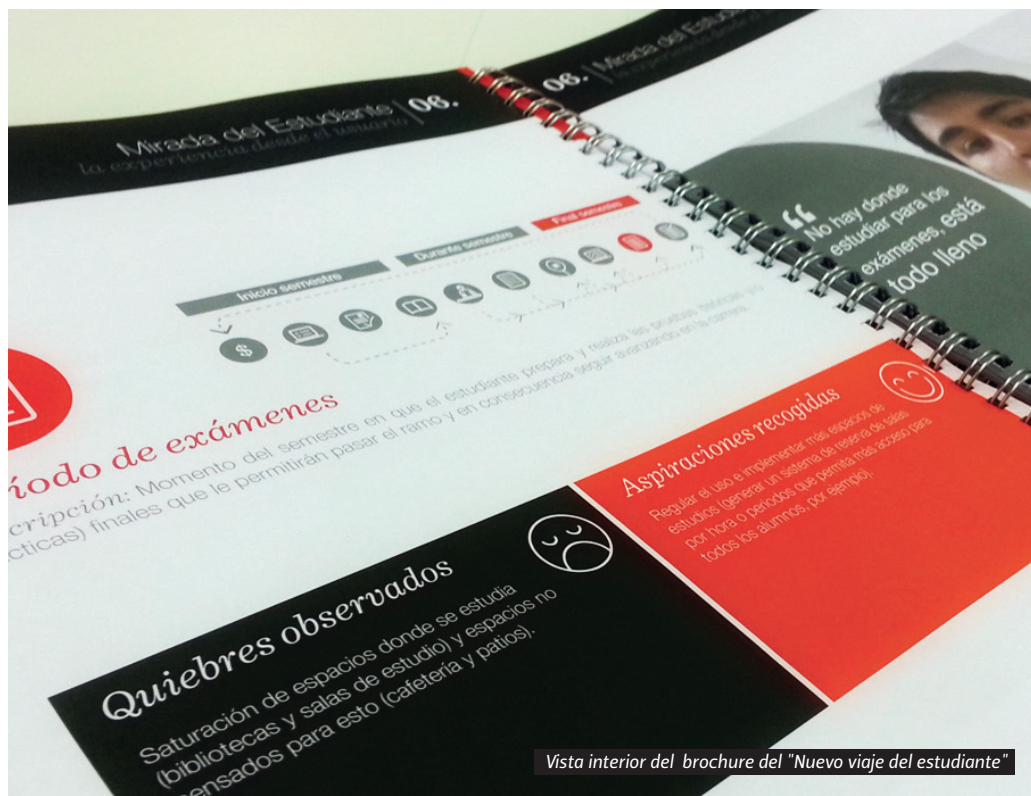
Para asegurar el desarrollo e implementación de la nueva estrategia de experiencia de servicio Inacap, Procorp elaboró un conjunto de iniciativas las que fueron agrupadas en proyectos según su naturaleza de ejecución. Estos proyectos, a su vez, tienen el carácter de habilitante o facilitador según su prioridad de implementación y la posibilidad de activar otras iniciativas. Además, dichos proyectos cuentan con un plazo definido de ejecución según lo definió la institución.

Main Campus, staff in contact from selected locations in the north, center and south of the country, we established a new “customer journey,” which unified certain processes and operations inherent in the delivery of the service, with the experience the students wanted based on their current and planned experiences.

The new “student journey” considers five great moments that should continuously and smoothly occur during the service experience. These moments are:

1. Connection with the institution.
2. Half-yearly welcome ceremony.
3. Student period.
4. Half-yearly closing ceremony.
5. Half-yearly programming.

To make sure that Inacap develops and implements its new service experience, Procorp developed a set of initiatives that it grouped into projects according to their nature. In turn, the initiatives are enablers or facilitators depending on their implementation priority and the possibility of activating other initiatives. In addition, these projects have a defined period of implementation as set out by the institution.



**A CONTINUACIÓN, SE PRESENTA UN RESUMEN DE DICHSO PROYECTOS PARA UNA COMPRENSIÓN GENERAL DE LOS MISMOS /  
BELOW IS A SUMMARY OF THESE PROJECTS FOR THEIR GENERAL UNDERSTANDING:**

1

**PROYECTO 1 / PROJECT 1**

Creación de un comité organizacional que lidere el desarrollo y evalúe la implementación de la experiencia diseñada. (Habilitante)

*Create an organization committee that leads the development and evaluates the implementation of the experience designed. (Enabler)*

2

**PROYECTO 2 / PROJECT 2**

Fomentar y proyectar la calidad y excelencia docente como prioridad de cara a la entrega del servicio. (Habilitante)

*Promote and implement teaching quality and excellence as a priority in the delivery of the service. (Enabler)*

3

**PROYECTO 3 / PROJECT 3**

Procurar un Servicio con sello identitario de Inacap, con la característica de tener al estudiante al centro. (Habilitante)

*Promote and implement teaching quality and excellence as a priority in the delivery of the service. (Enabler)*

4

**PROYECTO 4 / PROJECT 4**

Gestionar la experiencia académica utilizando recursos existentes y por adquirir, apuntando al carácter práctico de la formación. (Habilitante)

*Manage the academic experience using the existing resources and those to be acquired, focusing on the practical nature of the training delivered. (Enabler)*

5

**PROYECTO 5 / PROJECT 5**

Potenciar y gestionar de manera activa los espacios no académicos, integrando el uso y el sentido que los estudiantes les entregan. (Habilitante)

*Actively use and manage non-academic physical spaces, integrating the use and the purpose that students give to such spaces. (Enabler)*

6

**PROYECTO 6 / PROJECT 6**

Fomentar iniciativas que permitan establecer canales de Comunicación al alumno, cercanos y empáticos. (Habilitante)

*Promote initiatives to establish close and empathetic communication channels with the student. (Enabler)*

7

**PROYECTO 7 / PROJECT 7**

Reforzar imagen de Aprender haciendo como sello vinculador de los estudiantes a lo largo del país. (Facilitador)

*Strengthen the image of "learning by doing" as a characteristic that links all Inacap students throughout the country. (Facilitator)*

8

**PROYECTO 8 / PROJECT 8**

Incluir ritos significativos que propicien la identidad del alumno inacapino.

*Include significant rituals that contribute to creating the identity of the Inacap student.*

9

**PROYECTO 9 / PROJECT 9**

Favorecer la existencia permanente y actualizada de recursos de apoyo para el aprendizaje. (Facilitador)

*Promote the continued and updated existence of resources to support learning. (Facilitator)*

1 0

**PROYECTO 10 / PROJECT 10**

Propiciar una óptima disponibilidad de servicios de Apoyo para el aprendizaje. (Facilitador)

*Foster the optimal availability of services to support learning. (Facilitator)*

1 1

**PROYECTO 11 / PROJECT 11**

Apuntar aun trato personalizado hacia el estudiante, en cuanto a la pertinencia de sus interacciones con el servicio. (Facilitador)

*Encourage treating the student in a personalized way in his/her interactions with the service. (Facilitator)*

1 2

**PROYECTO 12 / PROJECT 12**

Promover la incorporación de nuevas tecnologías en procesos clave de la vida estudiantil. (Facilitador)

*Promote the incorporation of new technologies in key processes of the student's life. (Facilitator)*

## CONCLUSIONES

Sin lugar a dudas el trabajo realizado de forma conjunta entre Inacap y Procorp S.A. representó un desafío complejo de abordar. No solo por contar con una red de sedes a lo largo de Chile, que ante todo cuentan con sus propias características socioculturales (que determinan la percepción del servicio), sino que también por lo complejo de coordinar y articular una institución de gran envergadura en torno a un mismo objetivo: diseñar una experiencia de servicio memorable que permita gestionar las vivencias de los estudiantes, para un mejor desarrollo profesional y humano, anticipar situaciones de abandono y proyectar la identidad del incapino (de sus alumnos) más allá del entorno académico (promotores de la marca).

Desde nuestra visión como consultores, destacamos el impulso constante que la institución generó no solo para que el proyecto avanzara, sino que también para realizar profundizaciones relevantes que implicaban ampliar plazos y recoger más y mejor información. Esto diferencia los proyectos exitosos de aquellos que muchas veces no llegan a buen puerto. El liderazgo estratégico y la claridad con la que se hace partícipe a toda una organización, integrando incluso a sus propios usuarios en la coconstrucción del servicio, resulta crucial para obtener un resultado que haga sentido a los diferentes *stakeholders* y genere sostenibilidad en el tiempo.

Hoy Inacap cuenta no solo con el diseño identitario de su experiencia de servicio. También se encuentra capacitado para seguir desarrollando el Diseño de Servicios para los múltiples objetivos que enfrenta (sobre todo en el contexto actual de la educación). Para esto, está en un proceso de definiciones estratégicas, que generen una estructura organizacional que pueda soportar las demandas y desafíos que representan los proyectos resultantes del proceso de Diseño de Servicios centrado en las personas.

## CONCLUSIONS

Undoubtedly, the work carried out jointly between Inacap and Procorp S.A. was a complex challenge, not only because Inacap has a network of campuses throughout Chile, each of which has its own social and cultural characteristics (that determine service perception), but also because of the complexity of coordinating and integrating a major institution around a single objective: designing a memorable service experience that allows managing the experiences of students to allow their better professional and human development, anticipate situations of neglect and project the identity of the Inacap student beyond the academic setting (promoters of the brand).

From our point of view as consultants, we emphasize the continued momentum that the institution generated not only for the project to go ahead, but also to conduct further studies that involved extending deadlines and collecting more and better information. This differentiates successful projects from those which often do not come to fruition. The strategic leadership and clarity with which Inacap involved the entire organization, including its users in the joint construction of the service, was crucial to get a result that makes sense to the different stakeholders and is sustainable over time.

Today Inacap has the identity design of its service experience and is in conditions of further developing it for the multiple objectives it faces (especially in the current education context). To that end, it is in the process of defining strategies that will generate an organizational structure that will be able to meet the demands and challenges of the projects resulting from the service design focused on the people.

### PROCORP

Hace treinta años, fuimos pioneros en concebir una propuesta integral de servicios articulando diversas especialidades del diseño y la arquitectura en un esfuerzo por resolver con un enfoque sistémico las distintas necesidades de nuestros clientes y sus marcas.

Hoy, en un mundo en constante e intensa transformación, nuestro desafío es lograr una contribución superior a la innovación y la creación de valor, planteándonos como una gran plataforma de convergencia y expansión de servicios estratégicos y creativos.

Una plataforma de soluciones únicas, donde confluyen los objetivos comerciales y empresariales con las expectativas de consumidores y usuarios.

Donde se encuentran armoniosamente la estética y la funcionalidad, la racionalidad y la emocionalidad, la eficiencia económica y el valor de uso, la rentabilidad y la sustentabilidad, la teoría y la praxis... los sueños y la realidad.

*Thirty years ago, we were pioneers in designing a comprehensive services proposal by articulating various design and architecture areas, in an effort to resolve the different needs of our customers and their brands using a systemic approach.*

*Today, in a world in constant and intense transformation, our challenge is to achieve a higher contribution to innovation and the creation of value, posing as a great platform for convergence and expansion of strategic and creative services.*

*This platform offers unique solutions, where commercial and business objectives join with the expectations of consumers and users.*

*Aesthetics and functionality, rationality and emotionality, economic efficiency and use value, profitability and sustainability, theory and praxis... dreams and reality harmoniously come together.*