

**INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE**

**Departamento de Procesos Tecnológicos e Industriales**

**Sustentabilidad y tecnología**

**PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)  
PROGRAMA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD**



**ITESO, Universidad  
Jesuita de Guadalajara**

**4F04 MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y LOGÍSTICA EN  
LA INDUSTRIA REGIONAL**

**Programa de capacitación para mapeo de procesos BPMN en el Organismo de  
Nutrición Infantil**

**PRESENTAN**

Programas educativos y Estudiantes

Lic. En Ingeniería Industrial Daniel Mora Vega

Lic. En Ingeniería Industrial David Alejandro Chávez Álvarez

Lic. En Ingeniería Industrial Francisco Javier Rubio Hermosillo

Profesor PAP: Francisco Javier Villanueva Villanueva

Sarah Ratkovich González

Tlaquepaque, Jalisco, julio de 2022

# ÍNDICE

## Contenido

REPORTE PAP .....	6
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional .....	6
Resumen .....	0
1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional.....	1
1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto .....	1
1.2 Objetivos del proyecto.....	3
1.3 Caracterización de la organización.....	3
1.4 Identificación de la(s) problemática(s).....	5
1.5 Planeación de alternativa(s).....	6
1.6 Desarrollo de la propuesta de mejora .....	9
1.7 Valoración de productos, resultados e impactos .....	10
Productos realizados: .....	10
Resultados/Impacto .....	10
1.8 Bibliografía y otros recursos .....	15
1.9 Anexos generales.....	16
2. Productos .....	0
2.1. Guía de capacitación para mapeo de procesos.....	0
2.1.1. Nombre del archivo .....	0
2.1.2. ¿Qué es?.....	0
2.1.3. ¿Para quién se realizó? .....	0
2.1.4. ¿Para qué es? .....	0
2.2. BPMN Entrega de ONI-Formula (ONI-móvil) .....	1
2.2.1. Nombre del archivo .....	1
2.2.2. ¿Qué es?.....	1
2.2.3. ¿Para quién se realizó? .....	1
2.2.4. ¿Para qué es? .....	2
2.3. Ejemplo-Compas de Materia .....	2
2.3.1. Nombre del archivo .....	2
2.3.2. ¿Qué es?.....	2

2.3.3.	¿Para quién se realizó?	2
2.3.4.	¿Para qué es?	2
2.4.	Ejemplo-Recepción de Almacén BUFAB	2
2.4.1.	Nombre del archivo	2
2.4.2.	¿Qué es?	3
2.4.3.	¿Para quién se realizó?	3
2.4.4.	¿Para qué es?	3
2.5.	Ejemplo-producción ALATSA	3
2.5.1.	Nombre del archivo	3
2.5.2.	¿Qué es?	3
2.5.3.	¿Para quién se realizó?	4
2.5.4.	¿Para qué es?	4
2.6.	Ejercicio- Solicitud de Compra ONI	4
2.6.1.	Nombre del archivo	4
2.6.2.	¿Qué es?	4
2.6.3.	¿Para quién se realizó?	5
2.6.4.	¿Para qué es?	5
2.7.	KPI's Capacitaciones	5
2.7.1.	Nombre del archivo	5
2.7.2.	¿Qué es?	5
2.7.3.	¿Para quién se realizó?	7
2.7.4.	¿Para qué es?	7
2.8.	KPI's Percepción inicial-final	7
2.8.1.	Nombre del archivo	7
2.8.2.	¿Qué es?	7
2.8.3.	¿Para quién se realizó?	8
2.8.4.	¿Para qué es?	8
2.9.	Formato-Programa Anual de Auditoría Interna [año]	8
2.9.1.	Nombre del archivo	8
2.9.2.	¿Qué es?	8
2.9.3.	¿Para quién se realizó?	9
2.9.4.	¿Para qué es?	9
2.10.	Ejemplo-Programa Anual de Auditoría Interna [año]	10
2.10.1.	Nombre del archivo	10

2.10.2.	¿Qué es? .....	10
2.10.3.	¿Para quién se realizó? .....	10
2.10.4.	¿Para qué es? .....	10
2.11.	Formato – Checklist de verificación [Fecha de auditoria] .....	11
2.11.1.	Nombre del archivo .....	11
2.11.2.	¿Qué es? .....	11
2.11.3.	¿Para quién se realizó? .....	12
2.11.4.	¿Para qué es? .....	12
2.12.	Formato – Reporte de Auditoria .....	12
2.12.1.	Nombre del archivo .....	12
2.12.2.	¿Qué es? .....	12
2.12.3.	¿Para quién se realizó? .....	13
2.12.4.	¿Para qué es? .....	13
2.13.	Evaluación de Capacitación .....	14
2.13.1.	Nombre del archivo .....	14
2.13.2.	¿Qué es? .....	14
2.13.3.	¿Para quién se realizó? .....	14
2.13.4.	¿Para qué es? .....	14
2.14.	Evaluación de ONI-móvil (post-uso) .....	15
2.14.1.	Nombre del archivo .....	15
2.14.2.	¿Qué es? .....	15
2.14.3.	¿Para quién se realizó? .....	15
2.14.4.	¿Para qué es? .....	15
2.15.	Evaluación de ONI-móvil (inicial) .....	16
2.15.1.	Nombre del archivo .....	16
2.15.2.	¿Qué es? .....	16
2.15.3.	¿Para quién se realizó? .....	16
2.15.4.	¿Para qué es? .....	16
2.16.	Mapeo de Procesos Repaso .....	17
2.16.1.	Nombre del archivo .....	17
2.16.2.	¿Qué es? .....	17
2.16.3.	¿Para quién se realizó? .....	17
2.16.4.	¿Para qué es? .....	17
3.	Reflexión crítica y ética de la experiencia .....	19

3.1 Sensibilización ante las realidades .....	19
Daniel Mora Vega: .....	19
Francisco Javier Rubio Hermosillo: .....	19
David Alejandro Chávez Álvarez: .....	20
3.2 Aprendizajes logrados .....	20
Daniel Mora Vega: .....	20
Francisco Javier Rubio Hermosillo: .....	21
David Alejandro Chávez Álvarez: .....	21

# REPORTE PAP

## Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

*Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son experiencias socio-profesionales de los alumnos que desde el currículo de su formación universitaria- enfrentan retos, resuelven problemas o innovan una necesidad sociotécnica del entorno, en vinculación (colaboración) (co-participación) con grupos, instituciones, organizaciones o comunidades, en escenarios reales donde comparten saberes.*

*El PAP, como espacio curricular de formación vinculada, ha logrado integrar el Servicio Social (acorde con las Orientaciones Fundamentales del ITESO), los requisitos de dar cuenta de los saberes y del saber aplicar los mismos al culminar la formación profesional (Opción Terminal), mediante la realización de proyectos profesionales de cara a las necesidades y retos del entorno (Aplicación Profesional).*

*El PAP es un proceso acotado en el tiempo en que los estudiantes, los beneficiarios externos y los profesores se asocian colaborativamente y en red, en un proyecto, e incursionan en un mundo social, como actores que enfrentan verdaderos problemas y desafíos traducibles en demandas pertinentes y socialmente relevantes. Frente a éstas transfieren experiencia de sus saberes profesionales y demuestran que saben hacer, innovar, co-crear o transformar en distintos campos sociales.*

*El PAP trata de sembrar en los estudiantes una disposición permanente de encargarse de la realidad con una actitud comprometida y ética frente a las disimetrías sociales. En otras palabras, se trata del reto de “saber y aprender a transformar”.*

*El Reporte PAP consta de tres componentes:*

*El primer componente refiere al ciclo participativo del PAP, en donde se documentan las diferentes fases del proyecto y las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo de este y la valoración de las incidencias en el entorno.*

*El segundo componente presenta los productos elaborados de acuerdo con su tipología.*

*El tercer componente es la reflexión crítica y ética de la experiencia, el reconocimiento de las competencias y los aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.*

## Resumen

Mapeo y Documentación de Procesos II: Plan de capacitación para la elaboración de BPMN y auditoría de procesos.

En este Proyecto se dará seguimiento al mapeo de procesos realizado por el equipo durante el PAP I. En esta ocasión, se elaborará un plan de capacitación para que la organización sea capaz de Mapear y Auditar los procesos restantes. Esto con el objetivo de que ONI pueda terminar de realizar los diagramas BPMN <sup>1</sup>de los procesos faltantes que no podrán ser elaborados por el mismo equipo del PAP.

Utilizando la misma metodología seguida por el equipo en el PAP I, se generarán las guías, formatos, documentos y material de apoyo necesarios para capacitar al personal elegido por ONI. Se realizarán tres sesiones de capacitación para la elaboración de diagramas BPMN, las cuales abarcarán:

- La introducción al mapeo de procesos y el software a utilizar: BIZAGI.
- Notaciones utilizadas: tipos y diferencias.
- Ejemplos prácticos y el mapeo del Proceso de uso de ONI Móvil.

Por último, se realizará un material de apoyo audiovisual que servirá como guía para poder auditar los procesos que se mapeen. Esta guía se tomará en cuenta como la cuarta sesión de capacitación.

Los resultados esperados de este proyecto es que ONI cuente con los conocimientos y habilidades necesarios para continuar con el mapeo de procedimientos de la Organización. Se espera que el personal seleccionado para las capacitaciones sea capaz de mapear el proceso: Entrega de ONI fórmula con implementación de ONI Móvil.

---

<sup>1</sup> BPMN: “Business Process Model and Notation. Modelo y Notación de procesos de Negocio. (Object Management Group BPMN). Según la ISO/IEC 19510, el objetivo principal del BPMN es proporcionar una notación que sea fácilmente comprensible para todos los usuarios en el negocio o empresa, por lo tanto, el BPMN crea un puente estandarizado para la brecha entre el diseño del proceso comercial y el proceso de implementación.



## 1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional

El PAP es una experiencia de aprendizaje y de contribución social integrada por estudiantes, profesores, actores sociales y responsables de las organizaciones, que de manera colaborativa construyen sus conocimientos para dar respuestas a problemáticas de un contexto específico y en un tiempo delimitado. Por tanto, la experiencia PAP supone un proceso en lógica de proyecto, así como de un estilo de trabajo participativo y recíproco entre los involucrados.

La organización en donde se trabajará en este proyecto PAP es el Organismo de Nutrición Infantil, donde igualmente se realizó la primera parte del PAP y se les dará continuación a los resultados obtenidos en esa etapa del proyecto.

### 1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto

ONI es una organización sin fin de lucro, con el objetivo de poder ayudar a las familias de bajos recursos, con los alimentos y o complementos alimenticios para los niños que sufren de algún problema/trastorno nutricional.

Una ONG no pertenece a las esferas gubernamentales ni persiguen fines de lucro. Comparten actividades con el gobierno en materia de prestación de servicios, como sociales, educativos, ambientales, etc. Estas pueden ser de carácter privado, como empresas, pero sus actividades no van ligadas al mercado ni sus objetivos dirigidos a la obtención de ganancias.

El número de ONG continúa creciendo en toda Latinoamérica, a partir de la década de los setenta es cuando comienza el aumento de este tipo de organismos. Especialmente en México, las ONG relacionan su actividad principalmente con derechos humanos, medio ambiente, educación, salud y alimentación. ONI enfoca su trabajo en las últimas tres categorías, principalmente en alimentación.

Según la Encuesta Nacional de Salud (2006), el 40% de los hogares mexicanos recibe al menos algún programa de ayuda alimentaria. Lo que indica que los organismos enfocados a brindar este tipo de servicio son de gran importancia en el país.

“Si bien los programas de asistencia alimentaria en México se han centrado históricamente en la mitigación de deficiencias nutrimentales de los grupos vulnerables de la población, especialmente infantes [...] los programas deberían redirigir sus acciones a los problemas existentes de nutrición de los mexicanos, asegurando que los programas de asistencia alimentaria no contribuyen al desarrollo de sobrepeso y obesidad en la población beneficiaria”. (Morales-Ruán, 2013)

De lo anterior, ONI además de brindar ayuda frente a la desnutrición infantil, también atienden trastornos como sobrepeso y obesidad.

Debido a que ONI es una organización de alto alcance con 54 centros repartidos en todo Jalisco. Sufren de entropía organizacional. Entropía organizacional es la desorganización, pérdida de las relaciones y aumento del caos generalizado que conduce eventualmente al fracaso. Esto quiere decir que entre más grande es la organización, más tendencia a la desorganización existe.

Colaboración, según la ISO 44001 se refiere a una organización o un grupo interno o externo de una organización que participa en una relación comercial colaborativa.

Afortunadamente, ONI es una organización en la cual los empleados trabajan colaborativamente para poder cumplir con sus actividades y poder ampliar su alcance a más niños de Jalisco.

Es importante recalcar este punto, ya que el medio de comunicación con los niños (beneficiarios) es el área de Programas. Esta área es la encargada de hacer las evaluaciones socioeconómicas, pruebas antropométricas y entregas de ONI-fórmulas.

De acuerdo con la norma ISO 9000:2015, una auditoría es un proceso sistemático y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas con el fin de determinar el grado en que se cumplen los objetivos y actividades establecidas.

Un plan de auditorías es la descripción de las actividades y de los detalles acordados para la realización de estas. Y un programa de auditorías, son el conjunto de auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado, y que se dirigen hacia un propósito específico. (ISO 9000:2015)

Para asegurar un buen crecimiento empresarial u organizacional, es importante tener en cuenta aspectos como el desarrollar el potencial de los colaboradores. Esto se puede lograr a través de una correcta capacitación. Esta es una de las opciones para aumentar las habilidades técnicas de las personas, al mismo tiempo, puede mejorar el ambiente laboral, el sentido de pertenencia y la productividad.

Los pasos para realizar un plan de capacitación efectivos son:

- Hacer un diagnóstico inicial.
- Establecer las prioridades.
- Definir los objetivos.
- Elaborar un cronograma de capacitación.
- Iniciar con las sesiones de capacitación.
- Evaluar el proceso.
- Certificar la participación (si aplica el caso).

## 1.2 Objetivos del proyecto

Capacitar a ONI para la elaboración y mapeo de procesos, y brindar las herramientas necesarias para el mONItoreo y control de estos.

Objetivos específicos:

- Elaborar un plan de capacitación para generar y mapear procesos en la herramienta BIZAGI Modeler.
- Mapear el proceso de entrega de ONI Fórmula con aplicación ONI-Móvil (ejemplo práctico del uso del software de mapeo).
- Hacer comparación entre Entrega (manual) vs. Entrega (aplicación).
- Brindar el material necesario para controlar y mejorar (auditar) procesos a partir de los procedimientos mapeados.

## 1.3 Caracterización de la organización

El Organismo de Nutrición Infantil A.C. inició sus actividades en 1954, y tiene el propósito de proporcionar un complemento nutricional para garantizar una alimentación adecuada a infantes comprendidos dentro de la primera edad y que, por pobreza, carezcan de medios necesarios para obtener dicha alimentación. Además, se imparte a los padres o tutores, instrucciones sobre el cuidado y nutrición infantil.

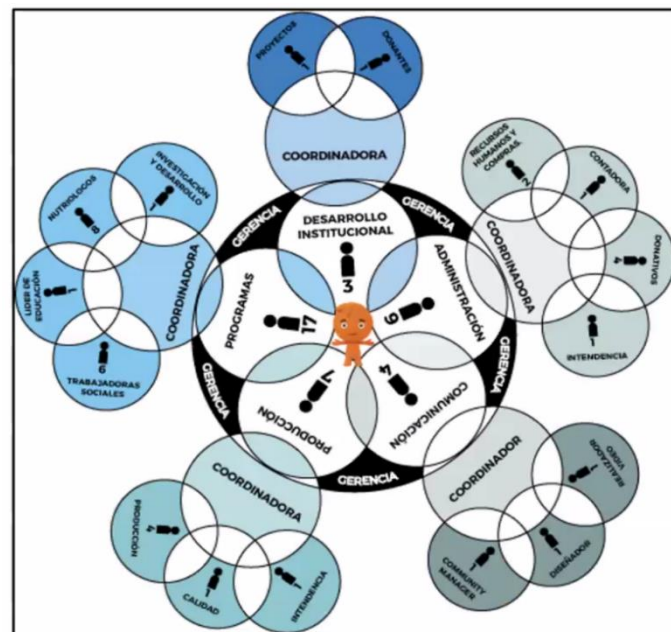
*“Prevenir la malnutrición infantil desde la etapa prenatal y recuperar a los niños y niñas de la primera infancia que la padecen y están en un contexto de pobreza alimentaria, a través de la formación de las familias, el suministro de complementos alimenticios y la vigilancia nutricional, para fomentar una niñez bien nutrida con la capacidad para desarrollarse integralmente.”*

El programa de nutrición ofrece dotaciones semanales de fórmula de continuación (Onifórmula, producida en la Planta de Fabricación) de acuerdo con la edad y el estado nutricional. Se brinda seguimiento al estado nutricional mediante tomas antropométricas, desparasitaciones, suministro de vitaminas, hierro, y tratamientos contra anemia.

También se imparte un programa educativo que brinda capacitación a los padres mediante pláticas y talleres referentes a nutrición, salud y desarrollo humano.

La organización cuenta con cinco áreas departamentales:

- Desarrollo institucional.
  - Encargado de los ingresos. Donde entra la administración y adquisición de:
    - Donantes.
    - Aliados.
    - Voluntarios.
  - Fortalecimiento de la institución.
- Administración.
  - Controles administrativos.
  - Contabilidad.
  - Recursos Humanos.
  - Compras.
- Operaciones.
  - Producción.
  - Mantenimiento de instalaciones y equipo.
- Programas.
  - Atención a centros.
    - Registro de prospectos/beneficiarios.
  - Coordinación de:
    - Nutrición.
    - Seguimiento socioeconómico.
    - Programa educativo.
- Comunicación.
  - Interna y externa.
  - Estrategia digital.



*1 Organigrama ONI*

## 1.4 Identificación de la(s) problemática(s)

La principal motivación por la que se realizó el proyecto de mapeo en el PAP I, surgió de la necesidad de contar con documentación acertada y actualizada para formalizar los procesos de ONI, específicamente dentro del área de programas. De esta manera, estandarizando la operación en todos sus centros (sucursales).

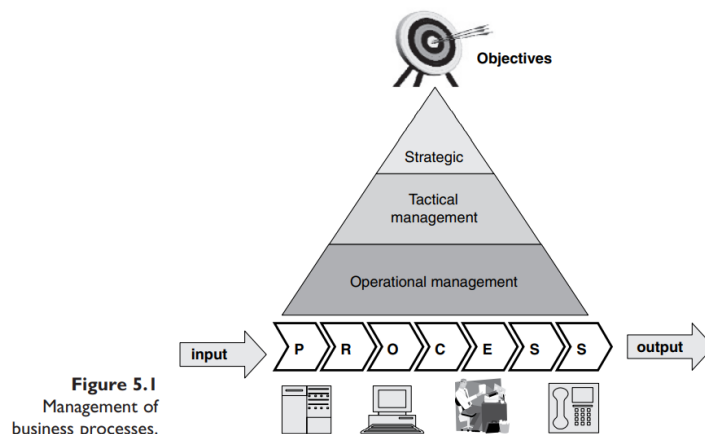
*Programas* es una de las áreas fundamentales de la organización, ya que es la vía de contacto entre ONI y sus beneficiarios. En la primera parte del proyecto, se elaboraron los procesos de antropometría, alta de beneficiarios y entrega de ONI Fórmula.

Como consecuencia de los resultados obtenidos en el PAP I, se logró estandarizar los procesos en sus diagramas para que se puedan implementar las buenas prácticas de la organización y se formalicen las actividades en los demás centros. Sin embargo, quedó inconcluso el mapeo de las demás áreas de ONI, que también son de gran importancia.

Por esta razón, en lugar de continuar con el mapeo de otro proceso, se optó por realizar un plan de capacitación para enseñarle a ONI lo necesario para continuar con el mapeo de sus demás áreas. Esto con la finalidad de que no se quedaran con el trabajo a la mitad y solo con algunos procesos mapeados; y que sea la misma organización la que pueda dar seguimiento a este proyecto sin la necesidad de que el equipo siga realizando los mapeos.

Al momento que una organización o empresa decide utilizar la metodología BPMN, estamos reconociendo que nuestro sistema de gestión; así como sus Macroprocesos, procesos y subprocesos. Están sujetos a mejora continua.

Esto aplica para todos los pilares de la organización. No porque solo se esté haciendo los cambios a un nivel operacional (compras, ventas, recibo de almacén, etc..) significa que solo los operadores y los técnicos deben de estar involucrados. Los directivos son el gran pilar para esta metodología, ya que dan la dirección hacia donde la organización necesita ir. Es decir, establece los objetivos generales de la misma.



El beneficio de que ONI sea capaz de mapear sus procesos es que se podrán adentrar a un programa de Gestión de Procesos de Negocio o BPM. De acuerdo con el glosario Gartner de IBM, el BPM (Business Process Management) es una disciplina que emplea varios métodos para descubrir, modelar, analizar, medir, mejorar y optimizar procesos. Un Proceso de Negocio coordina el comportamiento de personas, sistemas, información y cosas para producir resultados orientados hacia una estrategia de negocio.

Los procesos pueden ser estructurados y repetibles, que es justo lo que ONI buscaba realizar dentro del área de Programas, y que se escalará a las demás áreas una vez que se capaciten en el mapeo de procesos.

Gracias a una correcta Gestión de Procesos de Negocio se puede lograr una mayor eficiencia, ya que se pueden optimizar los procesos existentes e incorporar mayor estructura al desarrollar nuevos procesos. De igual forma, los procesos se vuelven más escalables, ya que se desarrolla una mejor ejecución de los procesos y se automatizan los flujos de trabajo. Esto permite escalar el proceso a otras zonas geográficas, o en el caso de ONI, a otros Centros o departamentos de la organización; para estandarizar las operaciones.

### 1.5 Planeación de alternativa(s)

Se comenzó a trabajar en la propuesta para el segundo PAP desde el semestre pasado, mientras se concluía con la primera parte del proyecto. Esto se realizó así para evaluar la pertinencia de continuar con un mapeo de otro proceso que no se elaboró durante el PAP I.

Una vez iniciado el PAP II, se evaluó cual iba a ser el entregable este verano. Se sugirió en un inicio el pasar a algún departamento administrativo para hacer el mapeo de sus procesos. A partir de esto surgió la inquietud de que es lo que iba a hacer ONI con el resto de sus procesos una vez concluyera el proyecto.

Después de la primera junta, la directora de ONI nos sugirió que se comenzara con el mapeo del proceso para utilizar una aplicación que se planea implementar en el trabajo en Centros, llamada ONI-Móvil. De manera concreta, se propuso que se hiciera el proceso para enseñar al usuario a utilizar el nuevo software y que se mapearan los pasos que se tienen que seguir para utilizar la aplicación.

Un Mapeo de Procesos BPMN, hace referencia al tipo de diagrama de Business Process Model and Notation, o Modelo y Notación de Procesos de Negocio. “Un BPMN es una notación gráfica que describe los pasos de un proceso comercial [...] representa el flujo de extremo a extremo de un proceso de negocio. La notación se ha diseñado específicamente para coordinar la secuencia de procesos y los mensajes que fluyen entre los diferentes participantes del proceso en un conjunto de actividades relacionado.” (Object Management Group Business Process Model and Notation)

ONI Móvil consiste en el proceso de Entrega de ONI Fórmula, procedimiento que se mapeó durante el PAP I. De esta forma, solo se tuvieron que hacer leves modificaciones al proceso actual para integrar el uso de este nuevo software.

Al analizar la propuesta de la dirección de ONI, se volvió a presentar la misma preocupación. Acerca de lo que iba a hacer esta para terminar con el mapeo de los procesos restantes. Además, como la aplicación aún se encuentra en fases de prueba y se sigue sometiendo a cambios y correcciones; no se vio como algo factible el mapear un proceso que aun estuviera en constante adaptación.

Se tuvo otra junta tanto con dirección como con el área de programas y se llegó al siguiente acuerdo. Se realizaría un proyecto para la elaboración de capacitaciones para el personal de ONI, en la cual se enseñarían las herramientas, metodologías y los tecnicismos necesarios para realizar un mapeo de procesos. Así como la metodología y los recursos necesarios para poder evaluar y controlar sus procesos, es decir, capacitaciones para Auditorías internas (o de proceso). Como se puede observar en este Caso de Estudio.

#### [Takeda CaseStudy ES.pdf \(bizagi.com\)](#)

Takeda es una empresa farmacéutica especializada en medicamentos para el tratamiento contra el cáncer, así como los suplementos alimenticios necesarios para este. Sus operaciones comenzaron a escalar de lo regional, a un panorama global en el 2015. Para este entonces Takeda ya contaba con más de 5,000 empleados en todo el mundo.

Parte de los objetivos que tenían para formalizar sus operaciones interdepartamentales fueron:

- Consolidar los datos y aplicaciones.
- Transparencia entre los sistemas utilizados.
- Facilitar el potencial para escalar las operaciones.

#### **El reto**

Lo que se buscaba era poder globalizar, homogenizar y formalizar los procesos entre Takeda y Shire (la compañía alemana que acababan de adquirir). Para esto, necesitaban hacer el levantamiento de los procedimientos de toda la compañía que Shire. Se comenzó a revisar los procesos en el 2019 junto con los consultores de Bizagi.

Se necesitaba de una plataforma que pudiera escalar con Takeda en función que las operaciones se expandieran y así, poder crecer su cartera de aplicaciones. Así mismo, se debían considerar los requerimientos legales y regulatorios para apelar al panorama global.

#### **La solución**

“En el verano de 2021, Takeda completó una exitosa migración a Bizagi Cloud con la ayuda de los Servicios de Consultoría de Bizagi. Se aseguraron de tener la última versión

de Bizagi funcionando en su centro de datos antes de la migración para garantizar que no hubiera lagunas o errores durante el traslado. Debido a la alta complejidad de la migración y a la gran cantidad de datos que se movían, probaron cada fase de la migración para asignar adecuadamente los recursos. Esto les permitió minimizar el impacto de cualquier posible tiempo de inactividad en los usuarios. Desde la planificación inicial hasta la puesta en marcha, la migración duró sólo 16 semanas, con un impacto mínimo para su comunidad de usuarios.” (BIZAGI Takeda Case Study, 2021, P.2)

*“Definitivamente vemos reducida la complejidad en términos de nuestra infraestructura interna. Contamos con los Servicios de Consultoría de Bizagi para ayudarnos a asegurar que cualquier proceso de negocio complejo que necesitemos se defina, se implemente y funcione sin ningún impacto negativo en el negocio, respetando al mismo tiempo las limitaciones presupuestarias y las exigencias muy estrictas de la implementación.”*

-Alon Garber

(Jefe de Ética y Cumplimiento y Auditoría Interna de TI de Takeda)

Se elaboró un plan de trabajo para abordar tanto capacitaciones en temática de BPMN, como en la metodología para auditar los procesos mapeados y encontrar áreas de oportunidad.

ID	Tarea	Proyecto	Semana	Mayo		Junio					Julio	
				1	23-27	30-03	06-10	13-17	20-24	27-01	04-08	11-15
	TAREA: anteproyecto	PAP ITESO					10/06/2022					
P2 1	Desarrollo de metodología a utilizar	Generación y mapeo de procedimientos (capacitación)					09/06/2022					
P2 2	Elaboración de Diagrama operacional (Flujo)						10/06/2022					
P2 3	Junta de realización de diagrama (BPMN)											
P2 4	Junta revisión Diagrama											
P2 5	Elaboración de Proceso											
P2 6	Revisión del proceso (ONI)											
P2 7	Planeación de capacitaciones								17/06/2022			
P2 8	Elaboración de ANEXOS (material de apoyo y referencia)						10/06/2022	17/06/2022				
P2 9	Elaboración de capacitaciones						10/06/2022	17/06/2022				
P2 10	Juntas de capacitación									23, 24		
	ONI integra test 1	ONI INTEGRRA					08/06/2022		24/06/2022	27/06/2022		
	Equipo Mapeo de Procesos	ONI INTEGRRA										
P2 11	Desarrollo de metodología a utilizar	Auditorías ¿Cómo Auditar procedimientos en ONI?					09/06/2022					
P2 12	Elaboración de Diagrama operacional (Flujo)						10/06/2022					
P2 13	Elaboración de documentación y registros necesarios						10/06/2022					
P2 14	Elaboración de PROGRAMA DE AUDITORIA ANUAL						10/06/2022					
P2 15	Elaboración de plan de Auditoría						10/06/2022					
P2 16	Elaboración de Checklist para auditoría							17/06/2022				
P2 17	Reporte de resultados / observaciones											
P2 18	Capacitación para Auditor Interno										04/06/2022	
P2 19	Definición de Auditores Internos											
P2 20	Presentación Final		ITESO									15/07/2022

3 Plan de trabajo (Gantt PAP II)

En base a este plan de trabajó, se plantea un trabajo en paralelo. Es decir, que ambos planes de capacitación se van realizando simultáneamente.



## 1.6 Desarrollo de la propuesta de mejora

Antes de comenzar a realizar las actividades para abordar la problemática y elaborar la propuesta de mejora. Se elaboró un cronograma de trabajo en dos partes. Con esto se busca que se trabaja simultáneamente tanto para las capacitaciones de mapeo, como las de auditoría de procesos. Al dividir el cronograma se espera que se aborden ambos entregables al mismo tiempo para cumplir con los tiempos establecidos.

Para la elaboración de las capacitaciones, se siguió una metodología con una premisa general:

- Elaborar una guía/manual para el colaborador.
- Elaborar una presentación con la cual nosotros estaríamos capacitando (además que ellos podrían estar reutilizando para seguir capacitando al resto del personal de ONI).
- Un Formulario/Constancia la cual tendrían preguntas para ver si es necesario otra capacitación de refuerzo.
- Archivos y anexos necesarios para el proceso.
- Una instrucción de trabajo para la instalación del programa Bizagi.

Para la elaboración de **guía/manual del colaborador** se decidió comenzar de lo general a lo particular. Quiere decir que, en el caso del mapeo de procesos, antes del BPMN, primero se debe definir que es un marco del proceso, y definiciones como procesos y subprocesos. De esta manera los capacitados se pueden dar una idea de cómo identificar lo necesario para diagramar.

Después se planteó la diferencia entre un diagrama de flujo normal (vertical) y un BPMN (horizontal). Se debe resaltar la diferencia entre ambos para que se comprenda en que contexto utilizar cualquiera de los dos, según aplique.

Para finalizar la guía, se agregó un apartado de “buenas prácticas”. Es una guía en la cual se ejemplifica sugerencias y metodologías para representar en el diagrama BPMN. De esta manera ellos pueden estandarizar también la forma de diagramar los BPMN dentro de la organización.

**Las presentaciones de capacitación** son unas presentaciones en Power Point, en la cual ponemos precisamente el contenido de las guías, pero de una manera menos cargadas y que contienen más ejemplos visuales.

**Los formularios** están hechos en Microsoft Forms. En la cual ellos podrán consultar el conocimiento técnico de la persona después de la capacitación. De esta manera ellos podrán determinar si es necesario alguna actividad de refuerzo.

**Los archivos y anexos** son todos aquellos archivos necesarios para poder desempeñar la actividad de mapeo de procesos o de auditoría interna. Como puede ser desde formularios, Checklist, manuales, guías, instrucciones de trabajos, cronogramas, etc.... Lo que nos

enfocamos mucho para esta parte era el **generar un archivo formato (template) para que ellos lo puedan utilizar para sus actividades y uno de ejemplo que se utilice tanto para las capacitaciones como de guía.**

## 1.7 Valoración de productos, resultados e impactos

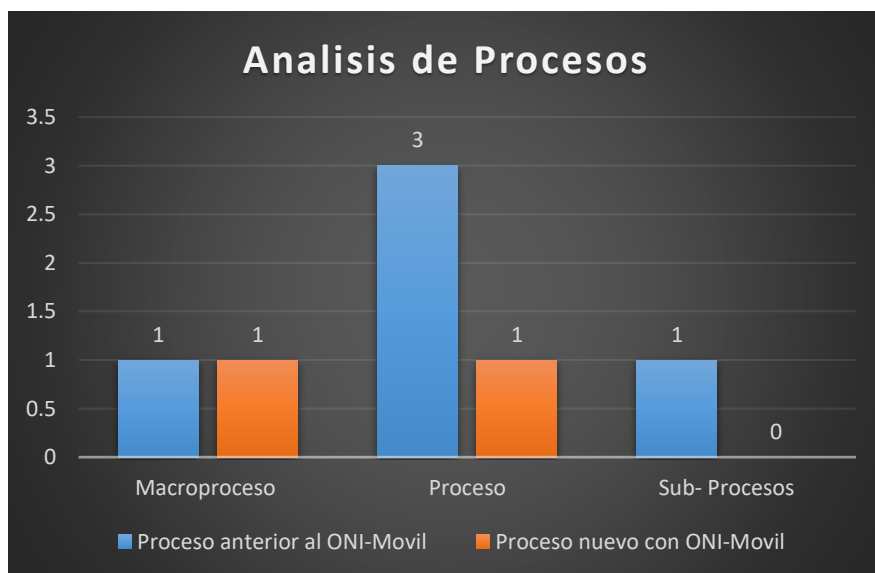
Productos realizados:

- 1.1 Guía de capacitación para mapeo de procesos.
- 1.2 Cronograma de Capacitación BPMN.
- 1.3 BPMN de entrega ONI-formula (ONI-Móvil).
- 1.4 BPMN de ejemplo de compra de materia prima BUFAB.
- 1.5 BPMN de ejemplo de producción ALATSA.
- 1.6 BPMN ejemplo de recepciones de almacén BUFAB.
- 1.7 Checklist de verificación de auditorías internas.
- 1.8 Ejemplo de programa anual de auditorías internas.
- 1.9 Formato de reporte de auditorías internas.
- 1.10 Guía para auditorías internas.
- 1.11 Tablas dinámicas de Becas en ZMG.

Resultados/Impacto

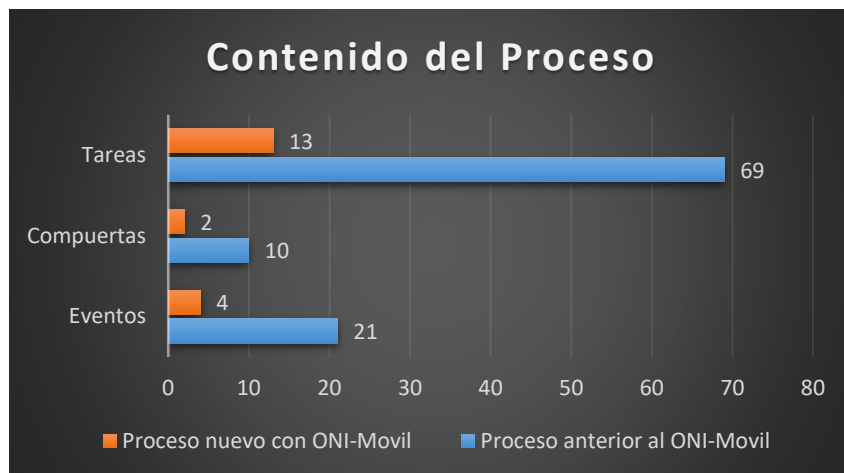
*Análisis del Proceso: Entrega ONI-Fórmula*

Para analizar los siguientes gráficos, se debe recapitular al proceso de Entrega de ONI-Fórmula realizado en el PAP I. Este constaba de 3 partes: entrega a ONI-Amigo, entrega a prospecto y entrega a beneficiario. ONI desarrolló una aplicación en la que se homogeniza el macroproceso de entrega, lo que resulta en que ahora se considere únicamente un procedimiento. Entrega de ONI-Fórmula con ONI-Móvil.



4 Gráfico comparativa Proceso Actual vs. Proceso ONI-Amigo

Gracias a que en ambos proyectos se elaboraron los diagramas de los respectivos procesos, se puede hacer una comparación de los elementos que utiliza BIZAGI para comparar la reducción de Tareas, Compuertas y Eventos.



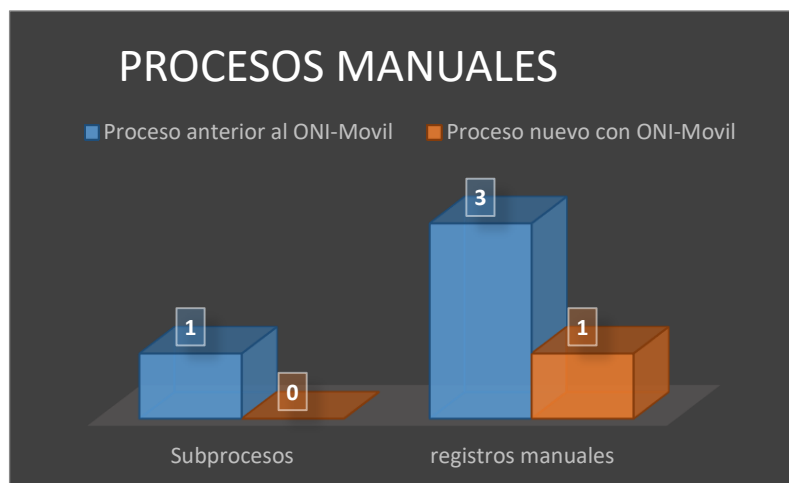
5 Gráfico comparación del contenido de Diagramas (Anterior vs. Propuesto)

Se encontró una reducción de tareas del 81%. Lo que significa que el proceso se ha simplificado y pudiera llegar a ser más eficiente. Además, como de los 3 procedimientos se centralizó a uno solo, el proceso es mucho más lineal.

Las compuertas de decisión también se redujeron en un 80%. Esto indica que los procesos implican una menor toma de decisiones, lo que llega a reducir los errores significativamente y se invierte menos tiempo en las decisiones que se deben de tomar.

Hubo también una reducción de los eventos que ocurren en el proceso. Esto puede llegar a agilizar la operación debido a que existen tantas interacciones de envío y recibo entre las distintas partes que forman el proceso.

A continuación, se aprecia una comparativa de la diferencia entre registros y procedimientos manuales de un proceso a otro.



6 Comparativa de Procesos manuales (Actual vs. Propuesto)

Esto es importante, debido a que los subprocesos consistían en instrucciones de trabajo de cómo se debían llenar los registros manuales. Con ONI-Móvil se reducen estos subprocesos. Además, existe una reducción de los registros manuales que se utilizaban en los subprocesos.

### Capacitaciones

De las capacitaciones realizadas se obtuvieron los siguientes resultados:

#### Capacitaciones KPI's

	Cap-1	Cap-2	Cap-3		Cap-1	Cap-2	Cap-3
Numero de participantes	9	6	7		100%	-33%	17%
Numero de intervenciones	9	2	12			-78%	500%
Tiempo de reunion	88	78	59			-11%	-24%
tiempo promedio por part.	78	69	55			-12%	-20%
Tiempo fuera de reunion	10	9	4			-10%	-56%

7 Comparación sesiones de capacitación

Se dieron 3 capacitaciones. Durante la primera sesión se explicó únicamente la teoría con respecto al mapeo de procesos y lo referente a diagramar en el programa de BIZAGI.

Para la segunda sesión, se planeó comenzar con ejercicios prácticos donde los participantes iniciarían a realizar sus primeros diagramas utilizando la herramienta BIZAGI. Como puede verse en los indicadores, esta fue la sesión con menor interacción de los participantes con los capacitadores; asimismo, fue la sesión con mayor inasistencia.

Como se aprecia en la tabla anterior, de 9 intervenciones que se tuvieron en la primera sesión, disminuyeron a 2 para la segunda. De igual forma, de 9 participantes se reduce el número a 6.

Por esta razón, se replantó el objetivo de la última capacitación, buscando que en lugar de que los capacitados pudieran utilizar BIZAGI al final de las sesiones; se optó por enseñarles a leer e interpretar los diagramas a la perfección.

Como lo que se buscaba era que todos los diagramaran sus procesos, se presentó oposición al cambio. Por esta razón se ajustó a que empezaran por entender la teoría detrás de un mapeo de procesos y que se interpretaran los diagramas realizados:

2.1 EJEMPLO compras materia.

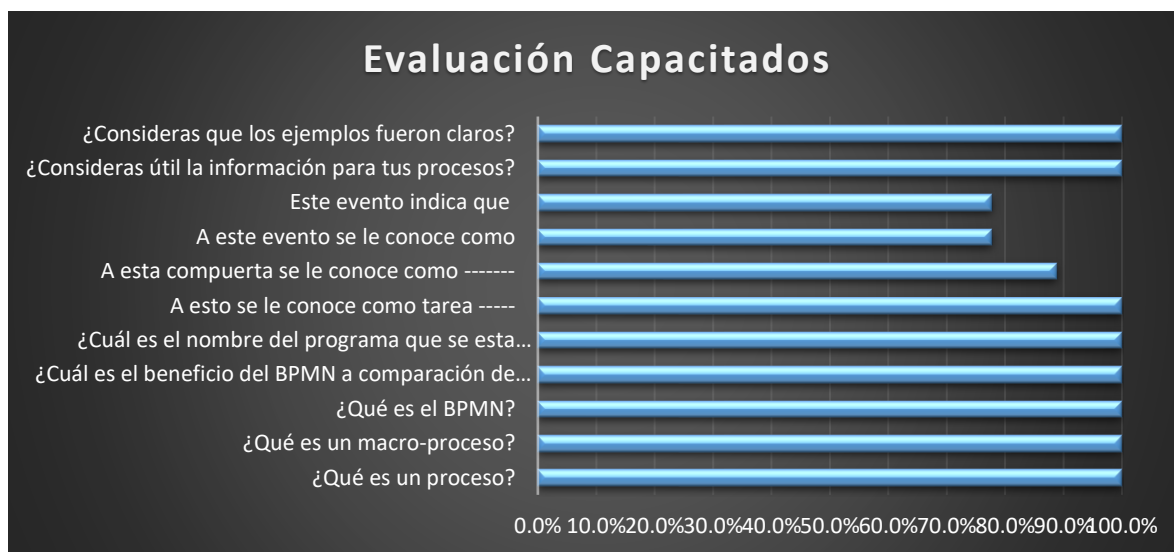
2.2 EJEMPLO recepción almacén.

2.3 EJEMPLO producción ALATSA.

2.4 Solicitud de compra ONI.

Este cambio trajo mayor satisfacción al grupo y generó un mayor número de intervenciones. La tercera sesión fue la que más interés mostró el grupo y en la que surgieron más comentarios positivos respecto a la herramienta BPMN y BIZAGI.

Al finalizar las sesiones, se envió una encuesta a los participantes para evaluar el nivel de conocimientos adquiridos durante el plan de capacitación. Se obtuvieron los siguientes resultados:



8 Gráfica Encuesta de Evaluación BPMN

De los 7 participantes, 6 contestaron la encuesta (participación del grupo del 86%). Se obtuvo una calificación grupal del 94.40%, lo que indica que se retuvieron la mayor parte de los tópicos revisados en las sesiones.

También se realizó otra encuesta para evaluar el impacto de las capacitaciones y para que los participantes evaluaran al equipo PAP. Esto para determinar la calidad de las capacitaciones que se brindaron y que se mencionaran las áreas de oportunidad.

Estos fueron los resultados de la encuesta:



9 Encuesta Evaluación de Capacitaciones

## 1.8 Bibliografía y otros recursos

BIZAGI. (2021). *Takeda migra a Bizagi Cloud Platform para lograr transparencia y cumplimiento*. Recuperado en: [https://go.bizagi.com/rs/741-TEJ-653/images/Takeda\\_CaseStudy\\_ES.pdf](https://go.bizagi.com/rs/741-TEJ-653/images/Takeda_CaseStudy_ES.pdf)

Gartner. (s.f.). *Business Process Management (BPM)*. Recuperado en: <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/business-process-management-bpm>

Loera Ochoa, E; Loera Ochoa T. (2019). *Organizaciones de la sociedad civil, ONG's, su importancia e impacto en el gobierno mexicano como coadyuvantes en el reconocimiento y protección de los derechos humanos*. Recuperado en: [http://cedhj.org.mx/revista%20DF%20Debate/articulos/revista\\_No11/ADEBATE-11-art6.pdf](http://cedhj.org.mx/revista%20DF%20Debate/articulos/revista_No11/ADEBATE-11-art6.pdf)

IBM Cloud Education. (2020). *Business Process Management*. Recuperado en: <https://www.ibm.com/mx-es/cloud/learn/business-process-management>

OMG Standards Development Organization. (s.f). *Object Management Group Business Process Model and Notation*. Recuperado en: <https://www.bpmn.org>

Organización Internacional de Normalización (2015). *Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario ISO 9000:2015*. <https://saf.uas.edu.mx/pdf/Certificacion/NORMA%20ISO%209000%202015.pdf>

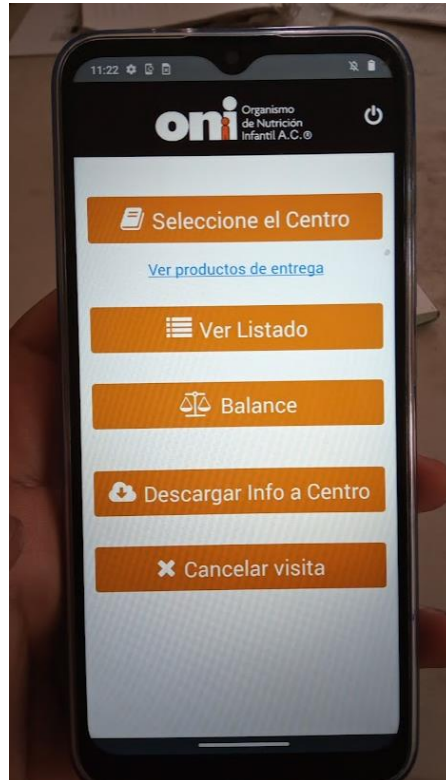
Morales-Ruán, M. C; Shamah-Levy, T; Mundo-Rosas, V. (2013). *Programas de ayuda alimentaria en México, cobertura y focalización*. Recuperado en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342013000800017](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000800017)

Organización Internacional de Normalización (2018). *Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión ISO 19011:2018*. <https://uadeo.mx/wp-content/uploads/2020/11/NORMA-ISO-19011-2018.pdf>

John Jeston and Johan Nelis. (2016). *Business process management: Butterworth-Heinemann*.

Cognos online. (2021). *Plan de capacitación. Cómo hacerlo en 7 pasos*. Recuperado en: <https://cognosonline.com/mx/blog-mx/como-hacer-un-plan-de-capacitacion/>

## 1.9 Anexos generales



10 Sesión piloto de ONI Móvil



---

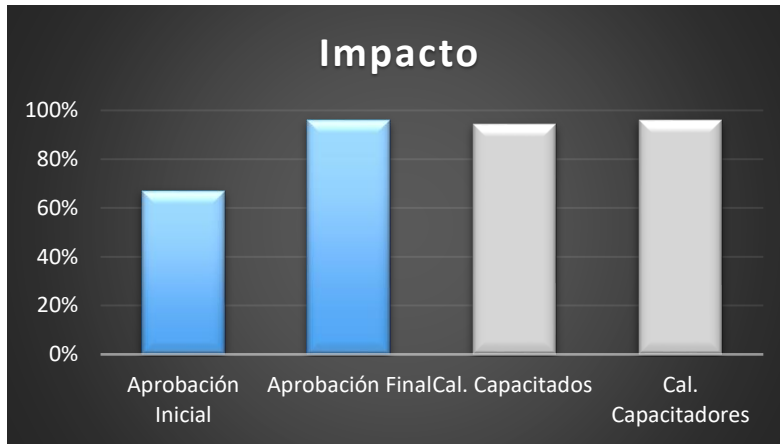
## Mapeo y Documentación de procesos II

# ONI

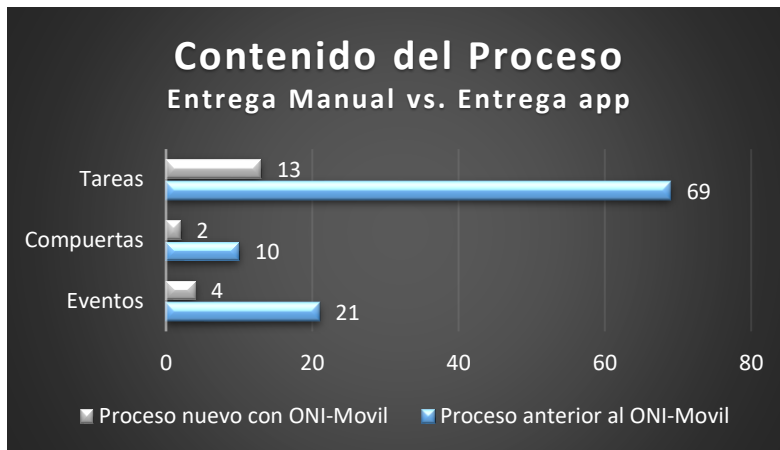
Daniel Mora  
David Chávez  
Francisco Rubio

11 Presentación ON-SITE (On-site\_Procesos II.ppt)

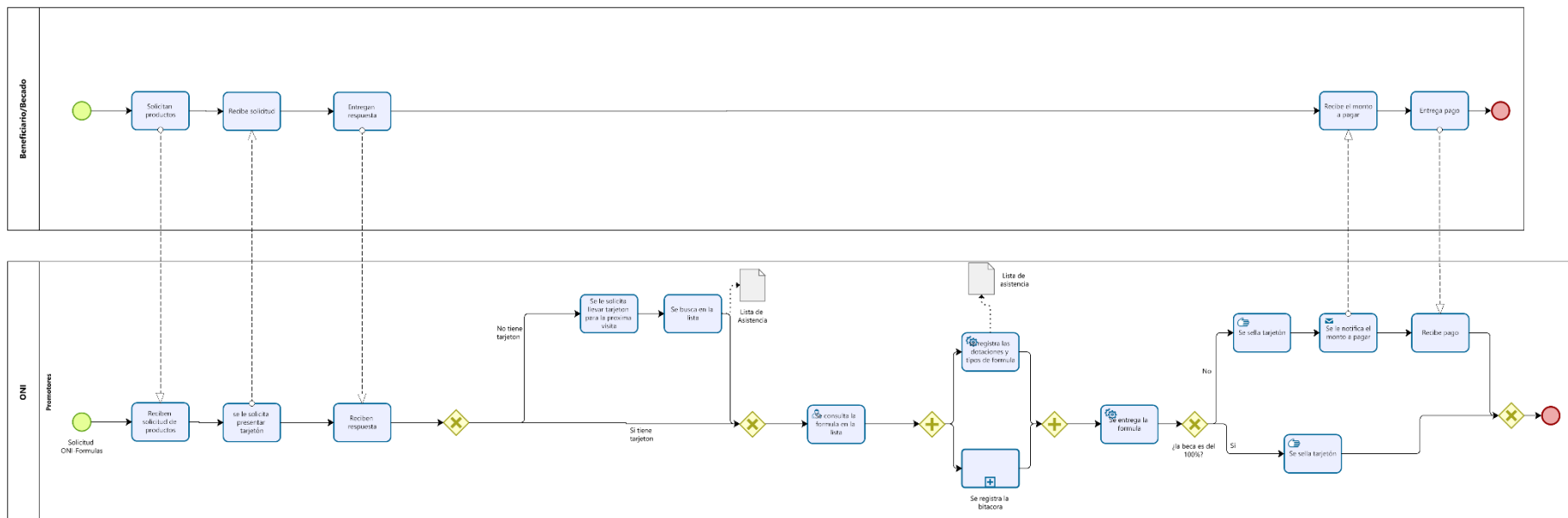




13 Resultados capacitaciones



12 Gráfico comparación contenido Diagramas



14 Procedimiento Entrega de ONI-Fórmula (actual)

## 2. Productos

### 2.1. Guía de capacitación para mapeo de procesos

#### 2.1.1. Nombre del archivo

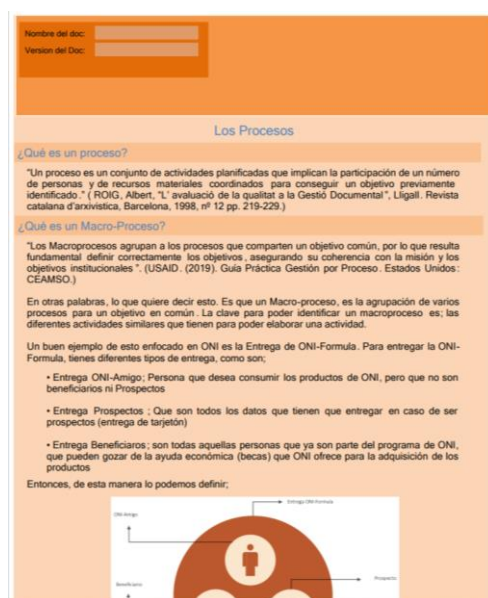
- 1.1 Guía de capacitación para mapeo de procesos

#### 2.1.2. ¿Qué es?

Guía práctica en la cual se indican las definiciones y conceptos de Macroprocesos, Procesos, y subprocesos. También incluye definiciones de BPMN, así como demás tecnicismos que se deben de considerar al momento de mapear un proceso.

Igualmente, el documento contiene una guía en la cual se indican las diferentes aplicaciones y definiciones de compuertas, eventos y tareas. Con el fin que al momento que se diagrame un proceso, se utilice esta guía de manera paralela para realizar sus consultas.

Asimismo, cualquier colaborador de cualquier área Departamental de ONI, pueda utilizar el archivo a manera de consulta si necesita revisar o validar algún proceso organizacional.



15 Guía de uso rápido BIZAGI

#### 2.1.3. ¿Para quién se realizó?

- Responsable de mapeo del área en cuestión
- Colaborador de ONI

#### 2.1.4. ¿Para qué es?

- Material de consulta
- Material guía



#### 2.2.4. ¿Para qué es?

- Archivo documental para la empresa
- Herramienta para ejercicio de capacitación (1.1 Guía de capacitación para mapeo de procesos)

### 2.3. Ejemplo-Compas de Materia

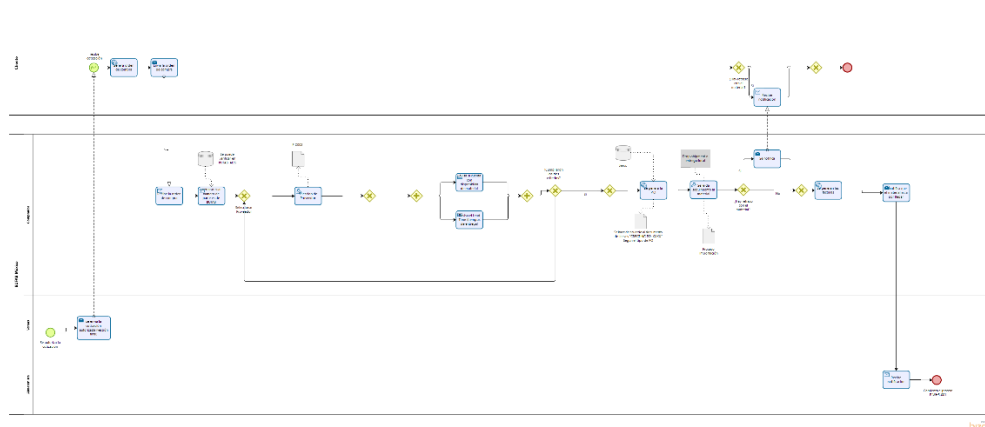
#### 2.3.1. Nombre del archivo

- 2.1 Compras de Materia – BUFAB

#### 2.3.2. ¿Qué es?

Anexo que sirve como ejemplo para las capacitaciones. Este comparte rasgos similares a las compras que realizan en ONI.

Se puede utilizar este archivo para tener una guía de como se ve un diagrama del proceso de compras para que ONI pueda diagramar después su propio proceso.



17 BPMN Ejemplo procedimiento de Compras

#### 2.3.3. ¿Para quién se realizó?

- Para el encargado de hacer el levantamiento de los procesos.
- cualquier colaborador que tome el curso/capacitación de procesos.

#### 2.3.4. ¿Para qué es?

Material/herramienta para la capacitación. Es un ejemplo el cual se expone y se explica la línea del proceso. O se le solicita a los capacitados que expliquen que es lo que se les está mostrando (relatar el proceso del diagrama).

### 2.4. Ejemplo-Recepción de Almacén BUFAB

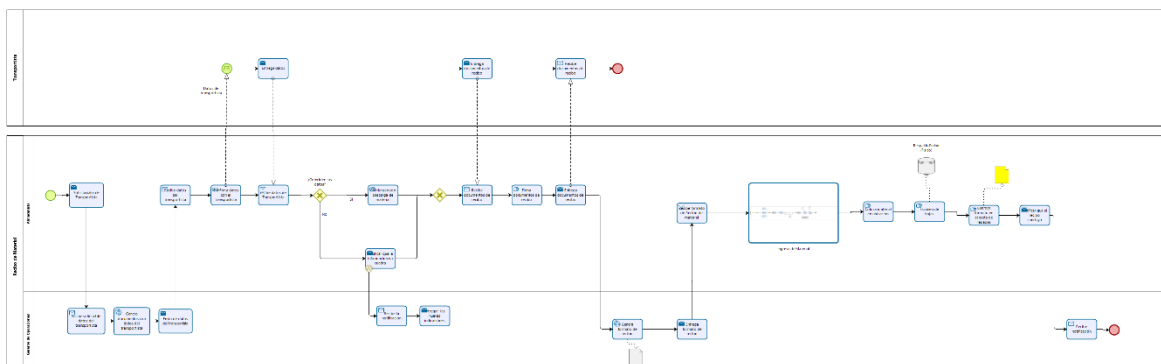
#### 2.4.1. Nombre del archivo

- 2.2 EJEMPLO- Recepción de almacén BUFAB

#### 2.4.2. ¿Qué es?

Anexo que sirve como ejemplo para las capacitaciones. Este comparte rasgos similares a los procesos realizados en el almacén de ONI.

Se puede utilizar este archivo para tener una guía de cómo se realiza la recepción de materiales.



18 BPMN Ejemplo recepción de Materia Prima almacén

#### 2.4.3. ¿Para quién se realizó?

- Para el encargado de hacer el levantamiento de los procesos.
- cualquier colaborador que tome el curso/capacitación de procesos.

#### 2.4.4. ¿Para qué es?

Material/herramienta para la capacitación. Es un ejemplo el cual se expone y se explica la línea del proceso. O se le solicita a los capacitados que expliquen que es lo que se les está mostrando (relatar el proceso del diagrama).

### 2.5. Ejemplo-producción ALATSA

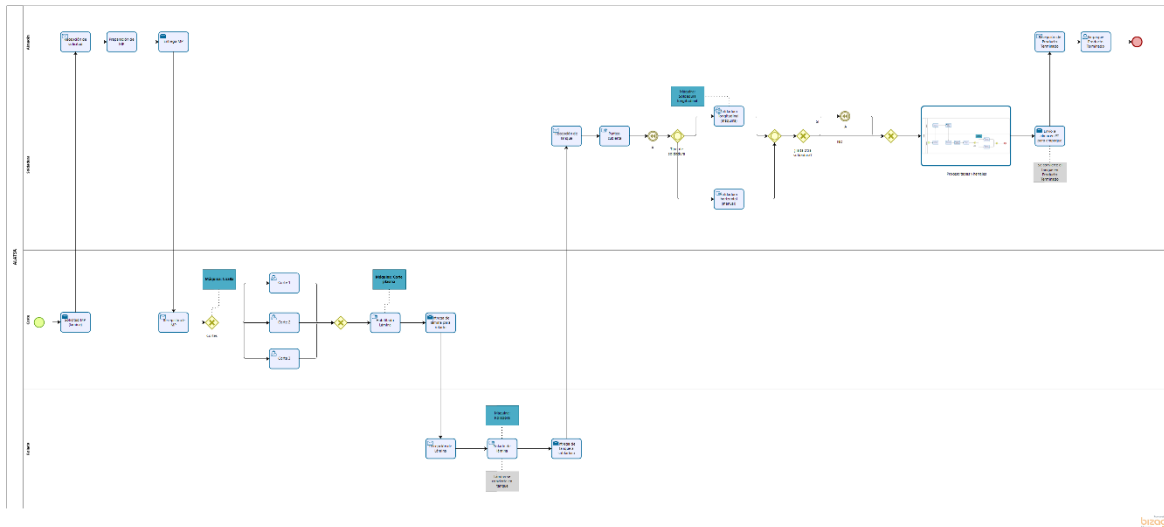
#### 2.5.1. Nombre del archivo

- [2.3 EJEMPLO- producción ALATSA](#)

#### 2.5.2. ¿Qué es?

Anexo que sirve como ejemplo para las capacitaciones. Se simula un ejemplo que va de lo más básico a lo más complejo en una línea de producción.

Se puede utilizar este archivo para tener una guía de cómo se realiza los procesos de producción de una línea de manufactura o por puestos de trabajo.



19 BPMN Ejemplo producción

### 2.5.3. ¿Para quién se realizó?

- Para el encargado de hacer el levantamiento de los procesos.
- cualquier colaborador que tome el curso/capacitación de procesos.

### 2.5.4. ¿Para qué es?

Material/herramienta para la capacitación. Es un ejemplo el cual se expone y se explica la línea del proceso. O se le solicita a los capacitados que expliquen que es lo que se les está mostrando (relatar el proceso del diagrama).

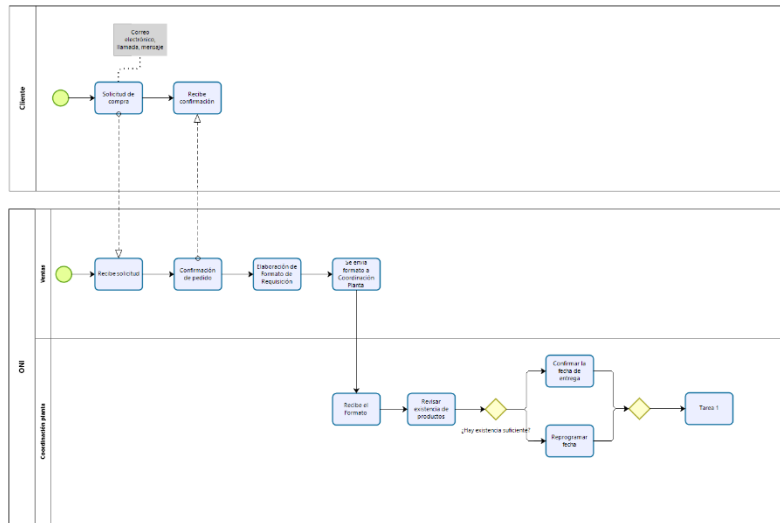
## 2.6. Ejercicio- Solicitud de Compra ONI

### 2.6.1. Nombre del archivo

- 2.4 Ejercicio- Solicitud de Compra ONI

### 2.6.2. ¿Qué es?

Es el ejercicio práctico que se realizó en la segunda capacitación de procesos. Para que comiencen a poner a prueba los conocimientos que han ido adquiriendo a lo largo de la capacitación.



20 Ejemplo solicitud de compra

### 2.6.3. ¿Para quién se realizó?

- Para el encargado de hacer el levantamiento de los procesos.
- cualquier colaborador que tome el curso/capacitación de procesos.

### 2.6.4. ¿Para qué es?

- Material/herramienta para la capacitación. Ejercicio en el cual comienzan a aplicar todas las herramientas y tecnicismos expuestos en el curso ([1.1 Guía de capacitación para mapeo de procesos](#))

## 2.7. KPI's Capacitaciones

### 2.7.1. Nombre del archivo

- [3.1 KPI's Capacitaciones](#)

### 2.7.2. ¿Qué es?

Archivo (formato) en el cual se puede vaciar la información de las sesiones de capacitaciones para mapeo de procesos. Puede sacar los siguientes indicadores;

- Número de participantes (aumento/decremento de participantes por sesiones)
- Número de intervenciones (Aumento/decremento de participaciones del grupo)
- Tiempo de reunión
- Tiempo promedio en reunión x participante
- Tiempo fuera de reunión (tiempo promedio en el que las personas se salieron antes de la reunión).

Además, contiene una segunda pestaña en la cual se reflejan los resultados de la capacitación. Es una evaluación técnica en la cual se refleja el nivel de conocimiento del colaborador después de la capacitación.

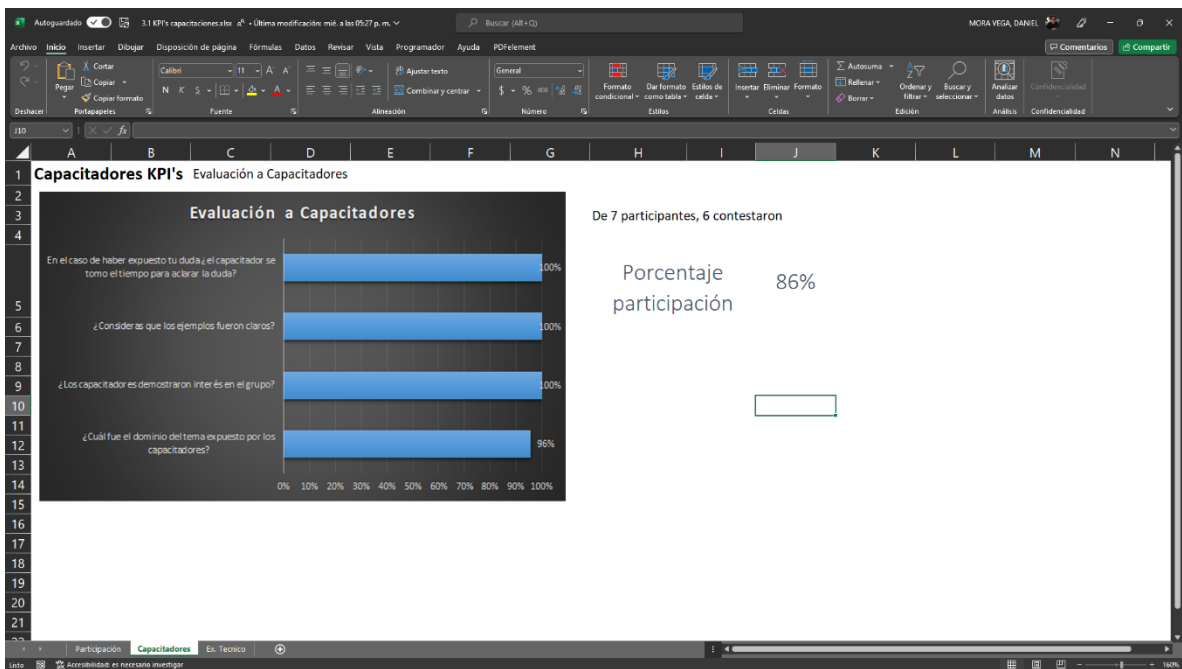


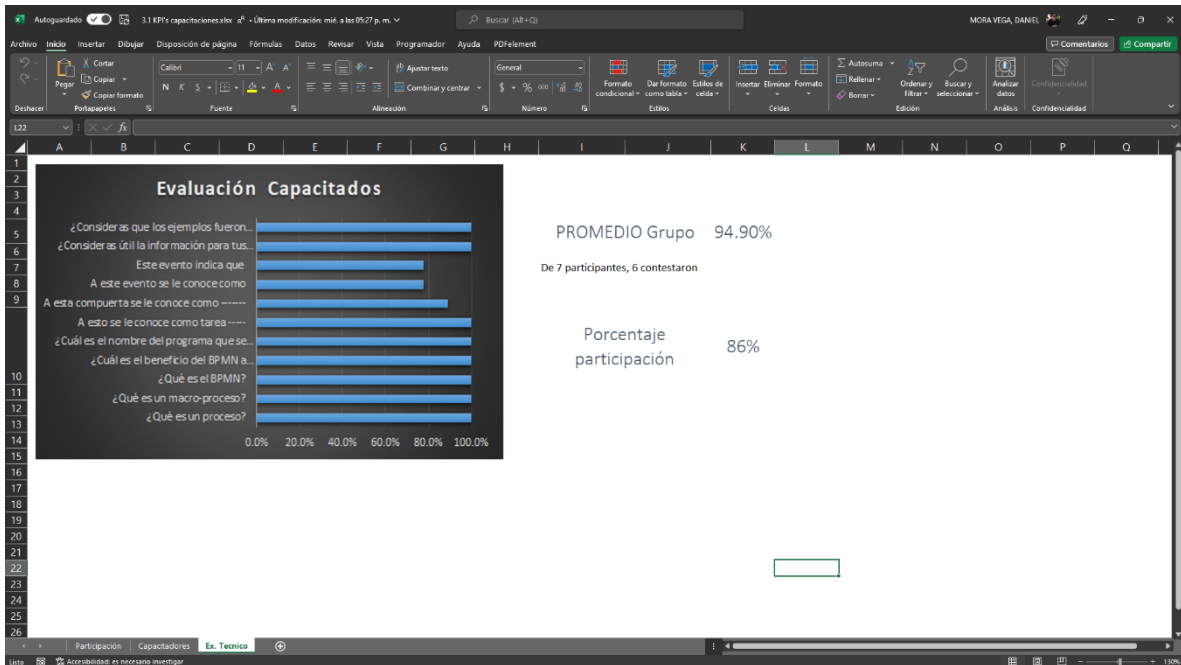
3.1 KPI's capacitaciones.xlsx Última modificación: mié, 9 las 09:27 p. m.

MORA VEGA, DANIEL

### Capacitaciones KPI's

	Cap-1	Cap-2	Cap-3	Cap-1	Cap-2	Cap-3
Numero de participantes	9	6	7	100%	-33%	17%
Numero de intervenciones	9	2	12		-78%	500%
Tiempo de reunion	88	78	59		-11%	-24%
tiempo promedio por part.	78	69	55		-12%	-20%
Tiempo fuera de reunion	10	9	4		-10%	-56%





## 21 Archivo KPI's Capacitaciones

### 2.7.3. ¿Para quién se realizó?

- Para las personas encargadas de las capacitaciones
- Para la dirección (que puedan darles seguimiento a las capacitaciones)

### 2.7.4. ¿Para qué es?

- Material en el cual se puede cuantificar el impacto y valor de las capacitaciones dentro de la organización
- Nos sirve para ver si las capacitaciones fueron efectivas, si necesita adecuaciones o cambios.

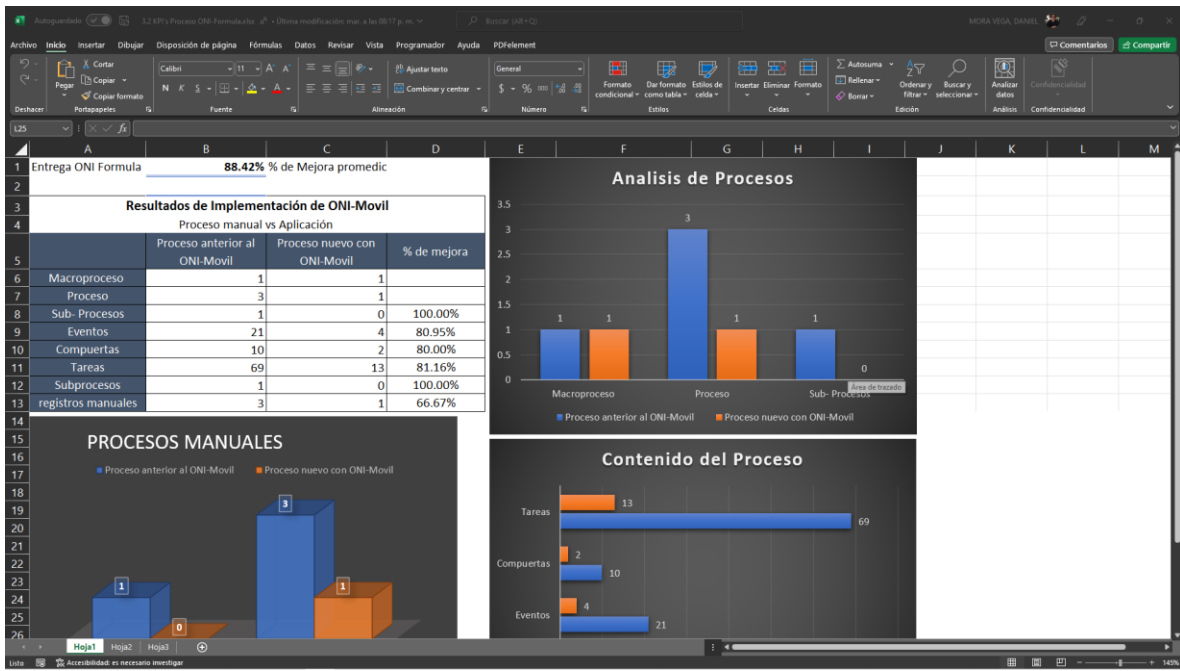
## 2.8. KPI's Percepción inicial-final

### 2.8.1. Nombre del archivo

- 3.2 KPI's Proceso ONI-Formula

### 2.8.2. ¿Qué es?

Archivo resumen desde el análisis de Business Process Management. En este archivo se hizo la comparativa entre el proceso anterior al proceso ya con la aplicación implementada



22 Archivo KPI's Procedimientos de Entrega

### 2.8.3. ¿Para quién se realizó?

- Personal de programas.
- Dirección.

### 2.8.4. ¿Para qué es?

- Par que la gerente de programas pueda visualizar cómo va el desarrollo e implementación de la aplicación en ONI.

## 2.9. Formato-Programa Anual de Auditoría Interna [año]

### 2.9.1. Nombre del archivo

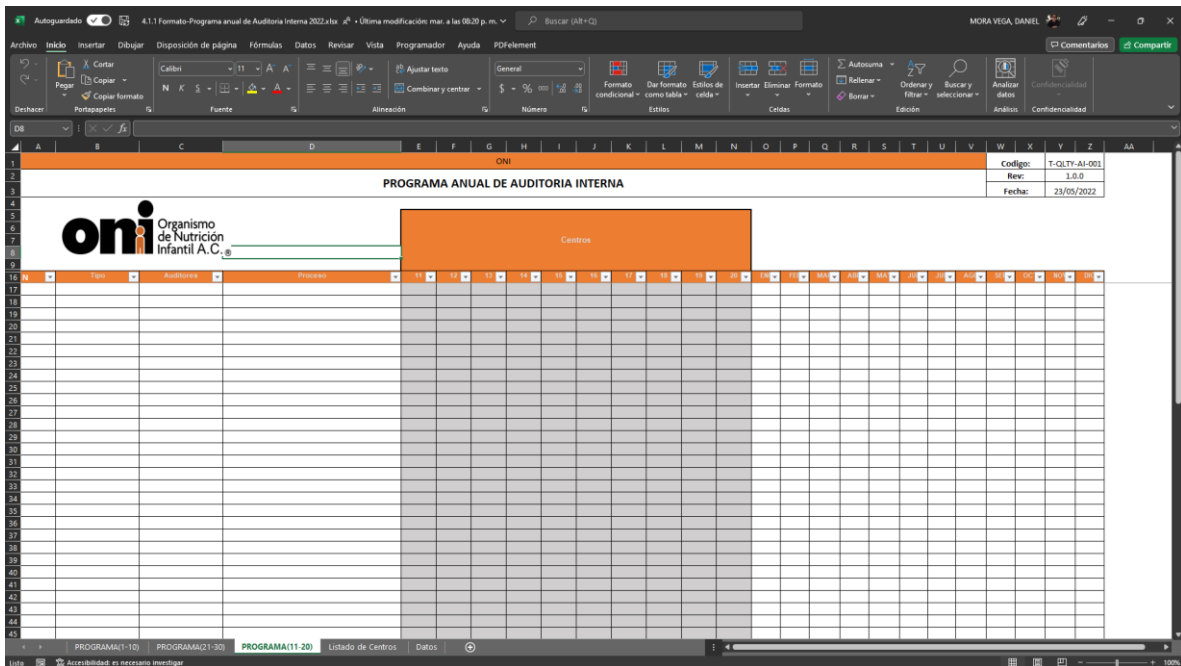
- 4.1.1 Formato – Programa anual de auditoría interna [año]

### 2.9.2. ¿Qué es?

Formato que se llena con una frecuencia anual, en el cual se programa que meses o semana del año, a que centro que proceso se les estará evaluando

En el archivo puedes definir;

- Auditores
- Centro por auditar
- Proceso por Auditar



### 23 Archivo Programa de Auditoria

#### 2.9.3. ¿Para quién se realizó?

Para los encargados de los mapeos de procesos.

#### 2.9.4. ¿Para qué es?

Para que se puedan controlar los procesos. Ya que, si pueden diagramarlos, el siguiente paso es poder evaluarlos para controlarlos. De esa manera se puede estandarizar las operaciones en todos los centros de ONI.



## 2.11. Formato – Checklist de verificación [Fecha de auditoria]

### 2.11.1. Nombre del archivo

- 4.2.1 Formato – Checklist verificación [Fecha de auditoria]

### 2.11.2. ¿Qué es?

Este archivo es el que se realiza al momento de llegar al centro para realizar la auditoria de los procedimientos previamente notificados (al centro a auditar).

El archivo tiene preguntas recomendadas para cada parte del proceso, para que sean preguntas guías al momento de verificar como es que se está haciendo el proceso. Además, cuenta con unas columnas en las cuales los encargados de los procesos pueden anexar fotografías o evidencias de la actividad.

Autoguardado 4.2.1 Formato - Check list verificacion(Fecha de auditoria).xlsx Última modificación: mar. a las 08:28 p. m. Buscar (Alt+Q)

Archivo Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda PDFelement

Calibri 11 A<sup>+</sup> A<sup>-</sup> Ajustar texto General

Desahcer Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional

		CODIGO	T-QLTY-AI-003
		REV	1.0.0
		FECHA	23/05/2022

**LISTA DE VERIFICACION**

**OBJETIVO:**

El presente formato tiene como objetivo ser una guía para asegurar la revision de todos los requerimientos y actividades del proceso auditado

Esta estructura de formato puede ser aplicado para cualquier otro tipo de estandar si se desea auditar. Es el formato sugerido para poder verificar que las actividades que estan documentadas se estan llevando a cabo de la manera que esta estructurada en el proceso o diagrama BPMN

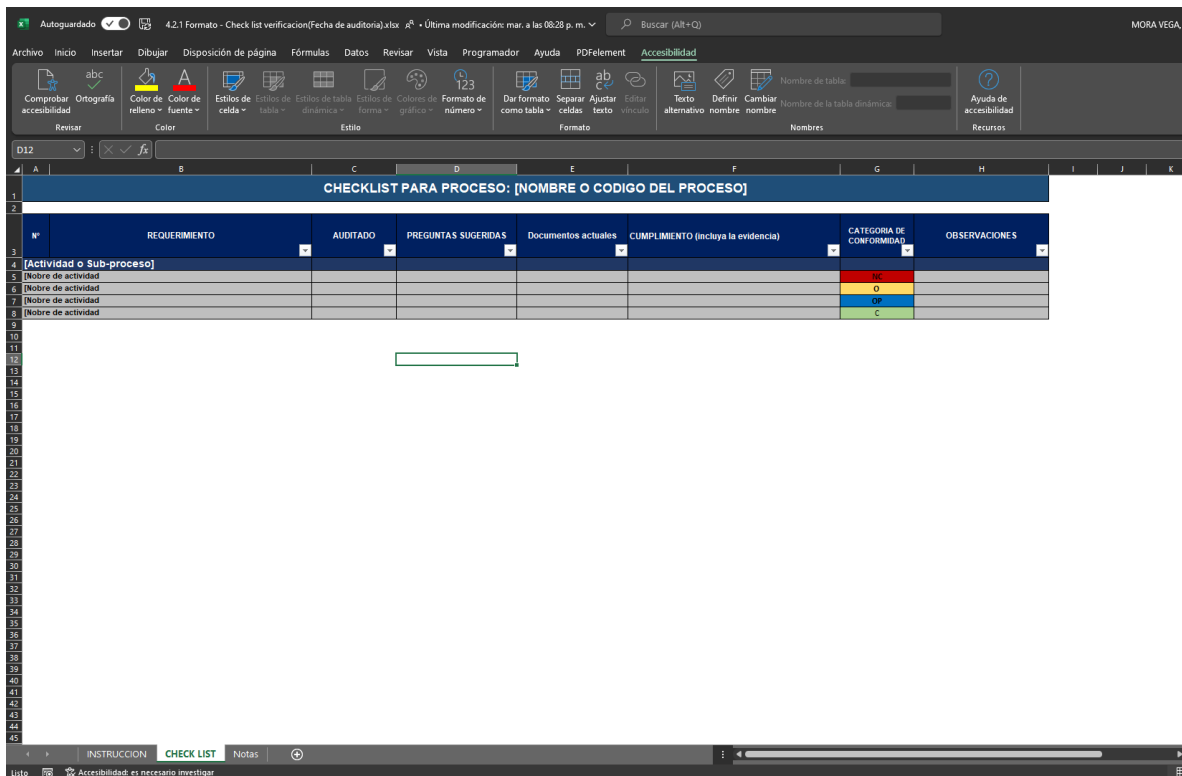
**INSTRUCCION PARA EL PLAN DE AUDITORIA**

- 1.- En la matriz de requerimientos por departamento (o centros), se muestra una reaccion de los departamentos a auditar con el requerimiento,
- 2.- Base la auditoria como recomendación sobre el **programa de auditoria y el plan de auditoria**
- 3.- Use la lista de verificacion para evidenciar el cumplimiento de los requerimiento establecidos en este documento una vez que comience la auditoria, registre los documentos con su nomenclatura, registros
4. En caso de encontrar incumplimientos o hallazgos de algun requerimiento debera clasificarlos según corres

CLAVE	DESCRIPCION	ACCION
NC	No conformidad	Debera levantarse una accion correctiva
O	Observacion	Debera justificar de como forma se tratara, se sugiere levantar una accion correctiva o bien un plan de actividad para su resolucion
OP	Oportunidad de mejora	Se puede presentar a travez de un plan de trabajo siempre que se decida priorizar la tarea

INSTRUCCION CHECK LIST Notas

Accesibilidad: es necesario investigar Página: 1 de 2



## 26 Archivo Checklist

### 2.11.3. ¿Para quién se realizó?

Para los encargados de los mapeos de procesos.

### 2.11.4. ¿Para qué es?

Para que puedan llevar a cabo la auditoria de una manera sistemática y ordenada.

## 2.12. Formato – Reporte de Auditoria

### 2.12.1. Nombre del archivo

- 4.3.1 – Formato Reporte de Auditoria

### 2.12.2. ¿Qué es?

- En este archivo se sintetiza cuáles fueron las observaciones, áreas de oportunidad, no conformidades.
- Se debe describir de manera puntual cuál fue el apartado que no se cumplió (que parte del proceso), cual es la no conformidad, una explicación y las evidencias de esta.

## Reporte de Auditoría

ONI

Sitio	Alcance/procesos	Días de auditoría
		1

Total de empleados del Centro/Visita	5	Turno 1	Turno 2	Turno 3
		9:00 a.m. - 5:00 p.m.		

Fecha	
Auditor líder	
Equipo de auditoría	
Observadores	
Representante de la compañía	

Áreas de preocupación	Resumen
Situaciones significantes que impacten en el programa de auditoría	
Validación del alcance establecido	
Desviaciones en el plan de auditoría	
Todos los turnos fueron auditados	
Efectividad de las no conformidades previas	

### Hallazgos de Auditoría

**Aclaraciones:** Los hallazgos de auditoría son basados en procesos de muestreo de la información disponible.

Hallazgos positivos

Oportunidades de mejora

Observaciones
Puntos no auditados de acuerdo con el plan de auditoría.

27 Documento Reporte de auditoría

### 2.12.3. ¿Para quién se realizó?

- Para los encargados de los mapeos de procesos.
- Para los capacitados para mapeo de procesos.

### 2.12.4. ¿Para qué es?

Es para que puedan entregar el reporte final a dirección y al encargado del centro. De esta manera pueden entrar en un proceso de retroalimentación con el objetivo de poder estandarizar, formalizar y controlar las operaciones de los centros



## 2.13. Evaluación de Capacitación

### 2.13.1. Nombre del archivo

- 6.1 Evaluación de Capacitación

### 2.13.2. ¿Qué es?

- PDF con una lista de preguntas para preguntar en un formulario. Esto sirve a manera de evaluación diagnóstica con el fin de poder cuantificar la calidad del curso con el fin de poder evaluar, y si es el caso, de adecuar el plan de la capacitación.
- Estas son las preguntas que después se conglomeran y se sacan los KPI's del archivo (3.1 KPI's capacitaciones).

Evaluación de Capacitación

Nos gustaría saber tu opinión del curso.

\* Este formulario registrará su nombre, escriba su nombre.

1. ¿Cuál fue el dominio del tema expuesto por los capacitadores?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Nada probable Muy probable

2. ¿Los capacitadores demostraron interés en el grupo?

si

no

3. ¿Consideras que los ejemplos fueron claros?

Si

No

28 Formulario para la Evaluación de Capacitaciones

### 2.13.3. ¿Para quién se realizó?

- Para los encargados de los mapeos de procesos.
- Realizada por los capacitados.

### 2.13.4. ¿Para qué es?

Para poder cuantificar la calidad de capacitación que se está ofreciendo. De esta manera podemos controlar las capacitaciones.

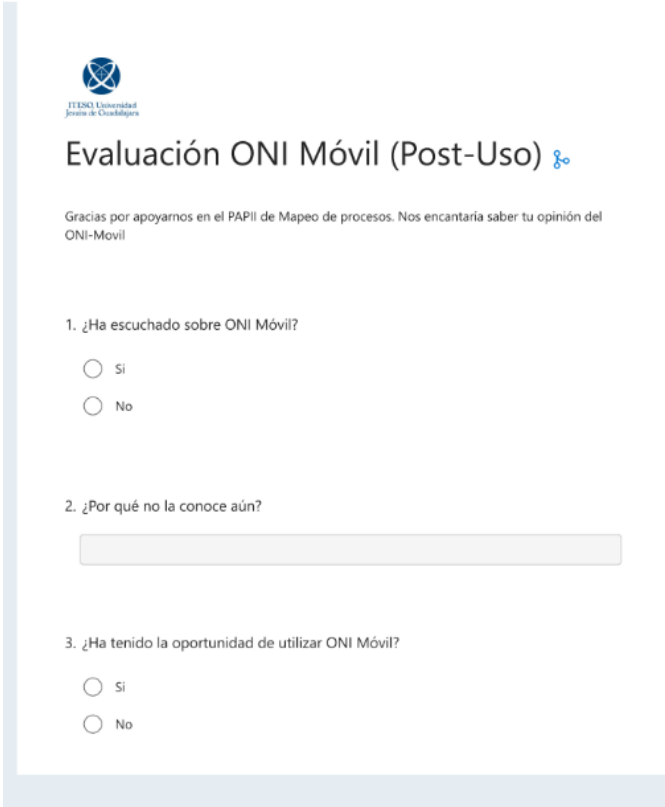
## 2.14. Evaluación de ONI-móvil (post-uso)

### 2.14.1. Nombre del archivo

- 6.1 evaluación ONI-móvil (post-uso)

### 2.14.2. ¿Qué es?

- Formulario en el cual contiene una serie de preguntas con la cual podemos cuantificar de un grupo, cual es la percepción que tienen de la aplicación ya después de haber hecho un par de pruebas con ella.



The image shows a mobile application evaluation form. At the top, there is a logo for 'ITESO Universidad Tecnológica de Guaymas'. Below the logo, the title 'Evaluación ONI Móvil (Post-Uso)' is displayed. A message reads: 'Gracias por apoyarnos en el PAPII de Mapeo de procesos. Nos encantaría saber tu opinión del ONI-Móvil'. The form contains three questions:

1. ¿Ha escuchado sobre ONI Móvil?  
 Si  
 No
2. ¿Por qué no la conoce aún?
3. ¿Ha tenido la oportunidad de utilizar ONI Móvil?  
 Si  
 No

29 Formulario evaluación percepción ONI-Móvil

### 2.14.3. ¿Para quién se realizó?

- Directora de Programas.
- Directora general.

### 2.14.4. ¿Para qué es?

Para poder hacer un análisis y conclusión de cuál es la percepción y situación de los colaboradores de ONI, con la nueva herramienta que quieren implementar.

## 2.15. Evaluación de ONI-móvil (inicial)

### 2.15.1. Nombre del archivo

- 6.2 evaluación ONI-móvil (inicial)

### 2.15.2. ¿Qué es?

- Formulario en el cual contiene una serie de preguntas con la cual podemos cuantificar de un grupo, cual es la percepción que tienen de la aplicación ONI-Móvil antes de utilizar la aplicación.

Gracias por apoyarnos en el PAPII de Mapeo de procesos. Nos encantaría saber tu opinión del ONI-Movil

\* Obligatoria

1. ¿Cuál es tu percepción del ONI-Móvil? \*

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

2. ¿Qué tan difícil crees que pueda ser, el llegar usar la aplicación? \*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada Difícil Muy difícil

3. ¿Qué consideras mas cómodo? \*

El registro manual

ONI-Movil

30 Formulario percepciones iniciales ONI-Móvil

### 2.15.3. ¿Para quién se realizó?

- Directora de Programas.
- Directora general.

### 2.15.4. ¿Para qué es?

Para poder hacer un análisis y conclusión de cuál es la percepción y situación de los colaboradores de ONI, con la nueva herramienta que quieren implementar.

## 2.16. Mapeo de Procesos Repaso

### 2.16.1. Nombre del archivo

- 6.4 Mapeo de Procesos Repaso (inicial)

### 2.16.2. ¿Qué es?

- Un Formulario con el cual se puede cuantificar y reforzar cual es el nivel de conocimiento técnico del colaborador al momento de concluir con la capacitación.
- Este se emplea a manera de evaluación diagnostica después de la capacitación
  - Se puede concluir si paso la capacitación.
  - O si necesita otra capacitación a manera de refuerzo.
  - O si existe alguna ineficiencia con la capacitación.

Mapeo de Procesos Repaso

Esta es una evaluación diagnostica para reforzar los aprendizajes

\* Obligatoria

Los procesos

1

¿Qué es un proceso? \*

Conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo

Conjunto de cosas que realizamos día a día con el fin de cumplir la operación de la empresa

Ninguna de las anteriores

31 Formulario de repaso Mapeo de Procesos

### 2.16.3. ¿Para quién se realizó?

- Directora de Programas.
- Directora general.
- Para los capacitados (son los que van a realizar el formulario).

### 2.16.4. ¿Para qué es?

Para poder hacer un análisis y conclusión de cuál es el nivel del grupo después de la capacitación. Con este se puede determinar cuál es la situación del grupo y poder

tomar medidas al respecto. Dicha conclusión se encuentra en el archivo ([3.1 KPI's Capacitaciones](#)).

### 3. Reflexión crítica y ética de la experiencia

El RPAP tiene también como propósito documentar la reflexión sobre los aprendizajes en sus múltiples dimensiones, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto para compartir una comprensión crítica y amplia de las problemáticas en las que se intervino.

#### 3.1 Sensibilización ante las realidades

Daniel Mora Vega:

La verdad yo me quedo muy contento con el proyecto, ya que, viéndolo desde un punto sistémico, nosotros podemos que solo hayamos aportado para mejoras y formalizaciones de ONI. Pero gracias a estos aportes, la organización se estructura y mejora. Ampliando de esta manera el alcance de la organización a más niños dentro de la república.

Pues fue un mundo de sentir en este proyecto. Ya que al inicio no tenían claro que era lo que querían que continuáramos en este proyecto. Además, que la organización estaba enfática en realizar una capacitación de KPI's. Entonces aquí fue donde tuvimos nuestra primera intervención ética. ¿hacemos lo que la organización nos está pidiendo o mejor reestructuramos un proyecto que le dé más valor a la empresa? Aunque si fue una semana de organización del equipo con oni, entre diálogos y juntas para ver qué era lo que íbamos a realizar, al final todos llegamos a un acuerdo en el cual estuvimos muy satisfecho con los resultados.

Yo creo que esta fue una experiencia muy valiosa, ya que tuvimos que hacer una negociación ya “laboral”, en la cual expusimos nuestra premisa y le alcance del proyecto que nosotros les estábamos sugiriendo para entregar algo que fuera de gran valor he impacto para la empresa. Un producto que ellos pudieran seguir utilizando a pesar de que nosotros ya no estemos con ONI.

Francisco Javier Rubio Hermosillo:

Una vez más este PAP me continuó llamando la atención al igual que el semestre pasado, ya que el objetivo y el enfoque que tiene ONI hacia la mitigación de la malnutrición en México es muy interesante.

Lo que más me ha gustado es que al trabajar en el área de Programas, nos encargamos directamente de lo que traerá mejoras al proceso y contacto que tiene la organización con los beneficiarios.

En esta ocasión, debido al tiempo del proyecto, solo yo tuve la oportunidad de ir a hacer trabajo de campo. Solo fue en una ocasión, pero me permitió experimentar una vez más la atención a las personas que ayudan, que fue una experiencia que me gustó mucho.

Una vez más, a pesar de que el trabajo fue meramente administrativo y documental, si se pudo tener contacto con la organización, con su personal y con sus beneficiarios. Se generó aún más cercanía y confianza entre las personas involucradas en el proyecto.

Otro punto interesante fue el contacto que se tuvo con otras áreas y departamentos de ONI ya que, para las capacitaciones, estuvieron involucradas más personas de áreas como producción, administración, comunicación, etc. Fue muy enriquecedor ver el enfoque y la visión que tienen de la organización desde sus distintas áreas.

El enfoque de ONI se me hizo muy interesante. Fue muy enriquecedor el trabajar en una institución cuyos objetivos son un poco distintos a los de las demás empresas. Mientras una empresa busca generar la mayor utilidad, organizaciones como ONI buscan eficientizar sus procesos para llegar a más personas y ayudarlas; en este caso, llegar a más familias para darles seguimiento nutricional de sus niños y niñas. Es otro ejemplo de que se puede tener un trabajo que tenga un enfoque social y que ayude a una causa específica. Esto me abrió el horizonte con respecto a lo que pudiera dedicarme en mi futura vida laboral.

David Alejandro Chávez Álvarez:

La realidad era que no teníamos el suficiente tiempo para mapear todas las áreas de la organización, así que tomamos como aprendizaje el dicho de “no des pescado, si no, enseña a pescar” y por esta razón tomamos la decisión de impartir esas capacitaciones para que la empresa pudiera llegar a tener el control de los distintos procesos y los diversos departamentos de la organización.

### 3.2 Aprendizajes logrados

Daniel Mora Vega:

De los aprendizajes más significativos fueron precisamente trabajar en equipo, ya que, sin eso, nunca habríamos podido realizar un trabajo de tanto valor para la empresa. Otro fue la negociación, ya que de esta manera pudimos canalizar el proyecto para que ONI fuera autosuficiente al momento de realizar mapeos de procesos.

El reto que sentí más fuerte fue cuando teníamos que planear la capacitación, ya que yo nunca he dado una clase, entonces me metí a ver videos de cómo es que se planeaban las clases o capacitaciones. Fue una experiencia bastante grata el ver como todos los de ONI realmente disfrutaron de las clases. Así como el que estuvieran grabadas para que siempre las puedan consultar como material de ayuda.

Francisco Javier Rubio Hermosillo:

En cuanto a aprendizajes, esta segunda parte del PAP me permitió reforzar lo trabajado en el primer proyecto. Hubo mayor confianza, colaboración, disposición y transparencia.

Este proyecto me hizo darme cuenta de la magnitud de trabajo realizado y el alcance que llegó a tener y tendrá dentro de ONI a futuro, lo que hace que tenga confianza en mis habilidades y capacidades para desempeñar un trabajo así de complejo una vez más. Y para el futuro, seguir mejorando y estar listo para trabajar aún más.

De las habilidades trabajadas, además de las mismas del PAP I, se incluyó el exponer temas a un público; ya que para las capacitaciones se tuvieron que explicar la teoría referente al mapeo de procesos y estar preparado para cualquier duda o pregunta que surgiera en el grupo.

También se trabajó la negociación para acordar fechas y objetivos sobre la marcha, sobre todo cuando una fecha esperada era cambiada o cancelada. Así se llegó a un acuerdo de las intervenciones que tendría el equipo con ONI y de los entregables que se iban a elaborar en este segundo proyecto.

David Alejandro Chávez Álvarez:

En este PAP aprendí como se puede aprovechar cortos periodos de tiempo para que se pueda llegar a cambios grandes dentro de una organización o empresa. También aprendí que es necesario el apoyo entre el equipo para llegar a un objetivo en común, sin que haya la necesidad de exigir o ser arrogante en un sentido. Aprendí que en un documento si referencias todos los datos duros de tu investigación, alguien más puede indagar en el tema y poder sacar provecho de tu trabajo, teniendo las fuentes ya a la mano.



### 3.3 Inventario de competencias Inicial (ingreso del PAP) e Inventario de competencias Final (salida al PAP).

Daniel Mora

Inicio			
Competencia	Evidencia	Relevancia/Fortaleza*	
Conocimientos	Almacén	Entradas y salidas, redistribución, categorización de producto Mantener ordenados el almacén. Si se tiene ERP, podemos saber en tiempo real que es lo que se tiene en almacén	
	Compras	Compras eficientes (rotación de producto), Forecast de compras Permite una planeación eficiente de las compras. Llega a generar ahorros para la empresa	
	Ventas	Categorización de clientes, Pronósticos de ventas (forecast), Programación de flujos de efectivo	Permite tener una planeación más estructurada de las compras y del almacén. Evitas desabastos y ahorros en materiales. Los clientes están contentos (tener el material justo para ellos)
	Mercados	Ingeniería de mercados (análisis de markov)	Permite saber el comportamiento del mercado. Mejor planeación de la empresa. Puedes generar análisis de riesgos con esto.
	Certificación ISO 9001	Proceso de documentación	Mejor estructuración de la empresa. Evitas departamentos feudales izados
Programación	Herramientas para facilitar el trabajo y análisis de datos en Python (Pandas, ExcelWriter, Plotly)	Permite ver la situación actual de la empresa. Facilita ver las áreas de oportunidad de la empresa. Permite tomar decisiones en base a la información	
Habilidades	Excel	Macros, tablas dinámicas, programación en Visual Basic	Facilita el manejo de la información
	Python	Métodos de análisis para Data Analyst	Facilita el análisis de mucha información (los análisis que Excel no puede hacer, pero que los resultados se pueden exportar a Excel)
	Statgraphics	Análisis de datos	Análisis de información no tan robusta
	"Bajar a Planta"	Muchas veces en Excel es fácil hacer el cálculo. Me gusta bajarme o ir al lugar de la aplicación para ver que en la practica la propuesta si es viable y realista	De esta manera uno aterriza de lo teórico a lo practico. Generar entregas y propuestas de valor que si se puedan aplicar
Actitudes	Trabajo en equipo	Me gusta trabajar en equipo, siempre varias mentes trabajan mejor que una	De manera sinérgica, se generan cosas de valor y de relevancia
	Tiempos	Me gusta trabajar con holgura en las entregas. No me gusta hacer entrega sen el último momento	Tener una planeación adecuada y hacer las cosas con el tempo que se requiere
	Opiniones	Me gusta mucho cuando todos opinamos. Me siento incomodo cuando no vemos mas alternativas o que no dicen lo que piensan los demás	Generar la gran imagen del proyecto

Final			
Competencia	Evidencia	Relevancia/Fortaleza*	
Conocimientos	Almacén	Entradas y salidas, redistribución, categorización de producto	Mantener ordenados el almacén. Si se tiene ERP, podemos saber en tiempo real que es lo que se tiene en almacén
	Compras	Compras eficientes (rotación de producto), Forecast de compras	Permite una planeación eficiente de las compras. Llega a generar ahorros para la empresa
	Ventas	Categorización de clientes, Pronósticos de ventas (forecast),	Permite tener una planeación más estructurada de las compras y del almacén. Evitas desabastos y ahorros en materiales. Los clientes están contentos (tener el material justo para ellos)
		Programación de flujos de efectivo	
	Mercados	Ingeniería de mercados (análisis de markov)	Permite saber el comportamiento del mercado. Mejor planeación de la empresa.
			Puedes generar análisis de riesgos con esto.
Certificación ISO 9001	Proceso de documentación	Mejor estructuración de la empresa. Evitas departamentos feudales izados	
Programación	Herramientas para facilitar el trabajo y análisis de datos en Python (Pandas, ExcelWriter, Plotly)	Permite ver la situación actual de la empresa. Facilita ver las áreas de oportunidad de la empresa. Permite tomar decisiones en base a la información	
Habilidades	Excel	Macros y tablas dinamicas	Con esto nos permitio hacer un KPI para el analisis de al cantidad de becados (por año o semana) de ONI
	Bizagi	Herramienta para realizar un diagramado de BPMN	Permite vizualisar las interacciones verticales entre los departamentos o terceros de la organización, mientras de manera horizontal la cronologia del proseso
	Notion	Manejo de equipos, Kanban, Conogramas, Minutas, etc..	Permite manejar a los equipos y las entregas de una manera tactica y eficiente
	"Bajar a Planta"	Muchas veces en Excel es fácil hacer el cálculo. Me gusta bajarme o ir al lugar de la aplicación para ver que en la practica la propuesta si es viable y realista	De esta manera uno aterriza de lo teórico a lo practico. Generar entregas y propuestas de valor que si se puedan aplicar
Actitudes	Trabajo en equipo	Antes pensaba en solo trabajar en equipo era de la escuela, pero experimente lo que es tambien trabajar en equipo con personas externas al ITESO	No solo se genera sinergia entre el equipo, sino que puedes agregarle mucha agilidad y valor tanto a los entregables como a las actividades realizadas
	Negociacion	El poder planear cual es tu punto y cual es el objetivo al que todos queremos llegar	Nos permite trabajar todos en equipo y entregar algo de mucho valor
	Opiniones	Me gusta mucho cuando todos opinamos. Me siento incomodo cuando no vemos mas alternativas o que no dicen lo que piensan los demás	Generar la gran imagen del proyecto
	Acertividad	Ser muy objetivo y puntual con las cosas. Ser eficiente con lo que se esta comunicando	Permite tener un medio de comunicación amplio y sano con las personas relacionadas con el proyecto

## Francisco Rubio:

	Competencia	Evidencia	Relevancia/Fortaleza
<b>Conocimientos</b>	Administración	Gestión del trabajo dentro del área de compras/ventas.	Poder planear y controlar el proyecto en sus diferentes etapas.
	Diseño	Generación de gráficos, dibujos, esquemas, diagramas para la empresa.	Capacidad para utilizar más herramientas ajenas a mi carrera que me den versatilidad.
	Logística	Desempeño en el puesto de compras y ventas.	Se puede aplicar a cualquier ámbito en el que haya manejo de materiales y de información.
	Mapeo de procesos	Documentación con BPMN de los procesos solicitados en el proyecto PAP.	Estos conocimientos me permitirán continuar con la segunda parte de este PAP para terminar con los procesos pendientes.
	Planeación y elaboración de capacitaciones	Sesiones y materiales preparados para capacitaciones con ONI respecto al mapeo de procesos.	Poder colaborar junto con mis compañeros para que el proyecto fuera relevante y tuviera el impacto necesario.

	<i>Inicio</i>
	<i>PAP I</i>
	<i>PAP II</i>

<b>Habilidades</b>	Trabajo colaborativo	Director de equipo de exhibición de Taekwondo	Parte fundamental del trabajo en grupo.
	Trabajo colaborativo	Trabajo tanto con el equipo del PAP, como con las personas del ONI	El trabajo colaborativo que se dio permitió que se fomentara la comunicación y que se pudieran cumplir los objetivos planteados
	Trabajo colaborativo	Equipo del proyecto, organización de las sesiones con personal de ONI	Una vez más, gracias a que se tuvo buena comunicación y buen trabajo en el equipo, se lograron los objetivos.
	Resolución de problemas	Sé trabajar bajo presión y buscar soluciones efectivas y eficientes.	Siempre va a haber problemas o conflictos y deben resolverse en algún punto.
	Resolución de problemas	Un compañero del equipo tuvo que ser operado por cuestiones de salud y se tuvo que reestructurar la forma de trabajo y reponer el tiempo que se perdió mientras nos acoplábamos a los cambios.	A pesar de que se presentaron muchos problemas, se logró adaptar y resolver, y el proyecto se cumplió satisfactoriamente
	Resolución de problemas	Se presentaron varios cambios debido al tiempo que se contaba para realizar el proyecto. Se tuvieron que ajustar tanto los tiempos de ONI como los tiempos del equipo para lograr los resultados esperados.	Lograr satisfactoriamente con el objetivo del proyecto, aún con todos los cambios y ajustes realizados.

<b>Actitudes</b>	Liderazgo	Inspira, dirige y trabaja con colaboradores.	Tener la responsabilidad de unir al equipo de trabajo
	Creatividad	Me ha permitido diseñar soluciones que salen de lo común.	Facilita el buscar soluciones a los conflictos a los que se enfrenta.
	Iniciativa	Se me facilita buscar la forma de hacer las cosas.	Poder comprometerse a un trabajo, aunque parezca difícil y tedioso, para buscar la mejor forma de hacerlo.
	Responsabilidad	Me comprometo con el trabajo y busco su cumplimiento con excelentes estándares.	Alguien que es responsable cumple, y también puede motivar a otros para que cumplan también.
	Responsabilidad	Tuvieron que haber varios cambios en la estructuración de las responsabilidades para solventar el que un integrante del equipo estuviera en cama por recuperación de la operación.	Fue muy importante para seguir con la motivación y el trabajo del equipo y que no nos estancáramos por sentir demasiada presión.

**David Chávez:**

Al inicio de esta travesía no tenía contemplado la importancia de citar mis textos, sin embargo, tomándolo en cuenta aprendí lo fácil que se vuelve comprender la información, encontrarla de nuevo y brindar una ayuda a cualquier persona que quiera encontrarla posteriormente, ya que queda disponible para ellos. Además, al planear una capacitación me dio el conocimiento de planeación y la satisfacción de brindarle conocimientos a los otros.

### 3.4 Dimensión persona

Guía Final PAP  
Verano 2022  
Daniel Mora Vega (ii721586)  
PAP Mapeo de proceso - ONI

Actividad de cierre:

Reflexiona y responde todos los puntos del siguiente cuestionario. Sé lo más honesto posible. (En el fondo es una oportunidad de hacer un diálogo trascendente contigo mismo).

- 1            Ante los cambios inesperados y radicales de la vida: ¿cuál es tu brújula?
  - a. Mi norte siempre he sentido que es el ayudar a los demás y ayudarme a mi
  - b. Como contexto en mi familia siempre hemos tenido la filosofía de vida de ayudar a los demás y trabajar mucho. Agregando que también somos mucho de no sacarle a los problemas. Si tocan, hay que solucionarlos de la manera dentro de nuestro contexto y nuestras posibilidades
  - c. Dentro de mi familia tenemos el dicho de “supera tus límites aquí y ahora” puede sonar medio ridículo si te lo dicen así. Pero realmente es un buen booster cuando tienes que hacer algo o sientes que el mundo te está aplastando
  - d. Asia como el otro lado de la moneda, que sería el “no te quieras tomar el mar en un buche”. Jajajaja entonces es como una fila muy delgada entre una cosa y la otra. Diría que es casi como estar rotando la moneda a cara cada según sea la circunstancia.
  - e. Y todo esto siempre englobado con las risas, ya que de que sirve todo esto que hacemos si no es para disfrutarlo y para reírnos de la gente que más disfrutamos acompañar o ser acompañados.
  
- 2            a)        En este momento de tu vida ¿cuál es tu principal motivación?
  - Hacer lo que me gusta. Pero si voy a hacer algo que me gusta, que sea a corto o largo plazo. No me gusta hacer cosas monetarias o efímeras. Si tengo un pasatiempo, realmente me dedico a disfrutar e invertir tiempo en eso.
  - Lo mismo en el trabajo, me tardé, pero encontré un trabajo en el que realmente quiero estar mucho tiempo ahí
- b)        ¿En qué principales aspectos inviertes tu atención y tu energía?

Aspectos externos:

  - Muchas horas de trabajo (me gusta mucho la empresa en donde estoy trabajando)
  - En mi círculo del Wing chun (es donde practico mis artes marciales)
  - En convivir con mi familia
  - Con mis amigos

- Con mi novia
- Mis perros

(Relaciones laborales, amistades, familia)

Aspectos internos:

- Me gusta mucho en mi tiempo libre, practicar la meditación y mis formas del Wing chun
- Leer
- Ajedrez
- Meterme en cursos que me parezcan interesantes y útiles
- Que estoy un poco chico para lo que estoy haciendo
  - Ya son cuestiones muy políticas dentro de la empresa (relaciones con personas más grandes)
- Que a veces me cuesta expresar mi punto de vista
- Que no quiero crecer muy de golpe en la empresa
  - Me gustaría hacerlo de manera gradual

(Meditación, pensamientos positivos, nutrición de anhelos, así como pensamientos tóxicos, miedos a situaciones presentes o futuras, situaciones inconclusas que te amarran al pasado -duelos, rencores, miedos, etc.-

- Escribir la lista con porcentajes a lo que le inviertes tu energía.
    - 30% escuela
    - 30% trabajo
    - 20% mi novia
    - 10% mis amigos
    - 10% mi familia
  
  - Al leer tus datos y proyectarlos hacia el futuro:
    - ¿Qué tanto son logros a corto, mediano o largo plazo?
      - La mayoría son de mediano y corto plazo
      - Ya que no me he cambiado de trabajo ni nada desde el 2019 por la oportunidad que tengo de crecer
      - Además, en las cosas que me gusta hacer (hobbies) son de corto y mediano largo
- c) ¿Cuál es tu propósito de vida?
- Disfrutar las cosas que hago, ver que tan lejos puedo llegar (siempre acompañado de mis amigos, mi novia y mis amigos)
- d) Enumera lista de cosas que haces:
- Por obligación (evado responsabilidad, hago cosas por amenazas o castigos)
    - Hago cosas que me corresponden como;
      - llegar temprano
      - cosas de la casa (limpiar, recoger)

- Por convicción (asumo responsabilidad, construcción común basada en diálogo y compromisos)
  - Horas extras en el trabajo
  - Estudiar Wing chun y ajedrez
  - Fotografía con mi familia
  - Leer
  - Estar con mis amigos
- ¿Qué cultura es más común en tu vida?
  - La de convencimiento, ya que todo en la vida es trabajo en equipo y negociación
    - Si quieres hacer un proyecto (en la escuela o en el trabajo) tienes que exponer tu punto, tu plan e incluso negociar la propuesta dada
    - Lo mismo con la familia, amigos y mi novia. Si uno quiere salir o hacer algún plan, el chiste es hacer algo que todos queramos y que todos nos sintamos cómodos haciendo

(¿coerción o convencimiento?)

- 3 Busca en tu interior y enlista una situación personal en la que hayas estado o estés viviendo en la cárcel interior debido al “sólo por esta vez está bien” (una mentira que se ha mantenido, algo que tomaste que no es tuyo, algo que se oculta, una actitud que dañe a otros y a ti mismo, promesas incumplidas, vicios, etc.)
- ¿Cuál es el costo? (físico, energético, afectivo, social, económico, espiritual, etc.)

Busca y enlista una o varias convicciones que den certeza y base a tu vida.

- 4 Visualiza:
- Tres personas a quien hayas tratado con soberbia o desprecio en los últimos 10 días. ¿Qué tienes tú de ellos?
    - Me llamaron del banco y la verdad no trate bien a la persona, pudo ser más fácil solo colgar
    - También cuando me avientan el carro o cosas así, me enoja mucho cuando manejo
    -
  - Tres personas a quienes hayas ayudado en los últimos 10 días. ¿Qué has compartido que es parte de tu esencia?
    - A un amigo conocido, logre pasarle una información de Project Managment que, por eso, logro conseguir su chamba. Se sintió bien el que pude ayudar ya a una persona más grande que yo en mejorar su calidad de vida
    - En el PAP, los de ONI quedaron realmente agradecidos con el trabajo que hicimos
    - A mi papa que pude ayudar con un archivo de su trabajo que lo felicitaron mucho por eso

- Pues siento que siempre que ayudo a alguien, intento que esa esencia mía sean las risas. Es decir, que no se preocupen, ya que, para cada problema, hay un manojito de soluciones

5

Es el momento de tu muerte. ¿Qué le dejas al mundo?

- Algo que para mí es importante, espero que haya podido dejar risas en las personas (si me muero primero)
- Algo, aunque suene muy tonto, tuve la oportunidad ya de plantar varios árboles
- Espero que mis frutos de mi esfuerzo sean chicos o grandes, algo que haya ayudado en las personas, sea en mi trabajo o cualquier otra cosa.

6

Al leer todas tus respuestas:

- ¿De qué te das cuenta, con respecto al momento de tu vida en el que te encuentras?
  - Que soy una persona que realmente le gusta lo que hace, y espero no tener muchos arrepentimientos en la vida.
  - Jajajaja que soy una persona intensa con lo que hace, lo disfruto lo que hago, pero creo que también descansar y hacer planes a corto plazo también está bastante bien
- A partir de lo que te das cuenta ¿Qué vas a hacer?
  - Enfocarme en que cosas a corto plazo puedo hacer que también disfrute.
  - Darme un descanso de las cosas de mediano y largo plazo. De un rato para también poder disfrutar las de corto plazo



Guía Final PAP  
Verano 2022  
Francisco Javier Rubio Hermosillo (ii721073)  
PAP Mapeo de proceso – ONI

Actividad de cierre:

Reflexiona y responde todos los puntos del siguiente cuestionario. Sé lo más honesto posible.  
(En el fondo es una oportunidad de hacer un diálogo trascendente contigo mismo).

1. Ante los cambios inesperados y radicales de la vida ¿cuál es tu brújula?

Pensar que estoy haciendo lo que me va a llevar a donde quiero estar. Pensar que el cambio y lo inesperado es lo más seguro que tenemos, y que siempre sucede por alguna razón.

2. A) En este momento de tu vida, ¿cuál es tu principal motivación?

Últimamente me he sentido un poco perdido en cuanto a mi motivación real. He tenido o tengo motivaciones pasajeras, que son las que me han ayudado a seguir adelante; por eso de vez en cuando puedo perder el horizonte de hacia dónde me dirijo.

Actualmente mi principal motivación es el concluir con mis estudios profesionales de manera satisfactoria, así como cumplir con mis responsabilidades laborales.

B) ¿En qué aspectos inviertes tu atención y tu energía?

Aspectos externos: Trabajo, escuela, amistades, relación en pareja, familia, eventos sociales.

- Trabajo 30%
- Escuela 20%
- Amistades 10%
- Relación en pareja 30%
- Familia 5%
- Eventos sociales 5%

Aspectos internos: introspección, sobre pensar decisiones/situaciones, pensamientos sobre el futuro inconcluso, pensar en mis sueños y objetivos.

- Introspección 20%
- Sobre pensar decisiones/situaciones 30%
- Preocuparse por el futuro 40%
- Sueños y objetivos 10%

De esto me doy cuenta de que la mayor cantidad de energía va dirigida al corto y largo plazo. Me falta pensar un poco más en el mediano plazo, quitar un poco el foco del muy largo plazo, y seguir enfocándome en el corto plazo también; ya que este es parte del camino que se debe recorrer y no se debe perder de porque si no se pierde para siempre.

C) ¿Cuál es tu propósito de vida?

Actualmente me cuesta el proyectar cual sería mi propósito en la vida, así como mis objetivos a muy largo plazo. Pero creo que puedo decir que el disfrutar del camino y de mejorar el entorno en donde me encuentre en ese momento.

D) Enumera la lista de cosas que haces por obligación y convicción.

- Obligación:
  - Responsabilidades de ciudadano.
  
- Convicción:
  - Actividades laborales.
  - Actividades de estudio.
  - Objetivos propios.
  - Responsabilidades en el hogar.

Por lo general cumplo casi todo por convicción, aunque quisiera evadir la responsabilidad suelo hacer casi todo por mí mismo.

3. Busca en tu interior y enlista una situación personal en la que hayas estado o estés viviendo en la cárcel interior debido al “sólo por esta vez está bien” (una mentira que se ha mantenido, algo que tomaste que no es tuyo, algo que se oculta, una actitud que dañe a otros y a ti mismo, promesas incumplidas, vicios, etc.).

Últimamente cuando he tenido menos motivación para realizar trabajo, pospongo o evado la responsabilidad con el pretexto de que estoy muy cansado o “desgastado”.

También cancelando encuentros sociales poniendo algún otro pretexto que no sea “la verdad hoy estoy cansado”.

Posponer planes con otras personas por no quererlas hacer en el momento y estirando el tiempo sin una fecha o momento fijo.

4. Visualiza tres personas a quien hayas tratado con soberbia/desprecio ¿Qué tienes tú de ellos? Tres personas a quien hayas ayudado ¿qué has compartido que es parte de tu esencia?

Yo creo que a quien traté de mala forma también tiene muchas dudas de dónde está, también se vale ser inseguro y tener miedo a preguntar. También puede encontrarse ese optimismo, que, dadas mi circunstancia en ese momento, puede parecer positivismo tóxico de “siempre se puede porque si”, cuando al igual que yo solo se trataba de ver el lado bueno de las cosas.

De las personas a quienes ayudé, yo creo que compartí mi alegría y mi paciencia.

5. ¿Qué dejas en el mundo?

Me gustaría dejar un muy buen recuerdo de quien fui. Que me recuerden como alguien feliz que disfrutó el camino que le tocó recorrer y a las personas que se cruzaron en él.

Quisiera que se quedaran mis frases, mis expresiones, mis pensamientos.

6. ¿De qué te das cuenta, con respecto al momento de tu vida en el que te encuentras?  
A partir de lo que te das cuenta ¿Qué vas a hacer?

En este momento, acabando el PAP, me siento muy feliz de lo que he logrado y hasta donde he llegado. Quiero proponerme el buscar mi nueva motivación que me lleve a cumplir mis objetivos y mis sueños a largo plazo.

Quiero también enfocar más mi tiempo y energías a escucharme a mí mismo y el buscar cumplir anhelos y sueños propios, externos a mi vida educativa o laboral.

También me gustaría organizar mi tiempo y energías para salir de esa cárcel de está “bien por una vez”, para hacerlo lo mejor posible.

Guía Final PAP  
Verano 2022  
David Alejandro Chávez Álvarez (ii716284)  
PAP Mapeo de proceso – ONI

Actividad de cierre:

Reflexiona y responde todos los puntos del siguiente cuestionario. Sé lo más honesto posible.  
(En el fondo es una oportunidad de hacer un diálogo trascendente contigo mismo).

1        Ante los cambios inesperados y radicales de la vida: ¿cuál es tu brújula?  
Personalmente, mi brújula ante estos cambios inesperados es mi sabiduría y el aprendizaje que he recibido durante toda mi carrera de vida. Creo que estos conocimientos y habilidades me hacen ser de una forma rara más versátil ante las situaciones.

2        a)        En este momento de tu vida ¿cuál es tu principal motivación?  
En este momento creo que mi principal motivación es demostrar a mis padres lo mucho que he aprendido y que soy capaz de ser autosuficiente e independiente.

          b)        ¿En qué principales aspectos inviertes tu atención y tu energía?

                  Aspectos externos:

                  Mi novia-40%

                  Mi familia 5%

                  Ejercicio 5%

                  Clases 10%

                  Aspectos internos:

                  Reflexión 15%

                  Pensamientos tóxicos 5%

                  Miedos 5%

                  Inseguridad 10%

                  Pensamientos positivos 5%

- Escribir la lista con porcentajes a lo que le inviertes tu energía.

- Al leer tus datos y proyectarlos hacia el futuro:

                  ¿Qué tanto son logros a corto, mediano o largo plazo?

La mayoría son a corto y a largo plazo o algunos no siquiera tendrían algo que ver con logros, ya que son cuestiones pesimistas que no llevan a ningún lado.

          c)        ¿Cuál es tu propósito de vida?

Mi propósito de vida es trabajar para formar un capital, poner mi negocio propio y formar una familia estable, pero sobre todo ser feliz.

          d)        Enumera lista de cosas que haces:

                  Administrar las rentas de mi casa

- Por convicción  
Ir a clases y terminar mi carrera universitaria.  
Hacer deporte y ejercicio  
Repasar cosas vistas en clase de vez en cuando.  
Hacerme de comer.

Hablar con mi novia.

- ¿Qué cultura es más común en tu vida?  
(¿coerción o convencimiento?)

El convencimiento, ya que la coerción no es del todo correcta.

- 2 Busca en tu interior y enlista una situación personal en la que hayas estado o estés viviendo en la cárcel interior debido al “sólo por esta vez está bien” (una mentira que se ha mantenido, algo que tomaste que no es tuyo, algo que se oculta, una actitud que dañe a otros y a ti mismo, promesas incumplidas, vicios, etc.)

Con el cigarrillo, muchas veces digo dejaré de fumar y estoy muy convencido. Cuando se da la oportunidad digo solo uno y me vale lo que había prometido a mí mismo de dejar de fumar.

- ¿Cuál es el costo? (físico, energético, afectivo, social, económico, espiritual, etc.) El costo es que poco a poco estoy dañando mi organismo con ese humo y a parte estoy generando gastos extras al hacerlo. Otro factor en el que me afecta es mi familia, ya que a ellos no les gusta que lo haga y se está interponiendo entre la relación con mis padres.

Busca y enlista una o varias convicciones que den certeza y base a tu vida.

Estoy seguro de que lograre todo lo que me proponga.

Terminaré mi carrera y presiento que tendré todo lo necesario para estar bien.

Formaré una hermosa familia y estoy seguro de que seré un padre ejemplar.

- 4 Visualiza:

- Tres personas a quien hayas tratado con soberbia o desprecio en los últimos 10 días. ¿Qué tienes tú de ellos?
- Mama de mi novia: soy igual de necio y aferrado a mis pensamientos y opiniones.
- Ulises: nada en común
- Emilio: soy igual de terco y necio
- Tres personas a quienes hayas ayudado en los últimos 10 días.  
¿Qué has compartido que es parte de tu esencia?

Ulises: le compartí que no es necesario formar un problema cuando con palabras y sin odio se pueden arreglar las cosas.

Fátima: le compartí que lo que ya se haya hablado y se haya llegado a un acuerdo no es necesario preocuparse por la situación si no solo cumplir con lo acordado.

Naomi: le compartí como puede evitar problemas con su hermano por falta de organización.

- 5 Es el momento de tu muerte. ¿Qué le dejas al mundo?

Un ejemplo de cómo comportarse y tomar las situaciones de una manera tranquila y calmada. Una forma de como tomar la vida y ser organizado para llegar a un objetivo planteado previamente.

Una forma de ser feliz con lo que tienes y sin que sea por conformismos.

- 6 Al leer todas tus respuestas:

- ¿De qué te das cuenta, con respecto al momento de tu vida en el que te encuentras? Quiero dejar más aprendizajes al mundo y que este sepa quién es David Chávez y lo que pido lograr en sus años de vida.
- A partir de lo que te das cuenta ¿Qué vas a hacer? Le pondré más empeño a mis cosas y trataré de siempre ser exitoso, aunque me cueste. Ser feliz sin confirmarme con lo que tengo y tratar de ser mejor cada día.