

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática

Desarrollo tecnológico y generación de riqueza sustentable

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)



ITESO

Universidad Jesuita
de Guadalajara

Programa de la Industria de Alta tecnología

4N02 Observatorio de Servicios e Innovación

BRED Guadalajara AC: Donativos en especie

PRESENTAN

Ing. En Empresas de Servicio Germán Emilio Ramírez Morales

Ing. En Empresas de Servicio Sebastián Muñoz Amador

Ing. Industrial Rogelio García Bravo

Profesor PAP: ME. Alicia Libertad Rizo Corona

Tlaquepaque, Jalisco, 11 de julio de 2022

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	2
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	2
Resumen	2
1. Introducción.....	3
1.1. Objetivos.....	3
1.2. Justificación	4
1.3 Antecedentes.....	5
1.4. Contexto	7
2. Desarrollo	10
2.1. Sustento teórico y metodológico	10
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto	12
3. Resultados del trabajo profesional.....	19
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto	21
5. Conclusiones.....	25
6. Bibliografía.....	26
Anexos (en caso de ser necesarios)	28

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son una modalidad educativa del ITESO en la que el estudiante aplica sus saberes y competencias socio-profesionales para el desarrollo de un proyecto que plantea soluciones a problemas de entornos reales. Su espíritu está dirigido para que el estudiante ejerza su profesión mediante una perspectiva ética y socialmente responsable.

A través de las actividades realizadas en el PAP, se acreditan el servicio social y la opción terminal. Así, en este reporte se documentan las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo del proyecto, sus incidencias en el entorno, y las reflexiones y aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

En este proyecto PAP trabajamos con la organización no gubernamental llamada BRED A.C., la cual es un banco de ropa y enseres domésticos. Nuestro proyecto fue relacionado específicamente a donativos en especie, principalmente de ropa, aunque la organización acepta cualquier tipo de donación mientras este en buen estado.

Los objetivos del proyecto fueron trabajar con las herramientas del diseño de servicios para poder llegar a una solución de una problemática planteada por el equipo PAP de primavera 2022, además este tendrá el impacto positivo en miles de familias en situaciones vulnerables o que viven en una desigualdad social.

La metodología usada fue el doble diamante que fue diseñada por el British Design Council, ésta consiste en 4 etapas: Descubrir, definir, desarrollar y entregar (o también conocida como implementación). Con este sistema desarrollamos los siguientes entregables, que son: Checklist para donativos en especie y un mapa geográfico dónde se pueden visualizar todos los puntos que usa BRED como un centro de acopio, así como las oficinas de esta misma.

Por otro lado, decidimos no continuar con la propuesta del equipo PAP anterior de primavera 2022 en la cual se propone hacer un calendario donde BRED organice diferentes tipos de eventos para poder recaudar fondos.

Finalmente, se trabajó de manera paralela con otros proyectos, que incluyen la generación de contenido para el Instagram del Observatorio de Servicios e Innovación, la creación de un podcast sobre el diseño de servicio y la aplicación y edición de una rúbrica que evalúa distintas categorías de las organizaciones no gubernamentales.

1. Introducción

1.1. Objetivos

Generales:

Fomentar la cultura de diseño de servicios e innovación principalmente en Latinoamérica, por medio del reconocimiento de la situación actual tanto de las prácticas que existen alrededor del mundo, la situación de las industrias y las tendencias en esta índole.

Generar conocimiento a partir del uso de la tecnología y los servicios en problemas sociales. El proyecto se enmarca en el siguiente proyecto de investigación del PFI: Ecosistemas de innovación abierta, basados en la tecnología, para aumentar el valor en el modelo de negocio en las PyMEs.

Particulares:

Dignificar la vida de miles de familias en situaciones vulnerables y/o personas que viven en desigualdad social. Esto a través de instalar centros de acopio en puntos más céntricos de la ciudad, así como darles promoción a los espacios de centros de acopio, con el fin de llegar a más personas y recibir más y mejores donaciones en especie, así como implementar un checklist que facilite el trabajo de aquellos voluntarios que se encuentran clasificando y separando la ropa día a día.

Generar material de valor acerca del Diseño de Servicios y las actividades del Observatorio, promoviendo material informativo/educativo en redes sociales a través de casos de estudio interesantes en formato de Podcasts.

Revisar a detalle la rúbrica previamente establecida para validar que funcione o hacer los cambios pertinentes, con el objetivo de generar una rúbrica útil para que la mayoría de ONGs puedan validar si están cumpliendo con sus objetivos

1.2. Justificación

La importancia de mejorar el área de donaciones en especie de BRED es que la organización actualmente cuenta únicamente 2 tipos de donaciones: recolección a domicilio y centros de acopio en 18 parroquias en la ciudad. El problema es que estas 18 parroquias están en puntos muy extremos/lejanos de la ciudad, e incluso hay varias que están muy juntas entre sí, por lo que queda mucho radio de la ZMG (especialmente en zonas de un poder adquisitivo más alto) descubierto y sin opciones cercanas para ir a donar ropa. Creemos que, atacando este problema con distintas propuestas y abordando nuevas y mejores zonas, se podrían generar más y mejores donaciones en especie. Además, nos podríamos hacer valer del Checklist previamente planeado y usarlo para que las donaciones estén mejor calificadas y los voluntarios de BRED no gasten tanto tiempo en revisar prenda por prenda. Una vez ya empezando a complementar nuestras ideas aportadas y llegar a una solución más integral de mejoramiento de las donaciones en especie, podríamos hacer que los voluntarios se enfoquen en nuevas cosas y hacer menos pesado el trabajo para los colaboradores de BRED. Además, se lograría un mayor reconocimiento y posicionamiento social para BRED, lo que se traduciría en aumentar las interacciones de todo tipo, ya sean voluntarios, interacciones en redes sociales, donaciones económicas, en especie, etc., resolviendo uno de los principales problemas de BRED, que es que no son muy conocidos a nivel local. Todo lo previamente mencionado ayudaría a mejorar la calidad de vida de muchas más familias y personas de lugares marginados o que viven en desigualdad social. Además, mejoraría la experiencia de los donadores en especie, así como del voluntariado y BRED ganaría terreno en cuanto a confianza, recomendaciones y cantidad de ayuda.

Para el proyecto de la rúbrica, creemos que es importante evaluar la misma, para así poder perfeccionarla y pulirla con el tiempo, con el objetivo de que nos sirva para evaluar a las

organizaciones sin fines de lucro y que reciban una retroalimentación tanto cualitativa como cuantitativa. Así, estas organizaciones, que comúnmente subsisten gracias a las donaciones y a los voluntarios, tienen la oportunidad de mejorar su servicio y ciertas categorías en especial a partir de las evaluaciones.

En relación con el proyecto de las Redes Sociales y el Podcast, el problema es que no hay mucho material disponible relacionado con el Diseño de Servicios o con el Observatorio que es nuestro PAP, por lo que creemos que es importante generar este contenido que aporte valor y conocimiento a aquellos que no están familiarizados con estos temas, ya sea a través de posts, videos, casos de estudio, podcasts, entrevistas, etc.

1.3 Antecedentes

BRED A.C es una ONG que lleva 14 años asegurando el acceso a ropa, calzado, muebles y enseres domésticos a más de 20 mil familias. Su sede se encuentra en la zona industrial y fueron creados el 9 de marzo del 2007.

Esta organización ya trabajó en colaboración con el ITESO durante el semestre anterior, específicamente con este PAP del Observatorio de Servicios y decidieron dividir la consultoría en 3 distintas áreas: donativos en especie, donativos económicos y voluntariado. A nuestro equipo le tocó trabajar durante este verano con el tema de los donativos en especie y en relación con los antecedentes relacionados a este proyecto, podemos informar, con base en el reporte técnico del equipo anterior, que:

Uno de los principales problemas de BRED es que las personas no saben identificar cuáles son los requerimientos que debe tener una prenda para ser donada y ser útil para otra persona, es decir, hay mucha falta de información al momento de donar, además otro factor identificado durante la investigación es la falta de empatía por parte de los donadores, ya que, muchas donaciones están en mal estado, lo cual no dignifica la vida del beneficiado.

A pesar de que en Jalisco hay una cultura de donación, las personas no empatizan del todo con la causa y consideran que cualquier prenda que les cubra es dignificar a la persona, por lo que incluso a veces llevan basura para donar, ropa en mal estado o sucia y prendas que los mismos donadores no volverían a usar.

Además, el equipo anterior realizó varias entrevistas y dieron con este hallazgo que, en nuestra opinión, es muy crítico. “Los donadores prefieren donar en un lugar cercano a donde viven o trabajan.” (Equipo 3, 2022).

Además, nos dimos la tarea de entrevistar y escuchar al contacto de la organización, y también nos dimos cuenta de que BRED no cuenta con el impacto o la reputación que ellos esperarían. A pesar de invertir en publicidad para ser de los primeros resultados en muchas plataformas digitales, casi nadie conoce la institución y a lo que se dedican, por lo que hay una gran área de oportunidad en ese aspecto.

Otro antecedente importante que nos gustaría recalcar es que, durante estos años que han realizado e instalado estos centros de donación en especie (acopio) en las parroquias que mencionaremos más adelante, se ha identificado que las zonas en las que existe un mayor nivel adquisitivo o socioeconómico llegan donaciones en mejor estado, por lo que, con esta información podemos ir analizando la problemática y su posible futura evolución durante este proyecto.

En relación con el proyecto de la rúbrica para evaluar ONGs, el semestre anterior se trabajó con el diseño y la creación de esta evaluación. La idea nació a partir de unos artículos de divulgación que mencionaban ciertos heurísticos que tienen que cumplir los servicios, por lo que se decidió adecuar estas características para evaluar exclusivamente organizaciones no gubernamentales. Esta evaluación pasó por un largo y arduo trabajo. Cada equipo realizó su propia versión de la rúbrica y se evaluaron todos los enunciados propuestos. Después de algunos filtros quedó la versión que utilizaremos para evaluar la organización que se nos asignó, Dementia Friends.

Finalmente, hablando del otro proyecto que trabajaremos durante este PAP, se busca generar más y mejor contenido para las redes sociales del Observatorio. Existen redes sociales activas, principalmente Instagram, por lo que se ha buscado dar a conocer las actividades y proyectos en los que se ha visto envuelto el Observatorio a través de distintos posts, o bien, con la generación de un Podcast que hablará acerca de temas relacionados con el Diseño de Servicios y con el PAP como tal.

1.4. Contexto

Para iniciar tenemos que definir lo que es un donativo en especie. El Centro Académico Romano Fundación o por sus siglas CARF, define a las donaciones en especie como aquellas que no se dona algún bien monetario, si no que el donante hace una aportación con bienes, estos pueden ser usados, nuevos, pero deben de estar en condiciones óptimas de uso.

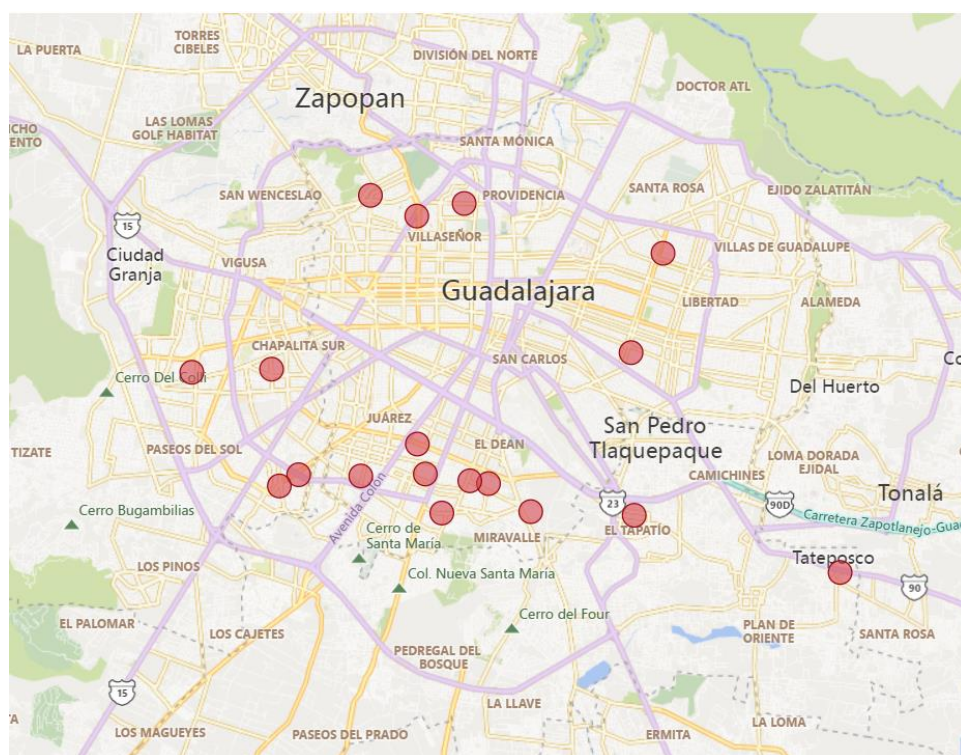
Estos donativos pueden ser alimentos, equipos electrónicos, muebles, ropa, entre otros, BRED A.C. acepta cualquier tipo de donativo en especie, ellos mencionan que “Todo tiene un nombre y apellido”, y bajo este lema se mueven. Bajo esta perspectiva ellos pueden crear nuevos muebles con madera que se les dona, así como crear nuevos productos por llamarlos de una manera, por ejemplo: crear almohadas con ropa usada que sea de algodón, ellos mismos manufacturan su propio algodón a base de ropa, esta ropa o telas pasa por una maquina donde se hace un proceso de triturado y la materia prima final es el algodón. Muchos elementos creados en BRED son a base del reciclado o reusado, algo que no todas las organizaciones tienen en mente.

Los donativos en especie juegan un rol importante en las organizaciones civiles, ya que estas pueden proporcionar alguna necesidad en específico, que quizá a alguna persona común no le vea mucha utilidad, pero estas asociaciones civiles pueden aceptarlas y darle una segunda vida.

Las comunidades que apoya BRED son lugares marginados, así como comunidades indígenas que no tienen los recursos económicos para poder adquirir ropa o enseres, esta organización les da la oportunidad de poder adquirir estos objetos a un precio muy

económico, ya que cabe resaltar que BRED no regala estos enseres, ya que bajo su propia experiencia han notado que, al regalar ropa, muebles y artículos para el hogar, las personas no le ven ese sentido de pertenencia y no llegan a cuidar sus nuevas pertenencias, entonces la estrategia implementada por BRED es vender estos enseres a un precio muy accesible para la comunidad y que así exista este sentido de pertenencia.

A pesar de que en México contamos con varios sitios en internet de los donativos en especie que están permitidas y cuales no están permitidas, muchas veces hay una gran falta de información acerca de estos temas. Las personas desean hacer donativos, sin embargo, esta falta de conocimiento lleva a una pérdida de interés lo cual resulta en un donativo menos.



Con este gráfico podemos darnos cuenta de que las 18 parroquias se encuentran relativamente lejanas (tomando en cuenta el centro de la ciudad o la palabra “Guadalajara” en el mapa) por lo que zonas como Zona Real, Ciudad Granja, Country, Virreyes, etc. No tienen la facilidad de realizar su donación en especie en algún centro de acopio cercano, mientras que más hacia el Sur o hacia la Zona Industrial hay más de 4-5 opciones. Por lo que pensamos que es

importante hacer un re-diseño de estos centros de acopio, incluyendo su ubicación, promoción, logística, etc.

En este proyecto, además, se busca cambiar esta falta de conocimiento por medio de un “Checklist” que estaría incluido en todos estos nuevos centros de acopio para hacer donativos en especie, al seguir este “Checklist” las asociaciones aseguran que lo que reciben está en buen estado para poder ser después enviado a comunidades que más lo necesiten. Este proyecto busca eficientizar el proceso de donaciones en especie para que la asociación BRED A.C. pueda agilizar sus procesos y liberar mano de obra de los voluntarios, consiguiendo tener un mayor alcance y que cada vez más familias que viven en condiciones marginales, refugiados, víctimas de desastres naturales, entre otros sean apoyados.

En esta época digital es muy importante tener presencia en redes sociales para dar a conocer y compartir las experiencias que estén pasando por el momento, así como compartir proyectos a fines de la cuenta a las demás personas. En este PAP desarrollamos un podcast, lo cual se pueden ver como las nuevas estaciones de radio en la actualidad, así como el desarrollo de publicaciones en el Instagram del observatorio, lo cual el objetivo de estos dos es el compartir el conocimiento que se desarrolle en el proyecto, para dar más visibilidad al proyecto actual del observatorio, así como esparcir el conocimiento en temas de diseño de servicios.

Así como BRED existen miles de ONGs en todo el país, por lo que una rúbrica nos permite establecer una metodología de trabajo y evaluar ciertas áreas en específico de algún tema en particular. Además, los servicios forman la mayor parte de la economía, y es indispensable evaluarlos para encontrar sus áreas de oportunidad y para establecer aquello que están haciendo bien, por lo que en este verano logramos aplicar esta rúbrica a una ONG llamada Dementia Friends, que se encarga de sensibilizar, a través de foros y talleres, la percepción general que hay de las personas con demencia.

2. Desarrollo

2.1. Sustento teórico y metodológico

Es importante empezar mencionando que BRED es una A.C (Asociación Civil) que significa que son una forma de organización privada con fines altruistas, es decir, no cuentan con fines de lucro y se gestionan de forma autónoma y bajo sus propias políticas (Concepto.de, 2021). Además, es una organización diocesana que está sujeta a una jurisdicción de un obispo.

A nuestro equipo le tocó trabajar con las donaciones en especie. A pesar de que es un tema que puede ser conocido para nosotros, vamos a empezar definiendo qué es. Las donaciones en especie son aquellas en las que, en lugar de aportar dinero, el benefactor hace una aportación en bienes. La mayoría de las veces se trata de bienes valiosos que el donante ya cuenta que no utilizará o disfrutará, y considera que serán más útiles si con ellos apoya una causa noble. (CARF Fundación, 2021).

El equipo del PAP anterior decidió desarrollar dos proyectos: Un checklist para los donativos y una especie de calendario con actividades culturales para generar más fondos y donaciones. El segundo proyecto lo cambiamos por completo y el primero sí lo retomamos, ya que creemos que este checklist puede ser de gran ayuda para la organización, solo que hicimos unas cuantas iteraciones, es decir, repetimos el proceso con el objetivo de llegar a un resultado en específico. Estas «listas de control», «listas de chequeo», «check-lists» u «hojas de verificación», son formatos creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática. (González & Jimeno Bernal, 2012), lo cual es de gran ayuda para las donaciones, debido a que muchas veces llegan bolsas llenas de ropa sin separar, en mal estado, sucias, de distintos tamaños y géneros, por lo que existe mucho retrabajo para los voluntarios que interactúan con estas donaciones.

Para este proyecto trabajamos con el Doble Diamante, la cual es una metodología de proceso de diseño elaborado por el Design Council en el 2004, se usa para encontrar soluciones a

problemas complejos que respondan a las necesidades de las personas. Ésta consiste en 4 etapas.

Etapas de descubrimiento: La etapa de descubrimiento es la primera de la metodología del doble diamante, aquí el proceso está enfocado en entender y contextualizar el problema que se enfrenta, principalmente consiste en investigación.

Etapas de Definición: Esta etapa es la segunda de la metodología del doble diamante, en esta fase la información se filtra y se organiza para llegar a una definición definitiva del problema.

Etapas de desarrollo: Esta es la tercera fase de la metodología del doble diamante, aquí se desarrollan los prototipos con iteraciones constantes.

Etapas de entrega: Esta es la última etapa del doble diamante, y en esta fase se reducen las soluciones planteadas a solo una, esta idea debe de estar validada y que muestre que es la mejor opción que resuelve el problema planteado en la etapa de descubrimiento, finalmente este pasa a la implementación de la solución.

Pasando a nuestro segundo proyecto, desarrollamos material para las redes sociales del observatorio, principalmente con el objetivo de acercar a los seguidores del Instagram a la materia y a las actividades que llevamos a cabo durante el Observatorio.

En estas redes, compartimos, sobre todo, temas relacionados con el Diseño de Servicios. El Diseño de Servicios nos ayuda a mapear de manera estratégica los puntos de contacto del servicio y la sucesión de estos tomando en cuenta a todas las personas, recursos y procesos implicados para mejorar la experiencia completa y el valor que reciben todas las partes involucradas. (Peñaranda, 2021)

Para esto generamos unos podcasts relacionados al Diseño de Servicios, las actividades y herramientas que utilizamos en el Observatorio y demás. Los podcasts son contenido en audio, disponible a través de un archivo o streaming. Es un formato bajo demanda; el usuario lo escucha cuando desea hacerlo y puede oírse en diversos dispositivos. (Muriel, 2022) Estos podcasts los iremos subiendo a las redes, tanto el formato completo con duración de 15-20 minutos, como en formato de Reel para nuestra página de Instagram. Los reels en Instagram es una función que permite grabar vídeos cortos de 15 a 30 segundos, a los que a los que le podrás subir o bajar la velocidad, agregarles texto y también ponerles música, sonidos, filtros y efectos. Todo depende de tu creatividad. (Barrios, 2021).

Además, generaremos material para realizar unos posts que expliquen en 2 o 3 diapositivas, algún tema relacionado con el Diseño de Servicios. Todos estos materiales los realizamos con el objetivo de generar engagement con los seguidores y con las personas interesadas con el tema. El Engagement se refiere a la relación que existe entre el creador de contenido y sus usuarios y la capacidad de la marca para captar y comprometer a su audiencia a largo plazo logrando influir en ellos. (Cardona, s. f.).

Por último, tendremos que hablar también del otro proyecto que desarrollamos durante este PAP, que fue la evaluación y la aplicación de la rúbrica de ONGs. Esta rúbrica se creó y se evaluó desde el semestre pasado, por lo que nuestra responsabilidad estuvo más enfocada en la aplicación y en la sugerencia de cambios para la misma. La rúbrica es un instrumento de evaluación cuya finalidad es compartir criterios o indicadores, que permitan evaluar de manera objetiva y crítica algún tema o asignatura en particular. (Casco Casco & Deyanira Calderón, 2020). Es importante mencionar que la rúbrica nació a partir de una serie de heurísticos o características fundamentales en un servicio, que posteriormente se adecuaron a las organizaciones no gubernamentales. Las ONG, por sus siglas, Organización No Gubernamental, son aquellas organizaciones que tiene una iniciativa social y humanitaria, son independientes de una administración pública y no tienen fines de lucro. (*Qué es una ONG y cómo funciona*, 2022)

2.2. Planeación y seguimiento del proyecto

- Descripción del proyecto

El objetivo para cumplir en este proyecto es el presentar una propuesta de solución a la organización BRED, que, particularmente en nuestro proyecto, abordará el tema del checklist de los donativos en especie y de los centros de acopio. Mediante el análisis de sus datos sobre los puntos de acopio en los que reciben sus donativos en especie, además de algunas investigaciones previas, pudimos analizar los principales obstáculos que tienen con relación a los donativos y a la logística de estos. Por lo que surgieron varias herramientas que pensamos podemos implementar en su proceso para poder llegar a una o más soluciones. A su vez, pudimos validar la jornada que vive el usuario que quiere

donar en especie, a través de un Customer Journey que fue primero revisado por nuestros compañeros, y posteriormente validado por el contacto de la organización.

Asimismo, realizamos un mapeo de todas las parroquias que, aproximadamente 4 meses del año, funcionan como centros de acopio para recopilar donativos en especie y pudimos analizar ciertos radios de oportunidad en la ciudad, que analizaremos más a detalle durante el desarrollo del proyecto.

El objetivo a cumplir para el proyecto de Redes Sociales y Podcast es tal cual generar 2 posts de temas interesantes y que puedan agregar valor al lector, ya sea de un tema nuevo, un caso de estudio, alguna metodología, etc. Además de que realizaremos 2 o 3 episodios de un podcast relacionado al Observatorio, en el que, al igual que con los posts, buscaremos crear información y contenido más digerible e interesante para todo aquel que esté interesado un poco en el mundo del Diseño de Servicios. Para ambos entregables se realizó primero la asignación de temas de acuerdo con el interés de cada uno, además de una investigación previa para poder validar y sustentar todo el contenido de este rubro.

Por último, pudimos entrevistar a Maricela que es Coordinadora Nacional de Dementia Friends, una ONG que ayuda a concientizar acerca del tema de la demencia, a través de pláticas, foros, talleres, etc. Esta rúbrica fue evaluada tanto por nosotros como por el equipo del semestre anterior que participó en este PAP, por lo que hubo varios procesos de filtro/revisión/corrección antes de ser aplicada.

- Plan de trabajo

En este PAP, al ser en el periodo de verano, contamos con 8 semanas para poder lograr el desarrollo de nuestra propuesta de nuestras mejoras, por lo que hemos desarrollado distintas prácticas y actividades a lo largo de la investigación sobre los temas asignados, que son la recolección y centros de acopio de las donaciones en especie, además de la implementación de un checklist para tener un mejor control sobre los donativos tanto de parte del donador como de parte de la organización y otorgar más reconocimiento en distintos puntos de la ciudad para aumentar y mejorar los donativos. Por otro lado,

también se trabajó en paralelo con la rúbrica de las ONG las cuales califica a las organizaciones en diferentes áreas para un análisis de ésta misma.

Por último, trabajamos con un proyecto relacionado a generar tanto posts como podcasts para darle más difusión a las redes sociales (principalmente el Instagram) del Observatorio. Durante este verano hemos desarrollado:

Primera semana

BRED:

Tuvimos la oportunidad de visitar la organización para ver en primera persona como funciona BRED, nos dimos cuenta de cómo operan en algunas áreas y de las oportunidades que tienen para mejorar. Además, una vez asignado nuestro tema, tuvimos una entrevista con el contacto de BRED para darle un poco de orden y priorización a nuestra investigación. También sirvió para validar parte de nuestra idea de desechar uno de los proyectos del equipo anterior. Esta entrevista se realizó de forma remota, por lo que pudimos grabarla y obtener bastante información al respecto.

Rúbrica:

Además, se nos dio una introducción a esta rúbrica, se platicó del objetivo de esta y de cómo iba a funcionar durante el PAP, es decir, la logística y el proceso que se iba a seguir para el desarrollo de esta rúbrica.

Redes Sociales

Parecido que con la rúbrica, se explicó un poco como iba a funcionar, se compartieron los perfiles del Observatorio y se nos introdujo al tema.

Segunda semana

BRED

Generamos un mapa de la ciudad, resaltando con pines o puntos las parroquias que funcionan como centros de acopio durante las campañas de BRED. Esto nos servirá para validar con la organización nuestra posible solución de buscar atacar nuevas zonas de la ciudad para que tanto BRED y por ende las donaciones en especie tengan un mayor alcance.

Rúbrica

Por otro lado, se nos habló acerca de todo el proceso de creación y diseño de la Rúbrica, desde la investigación de los heurísticos del diseño de servicios, la adecuación de estas características para evaluar exclusivamente ONGs, posteriormente la categorización para facilitar la rúbrica, la versión de cada equipo del semestre anterior, el filtro y la votación y validación de la rúbrica final.

Redes Sociales

Para finalizar tuvimos una breve introducción y se nos explicó cómo iban a funcionar las tareas relacionadas al tema de las redes sociales. Que se iban a manejar 2 borradores con los posts y que el equipo interesado al podcast se iba a encargar del desarrollo de este. Además, realizamos una investigación individual previa relacionada al tema del Podcast y posteriormente se realizó un foro con las mejores aportaciones de cada uno e interactuamos con los compañeros y sus ideas.

Tercera semana

BRED

Generamos un formulario para validar cierta información relacionada con los checklist que buscamos implementar en las donaciones. Este formulario fue compartido tanto por el equipo como por la maestra, obteniendo resultados bastantes favorables que nos ayudaron a reafirmar ciertos conceptos relacionados con las donaciones, principalmente con los “donadores meta” que buscamos atacar durante este proyecto.

Rúbrica

Sumando a la tercera semana nos tocó evaluar a nosotros mismos, es decir, en parejas, “simulamos” responder esta rúbrica, para así encontrar áreas de oportunidad, preguntas mal planteadas o redactadas, preguntas que se podían unificar o que se repetían, etc. Realizando notas de todos estos detalles que notamos al contestar nosotros la rúbrica.

Redes Sociales

También se asignaron los temas de los posts de Redes Sociales de acuerdo con el interés de cada integrante del equipo, para así tener un tema que nos llame la atención y generar un contenido de mejor calidad. A su vez, dividimos el equipo del podcast que se encargará de su producción y desarrollo, para finalizar tuvimos alguna lluvia de ideas relacionada al mismo.

Cuarta semana

BRED

Iniciamos con una actividad para poder identificar errores o inconsistencias en los Customer Journey que se crearon por el equipo PAP primavera 2022, entre todo el equipo PAP nos apoyamos para expresar nuestras diferentes ideas que nos ayudaron gracias a las diferentes perspectivas de las personas, a la igual manera todos en el PAP colaboramos para la validación del checklist y la elección de una instrucción final, así como ciertos ajustes en algunas preguntas de la rúbrica, ya que unos enunciados eran muy similar a otros o había inconsistencias en el formato, cosas que sin esta actividad no se hubieran podido detallar.

Rúbrica

Además, se agendó una reunión con la persona encargada de la ONG que se nos asignó, que en nuestro caso fue Marisela Ramos, que es la coordinadora nacional de Dementia Friends, una ONG que se encarga principalmente de cambiar la percepción global acerca de aquellos que padecen demencia.

Redes Sociales

En el área del podcast se discutieron temas relacionados con la logística del Podcast, principalmente en cuanto a los recursos que se utilizarán, la duración de los episodios, cantidad de episodios, etc.

Quinta semana

BRED

Comenzamos con un taller para poder validar nuestro Customer Journey con Paula representante de BRED, al igual que mostrar nuestro avance en el mapeo y análisis de los contenedores, nuestra sesión fue muy exitosa, ya que sacamos toda la información que necesitábamos e incluso nos hizo cambiar un poco el objetivo de nuestro proyecto, ya que originalmente se planeaba hacer unas visitas a los diferentes centros de acopio que BRED tiene, sin embargo, gracias a nuestra validación pudimos detectar que estos contenedores no están de manera fija si no, por temporadas lo cual nos hizo pivotar en nuestro análisis. Finalizamos esta semana ya con objetivos más claros para el cierre de proyecto, así como el Customer Journey final.

Rúbrica

En esta quinta semana tuvimos la oportunidad de llevar a cabo dicha rúbrica, con resultados bastante positivos, mucha retroalimentación de parte de Marisela y con muchas ganas de seguir mejorando y adecuando esta rúbrica que evalúa tanto los servicios como los procesos de las ONGs.

Redes Sociales

Para finalizar creamos el borrador del 1er post de Redes Sociales, por lo que cada uno tuvo que investigar en fuentes confiables lo suficiente como para armar un post informativo del tema que se asignó.

Sexta Semana

BRED

En esta semana 6 logramos desarrollar el entregable solicitado por Paula, que fue tal cual agregar al mapa los puntos en los que están establecidos los centros de acopio de la “competencia” aunque ni siquiera se vean como tal. Estos puntos muchas veces se descartan debido a que prefieren que las otras empresas que reciban donaciones tengan asignados ciertos puntos y no “competirles” o “quitarles” donaciones, sino que se ven como un equipo y buscan acaparar cada quien distintos donadores.

Rúbrica

Para la semana 6 pudimos evaluar los resultados de la rúbrica, así como generar un archivo con aquellas modificaciones o comentarios del equipo relacionados a la

rúbrica, los cuales fueron muchos más ya que tuvimos la oportunidad de aplicar tal cual y no como una simulación entre pares, por lo que Marisela nos ayudó mucho y nos dio muy buen feedback.

Redes Sociales

Para esta semana tuvimos la oportunidad de grabar el primer episodio de los podcasts del Observatorio de Servicios. En este primer episodio hablamos de lo que es un diseñador de servicios y las habilidades o características que, en nuestra opinión, debía de cumplir. Además, se generó el borrador del post 2 para aquellas personas que no estuvieron involucradas en el desarrollo del Podcast.

Séptima Semana

BRED

Durante la penúltima semana de nuestro PAP, decidimos replantear las instrucciones del Checklist y presentar nuestros resultados de la encuesta que hicimos relacionada a las donaciones. El checklist del equipo anterior estaba bastante bien planeado pero tenía ciertos detalles, principalmente en las instrucciones, por lo que decidimos escribirlas de nuevo, priorizando el entendimiento de aquellos donadores que no tienen ni idea de que es un checklist o que nunca habían llenado uno.

Rúbrica

En la semana 7 lo único que hicimos relacionado a la rúbrica fue poner en común todos esos detalles y/o sugerencias que nos sugirió el entrevistado que formaba parte de la ONG que fue evaluada mediante la rúbrica, con el objetivo de mejorar y pulir la misma

Redes Sociales

Durante la semana 7 logramos grabar el episodio 2 del podcast, así como publicar, ya en limpio, nuestros 2 post de Instagram en una tarea. El episodio 2 del podcast hablamos acerca de las herramientas del diseño de servicio y como nos ayudan tanto para converger como para divergir.

- Desarrollo de propuesta de mejora

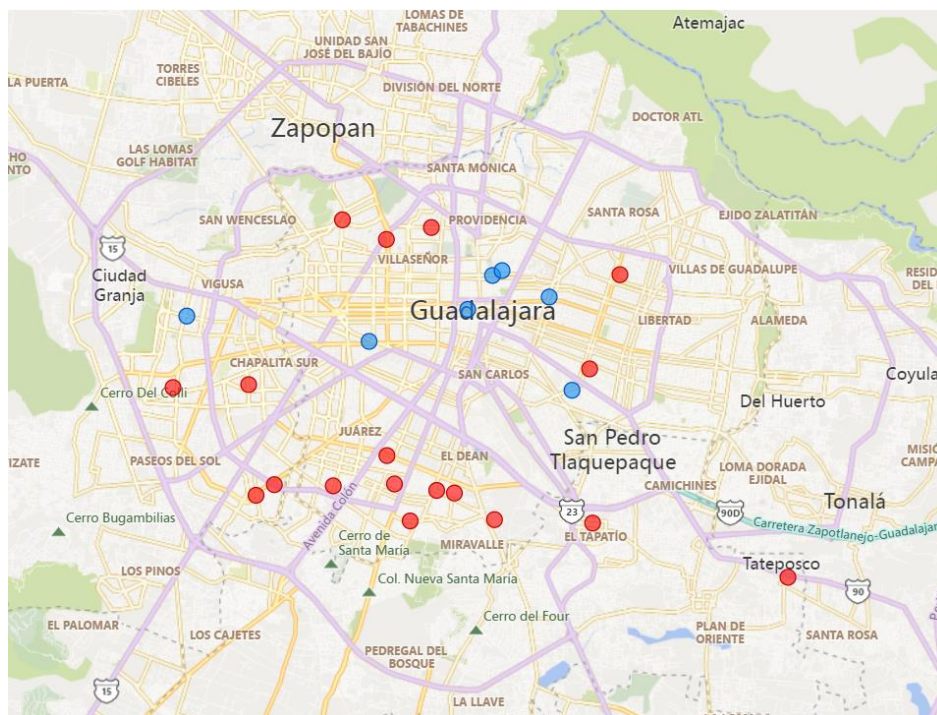
Cómo lo mencionamos en el apartado anterior, a lo largo de la investigación sobre los donativos en especie se han logrado identificar ciertas áreas de oportunidad gracias a los distintos puntos de vista brindados por nuestros compañeros, maestra, la colaborado de BRED y gracias también al uso de distintas herramientas como la ideación con lluvia de ideas, el Journey Map para la validación de nuestras propuestas y demás.

De esta manera se pretende llegar a una solución adaptable tanto para la organización como para los usuarios, ya que se pretende ampliar las zonas en las que BRED tiene instalados centros de acopio, mediante contenedores fijos en distintos puntos estratégicos de la ciudad para que de esta manera el usuario pueda realizar donaciones sin la necesidad de agendar un día en específico, además, en estos contenedores (y también en formato digital) se encontrarán los checklist para que los donadores puedan clasificar sus donaciones y analizar si cumplen todos los estatutos de una donación digna y de calidad.

3. Resultados del trabajo profesional

Durante este PAP pudimos desarrollar varios proyectos en simultaneo, por lo que obtuvimos muy buenos resultados y por ende, buenos productos de estos proyectos.

Hablando de BRED y los donativos en especie, pudimos generar un mapa en el cual se puede visualizar todos los centros de acopio con los que cuenta BRED alrededor de 4 meses al año. Gracias a este mapa pudimos analizar las zonas que están cubiertas y bien trabajadas por la organización, así como aquellas colonias o radios de la ciudad dónde no hay opción cercana para donar en especie. Además, por solicitud de Paula, a este mapa le agregamos los puntos dónde se encuentran otros bancos de ropa o centros de acopio para poder “reducir” las áreas de oportunidad y no establecer algún centro cercano a la “competencia”.



Además, retomamos el producto del equipo anterior y, después de unas cuantas iteraciones al doble diamante, logramos lanzar una versión más adecuada para los donantes, debido a que, el checklist anterior no contaba con instrucciones claras para su llenado. Este checklist y estas mejoras tuvieron como base una encuesta que realizamos en la que nos dimos cuenta que no muchas personas están del todo familiarizadas con las donaciones en especie, y, sobre todo, no cuentan con la empatía o la sensibilidad de identificar cuales son los requisitos para una donación digna y de calidad.

Checklist del donativo			
Favor de marcar todos los recuadros de las características que cumpla tu donativo. Es indispensable que todos los recuadros estén llenos para garantizar un donativo digno y de calidad. Muchas gracias por donar a BRED, recuerda que tu donativo llegará a familias que viven en desigualdad social			
Ropa o Calzado ☐			
Niño	Niña	Hombre	Mujer
☐	☐	☐	☐
No esta manchada o percutida			☐
No desgastada a punto de romperse			☐
No esta rota o con hoyos			☐
No esta deshilachada			☐
No un articulo intimo			☐
Es ropa guardada por mas de 3 años			☐
No tiene olor a humedad u otros malos olores			☐
Sirven los cierres			☐
No tienen bichos y/o insectos			☐
Muebles		☐	
No estan rotos			☐
No tienen manchas			☐
No tienen malos olores o humedad			☐
Enseres domesticos		☐	
Estan limpios			☐
Funcionan correctamente			☐
No tienen olores			☐

En relación con las redes sociales, pudimos generar 2 podcasts de muy buena calidad y con herramientas de audio profesionales gracias a las salas que tiene el ITESO en su edificio de audiovisuales. En estos dos episodios pudimos platicar acerca del Diseño de Servicios, el perfil que requiere un diseñador, las herramientas que utiliza, etc. Además de que generamos 1 o 2 posts para publicar en las redes sociales del Observatorio.

Por último, pudimos perfeccionar y aplicar la rúbrica enfocada en las ONGs, realizando una entrevista a Maricela, que es presidenta del Dementia Friends México. Esta aplicación de la rúbrica salió bastante bien e incluso nos brindaron mucha retroalimentación que fue muy útil para la iteración del diseño de la rúbrica.

4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto

- **Aprendizajes profesionales**

Rogelio García Bravo:

Durante el desarrollo de este proyecto utilice muchas herramientas profesionales aprendidas a lo largo de este proyecto y en acompañamiento de compañeros y tutora de tal manera que implementamos las herramientas de diseño de los servicios para resolver problemas, sobre todo algo muy importante aprendimos a analizar y a complementar distintas soluciones haciendo uso de estas herramientas y trabajando de cerca con la organización. Y algo muy importante en el área profesional fue el trabajo en equipo como el saber organizarnos y apoyarnos en distintas dudas que fueron surgiendo, así como el apoyo brindado de todo el grupo para la complementación de nuestras ideas y soluciones a plantear.

Germán Ramírez:

Durante este proyecto apliqué muchas competencias profesionales que había estudiado o aprendido durante la carrera. Me encantaría resaltar el hecho de que, no siempre es necesario empezar de cero, sino que, comúnmente, en este y otros proyectos, habrá personas que ya pensaron o pasaron por la misma problemática o investigación, por lo que, como sugiere la innovación abierta, es bueno usar este conocimiento externo para acelerar algún proceso o

metodología interno. También creo que fue interesante el trabajo en equipo y como gestionar, a través de la buena comunicación y gestión de recursos, todos los entregables relacionados al Observatorio. Por último, me encantó volver a trabajar con la metodología del Doble Diamante, ya que creo que es un procedimiento o un marco teórico muy dinámico y que prioriza mucho al usuario final, por lo que, de la mano de las herramientas de Diseño de Servicios que este incluye, pudimos llegar a una propuesta de solución muy buena.

Sebastián Muñoz Amador: Como hemos visto en clase existen metodologías de innovación que ayudan a encontrar y diseñar soluciones a problemas complejos tales como aquellos que intentar resolver ONGs como esta.

Además, es importante desarrollar un análisis crítico, y empático para poder desarrollar soluciones que cubran las necesidades del problema a tratar.

- **Aprendizajes sociales**

Sebastián Muñoz Amador: Es interesante poder apoyar a los grupos de gente que lo necesitan, aquí pude experimentar lo que realmente a muchas personas les gusta ayudar sin recibir nada a cambio. Puede entender y empatizar más con todo el proceso que conlleva desarrollar un proyecto de carácter social y que problemáticas tienen las ONG.

Rogelio García Bravo:

A lo largo de este proyecto me pareció muy importante el conocer de instituciones que tienen un fin de mejoramiento social sin fines de lucrar con las necesidades de la sociedad, y me di cuenta de la solidaridad con la que se cuenta aun en nuestra sociedad, las ganas de ayudar sin esperar algo te hace darte cuenta de que es importante el apoyar y hacer actividades de apoyo para las organizaciones puedes ayudar a que esta ayuda tenga un mayor impacto.

Germán Ramírez:

Durante este PAP tuvimos la oportunidad de apoyar e impulsar una ONG como BRED. Desde hace tiempo que he interactuado con este tipo de organizaciones que su principal objetivo es trascender desde lo social y no en lo económico, pero es la primera vez que lo hago a través del enfoque de los servicios y desde un punto más administrativo/gerencial que

desde lo operativo. Me encantó darme cuenta de que, a pesar de no ser una organización localmente conocida, si algo sobra son donaciones, tanto económicas como en especie.

Este proyecto me hizo darme cuenta de que, así como hay muchas buenas prácticas en este tipo de organizaciones, también existen muchas áreas de oportunidad, relacionado principalmente a que se tiene que hacer mucho con poco, por lo que sentí que nuestro análisis y propuesta de solución, añadido a nuestro perfil como ingenieros de servicio, brindó un enfoque o visión que probablemente no tenían abarcado.

- **Aprendizajes éticos**

Sebastián Muñoz Amador: Este proyecto me ha permitido sensibilizarme sobre todo aquello que involucra la operación de una ONG. Antes no tenía un panorama claro de este tipo de organizaciones y a tipos de comunidades que ayudan y todo el impacto que tienen.

Hemos aprendido el impacto que tienen nuestras acciones y decisiones en la sociedad por lo que es muy importante analizar detalladamente y tomar decisiones en equipo buscando el bien común.

Rogelio García Bravo:

Me ha ampliado bastante el panorama y el entendimiento de cómo operan y funcionan las organizaciones sin fines de lucro, y todo el trabajo social que deben de realizar para que las donaciones lleguen a un buen destino final y no se haga un mal manejo de la confianza de los donadores con la que ellos se desprenden de sus pertenencias para brindar apoyo a otras personas y esto nos ayuda a reconocer el esfuerzo de todos los involucrados en una ONG ya que la gran mayoría están ayudando sin recibir o esperar algo a cambio.

Germán Ramírez:

Durante el desarrollo de este proyecto, pudimos analizar cómo funciona y opera una ONG como BRED. Podría parecer que son pocas o que no son tan conocidas, pero siempre han existido este tipo de organizaciones que, como mencionamos muchas veces durante el proyecto, ayudan a familiar en situaciones vulnerables sin esperar nada a cambio. Ver todo esto tan de cerca me invita a ser más consciente de las decisiones que tomo y pensar constantemente en cómo ayudar al otro, ya sea desde lo colectivo o lo individual. Principalmente creo que hay que ser conscientes y no dejar que nuestros privilegios nos

nublen esta empatía o sensibilización acerca de otras realidades que, probablemente no compartan espacio o muchas cosas con nosotros, pero inevitablemente existen y tienen los mismos deseos y ambiciones de trascender que nosotros.

- **Aprendizajes en lo personal**

Sebastián Muñoz Amador: Durante el desarrollo de este proyecto he aprendido que la comunicación y trabajo en equipo junto la rápida adaptación al cambio es fundamental para lograr de forma correcta los objetivos de cualquier proyecto. Han sido habilidades muy valiosas que hemos desarrollado durante este proyecto.

Cuando se trabaja con los mismos intereses y una comunicación constante facilita la adaptación del proyecto a los objetivos esperados.

Rogelio García Bravo:

A lo largo de este trabajo en equipo, logré identificar nuevos conceptos del área de servicios, trabajando en grupo compartiendo ideas y conceptos básicos para poder complementar los servicios que deseamos implementar en la organización, pero sobre todo aprendí que la mejor forma de plasmar una solución es trabajando en equipo y compartiendo nuestras ideas, así como tocando los puntos más negativos y convertirlos en positivos.

Germán Ramírez:

A lo largo de este Proyecto de Aplicación Profesional, me di cuenta de que es muy gratificante trabajar con este tipo de organizaciones que priorizan lo social y la calidad de vida para todos. Siento que siempre nos impulsan –inevitablemente- a estar buscando trabajos competentes desde lo económico, pero creo yo que siempre lo podemos combinar con este tipo de ayudas que buscan el bien común. Me gustó como todo el tiempo estuvimos en colaboración tanto dentro del equipo, como con el resto de los equipos para validar soluciones o áreas de oportunidad, creo esto le añadió al proyecto distintos enfoques y pudimos analizar todo de mejor manera. Así mismo me quedo con esta frase de “si no lo usas, dónalo” para toda mi vida, debido a que muchas veces acumulamos muchas cosas (ropa, zapatos, artículos electrónicos, etc.) que se van quedando empolvados o sin usar, cuando, allá afuera de la ZMG, hay muchas familias que le podrían dar uso, por lo que es necesario hacernos

constantemente estas preguntas relacionadas a nuestros modelos de consumo y compra de bienes.

5. Conclusiones

Como objetivo teníamos aprender acerca del diseño de servicios, conocer las herramientas que nos permitieran tener un mejor manejo de la información, así como una mejor organización. Además, aplicar todos estos conocimientos de manera parecida a una consultoría y enfocar toda esta investigación a resolver un problema real de una empresa como BRED. Fue bastante interesante aplicar la metodología del Doble Diamante y, con base también en la investigación del equipo anterior, poder desechar o adecuar ciertas propuestas. Creemos que el mapa fue de gran ayuda tanto para nosotros como para Paula y que, a través de estas propuestas tanto de los centros de acopio como de los checklist, podemos generar que BRED tenga un mayor impacto en la ciudad.

Además, también tuvimos siempre presentes los otros dos proyectos que eran las redes sociales y la rúbrica de ONGs, en nuestra opinión, logramos generar 2 muy buenos episodios para el canal del Observatorio, así como muy buenos post que se irán publicando a través del tiempo en el Instagram del PAP. Con la rúbrica creemos que se logró el objetivo principal que era aplicarla y recibir retroalimentación al respecto, aunque creemos que fue un tanto confuso las sesiones grupales en las que se proponían “cambios”, por lo que pensamos que la rúbrica actualmente se encuentra en un 90% de finalización.

Como sugerencias para la continuidad de este proyecto se propone mayor interacción con la ONG, de modo que tengamos constante retroalimentación de los avances que se vayan logrando, una reunión semanal en la que se valide y se escuche a la empresa con la que estamos colaborando. Además, nos encantaría que se lleve a cabo la parte del "testing" o de la “implementación”, ya que, solo dejarlo en "propuestas" no completa el Doble Diamante, aunque entendemos que el periodo de tiempo es un poco corto y muchas veces las empresas no son tan flexibles.

6. Bibliografía

Concepto.de. (2021, 5 agosto). Asociación Civil - Concepto, objetivos, requisitos y ejemplos. Concepto. Recuperado 11 de julio de 2022, de <https://concepto.de/asociacion-civil/>

Vifac. (22/05/2020). La importancia de la donación en especie. 15/6/2022, de Vifac Sitio web: <https://www.vifac.org/es/news/la-importancia-de-la-donacion-en-especie>
https://icfdn.org/wp-content/uploads/2015/11/InKind_Guide_Spanish.pdf

SAT. (N/A). Donativos deducibles. 15/6/2022, de SAT Sitio web: <http://omawww.sat.gob.mx/documentossat/Documents/DonativosDeducibles.pdf>

Diego Rendón. (2019). ¿Qué es una asociación civil / organización de la sociedad civil? 16/06/2022, de Cayso Sitio web: <https://www.cayso.com.mx/cursosenlinea/que-es-una-asociacion-civil-organizacion-de-la-sociedad-civil-crea-tu-ac-y-fondeala/>

Ayuda en acción. (2017). Qué es una ONG y cómo funciona. 15/6/2022, de Ayuda en acción Sitio web: <https://ayudaenaccion.org/blog/solidaridad/que-es-una-ong/>

GammaUX. (2020). Cómo usar el modelo del doble diamante para impulsar innovación en diseño. 15/6/2022, de GammaUX Sitio web: <https://www.gammaux.com/blog/como-usar-el-modelo-del-doble-diamante-para-impulsar-innovacion-en-diseno/>

iLab. (2020). ¿Qué es iterar y por qué las empresas deberían implementarlo? 15/6/2022, de iLab Sitio web: <https://ilab.net/que-es-iterar-y-por-que-las-empresas-deberian-implementarlo/>

Daniela Perañanda. (2020). ¿Qué es Diseño de Servicios? 15/6/2022, de Medium Sitio web: <https://medium.com/uxenespanol/qu%C3%A9-es-dise%C3%B1o-de-servicios-3a61376b81b9>

Casco Casco, G., & Deyanira Calderón, A. (2020, 14 enero). Rúbrica, un camino para evaluar objetivamente el aprendizaje en el aula virtual. Revista Multi-Ensayos. Recuperado 15 de junio de 2022, de <https://www.lamjol.info/index.php/multiensayos/article/download/9282/10584#:~:text=La%20r%C3%BAbrica%20es%20un%20instrumento,de%20acuerdo%20a%20los%20objetivos.>

Interaction Design Fundation. (s. f.). What is Design Thinking? The Interaction Design Foundation. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking>

Adrián Triglia. (2015). "Heurísticos": los atajos mentales del pensamiento humano. 15/6/2022, de Psicología y mente Sitio web: <https://psicologiaymente.com/inteligencia/heuristicos-atajos-mentales-pensamiento>

Muriel, A. (2022, 14 marzo). ¿Qué es un podcast y cómo hacer uno de calidad en 5 pasos? 🧐. Blog de Inbound Marketing y Ventas | RD Station. Recuperado 15 de junio de 2022, de <https://www.rdstation.com/es/blog/que-es-un-podcast/>

Barrios, J. I. L. (2021, 18 mayo). ¿Qué son los Reels de Instagram y cómo utilizarlos? RediaLab. Recuperado 15 de junio de 2022, de https://www.gobiernoenredes.gov.co/reels_de_instagram/

Cardona, L. (2017, 14 diciembre). ¿Qué es el engagement? Cyberclick. <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/para-que-sirve-y-que-es-el-engagement>

González González, R., & Jimeno Bernal, J. (2012). Check list / Listas de chequeo: ¿Qué es un checklist y cómo usarlo?: PDCA Home. PDCA. Recuperado 15 de junio de 2022, de <https://www.pdcahome.com/check-list/>

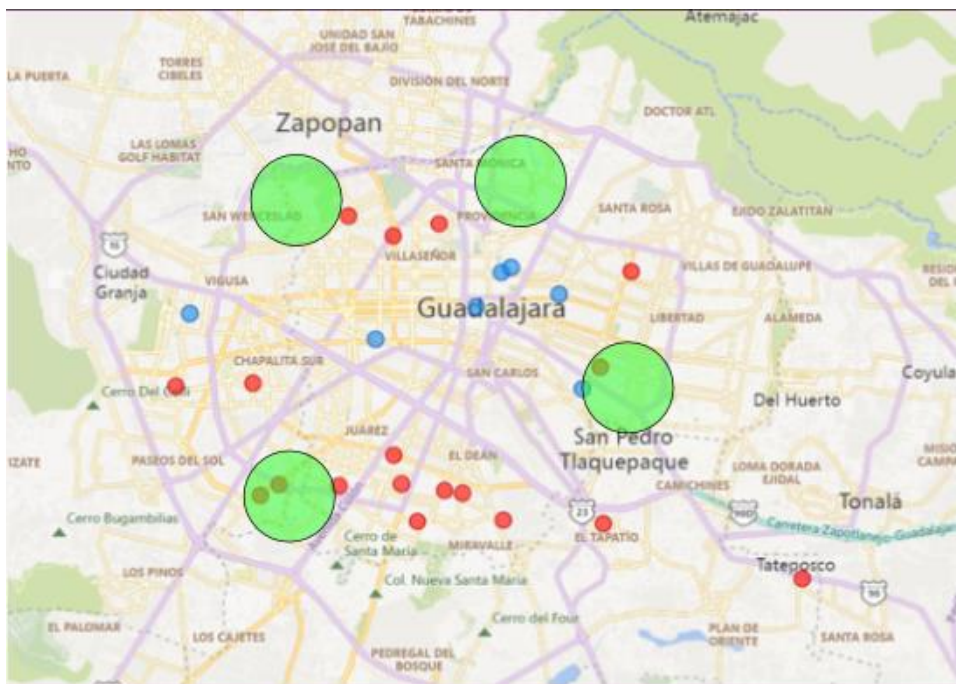
CARF Fundación. (2021, 29 diciembre). Donaciones en especie: ¿Qué son y cómo puedo donar? CARF. Recuperado 15 de junio de 2022, de <https://carfundacion.org/dona/donaciones-en-especie/>

Peñaranda, D. (2021, 14 diciembre). ¿Qué es Diseño de Servicios? - Diseño UX en español - Daniela Peñaranda. Medium. Recuperado 11 de julio de 2022, de <https://medium.com/uxenespanol/qu%C3%A9-es-dise%C3%B1o-de-servicios-3a61376b81b9>

Anexos (en caso de ser necesarios)

Checklist del donativo							
Favor de marcar todos los recuadros de las características que cumpla tu donativo. Es indispensable que todos los recuadros estén llenos para garantizar un donativo digno y de calidad. Muchas gracias por donar a BRED, recuerda que tu donativo llegará a familias que viven en desigualdad social							
Ropa o Calzado ☐							
Niño	☐	Niña	☐	Hombre	☐	Mujer	☐
No esta manchada o percutida							
No desgastada a punto de romperse							
No esta rota o con hoyos							
No esta deshilachada							
No un articulo intimo							
Es ropa guardada por mas de 3 años							
No tiene olor a humedad u otros malos olores							
Sirven los cierres							
No tienen bichos y/o insectos							
Muebles		☐					
No estan rotos							
No tienen manchas							
No tienen malos olores o humedad							
Enseres domesticos		☐					
Estan limpios							
Funcionan correctamente							
No tienen olores							

En la primera etapa del proyecto nos enfocamos en mejorar el checklist ya propuesto anteriormente para hacerlo más sencillo de implementar y más amigable con las personas a donar, haciendo cambios en su estructura con preguntas sencillas y claras que ayuden a identificar los donativos para hacer un proceso de selección más fácil y rápido y disminuir la carga de trabajo a los colaboradores de BRED.



Posteriormente propusimos un mapa con las ubicaciones actuales de los puntos de donación con los que contaba la organización, cabe destacar que estos están sujetos a cambios debido a que solo están ciertas temporadas del año, basándonos en sus ubicaciones del último año, decidimos proponer mediante el análisis y teniendo una plática con Paula que sería gran oportunidad el mover ciertos contenedores a distintos puntos de la ciudad en donde podrían recibir donativos en mejor estado y eliminar puntos que actualmente no son muy rentables debido a sus ubicaciones. (Puntos rojos= Ubicaciones actuales) (Puntos Azules=Ubicaciones de otras organizaciones).

1. ¿Cuál es la causa más común por la que donarías una prenda?

- ☐ Ya no la uso
- ☐ Es vieja
- ☐ No me gusta
- ☐ Esta en mal estado
- ☐ Otra...

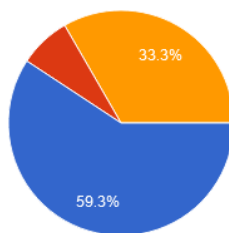
2. ¿Qué destino le das a la ropa que ya no usas? *

- ☐ La dono
- ☐ La vendo
- ☐ Se la paso a un familiar
- ☐ La tiro a la basura
- ☐ La reciclo
- ☐ Otra...

2. ¿Qué destino le das a la ropa que ya no usas?

27 respuestas

 Copiar



- La dono
- La vendo
- Se la paso a un familiar
- La tiro a la basura
- La reciclo

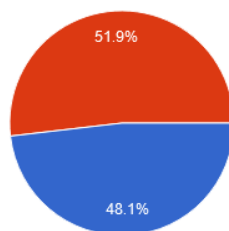
3. ¿Sabes lo que es un donativo en especie? *

- ☐ Si
- ☐ No

3. ¿Sabes lo que es un donativo en especie?

27 respuestas

 Copiar



- Si
- No

4. ¿Conoces algún lugar en la ZMG donde puedas donar tu ropa? *

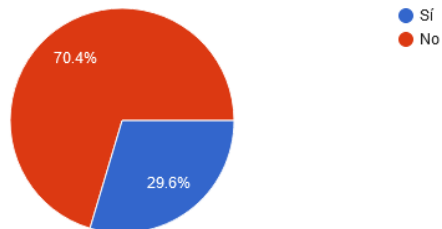
☐ Sí

☐ No

4. ¿Conoces algún lugar en la ZMG donde puedas donar tu ropa?

 Copiar

27 respuestas



5. ¿Cuál es el nombre de ese lugar?

Texto de respuesta breve

5. ¿Cuál es el nombre de ese lugar?

10 respuestas

Casa de cristiandad

Tapanco

Orfanatos (no sé lo nombres)

No conozco ningún lugar

Iglesia, asilo de ancianos, DIF

caritas y bred

FM4

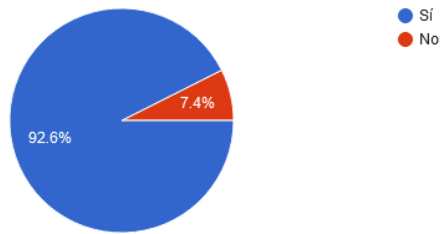
Casa Cristiandad

No exactamente

5. ¿Alguna vez has donado ropa?

27 respuestas

 Copiar



5. ¿Alguna vez has donado ropa? *

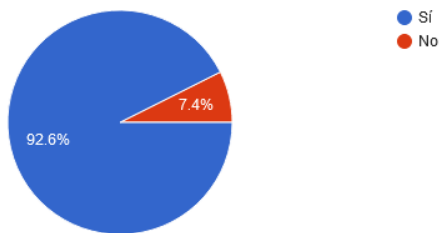
☐ Sí

☐ No

5. ¿Alguna vez has donado ropa?

27 respuestas

 Copiar



6. ¿En qué condiciones la donaste? *

☐ Nueva

☐ Usada

☐ Rota

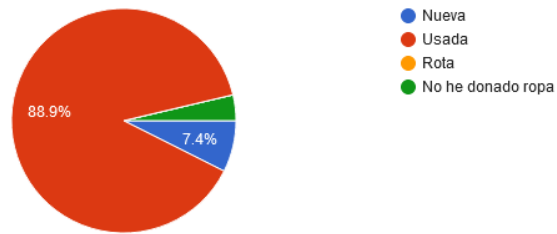
☐ No he donado ropa

☐ Otra...

6. ¿En qué condiciones la donaste?

27 respuestas

 Copiar



7. ¿Te importaría conocer la organización a la que donas? *

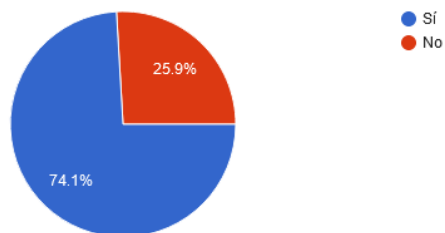
☐ Sí

☐ No

7. ¿Te importaría conocer la organización a la que donas?

27 respuestas

 Copiar



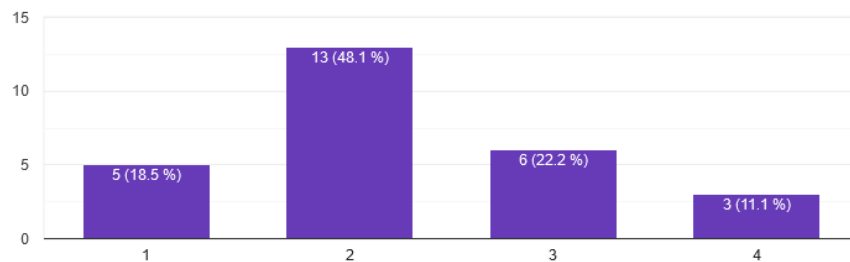
8. Del 1 al 4 ¿Qué tan informad@ te sentiste para donar ropa? *

	1	2	3	4	
Para nada informado	☐	☐	☐	☐	Muy informado

8. Del 1 al 4 ¿Qué tan informad@ te sentiste para donar ropa?

[Copiar](#)

27 respuestas



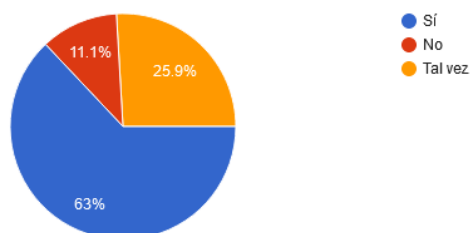
9. ¿Usarías un checklist dónde puedas ver si tu ropa cumple las condiciones para donar? *

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Tal vez

9. ¿Usarías un checklist dónde puedas ver si tu ropa cumple las condiciones para donar?

[Copiar](#)

27 respuestas



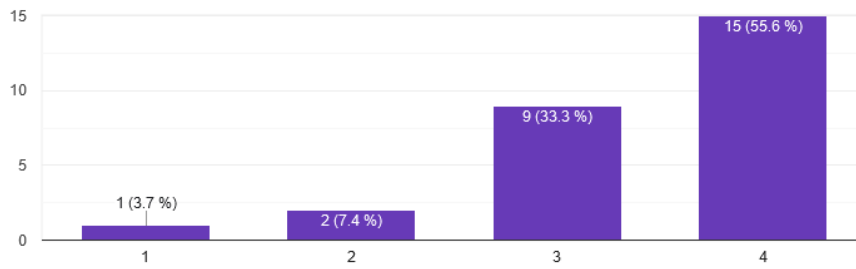
10. Del 1 al 4 ¿Cómo calificarías este checklist? *

	1	2	3	4	
Malo	☐	☐	☐	☐	Bueno

10. Del 1 al 4 ¿Cómo calificarías este checklist?

 Copiar

27 respuestas



13. ¿Te parece buena idea el checklist? *

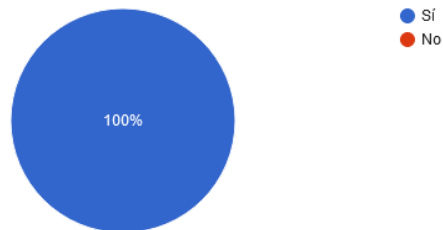
☐ Sí

☐ No

13. ¿Te parece buena idea el checklist?

 Copiar

27 respuestas



16. Comentarios generales

Texto de respuesta largo

16. Comentarios generales

9 respuestas

no entiendo el punto de "es ropa guardada por más de 3 años"

Que digan do de más donar

El tiempo que lleva guardada la ropa, no debería ser relevante para donarla.

El que tenga miedo a morir que no nazca

Muy buena propuesta

Complementar la chek list y redactarla de una forma más simple y adecuada

No

Es bueno estar bien informado si llega a buenas manos

Está incompleta la instrucción (checklist donativo) . ¿Qué pasa con la ropa que no cumple con todos los recuadros del checklist? Son muchos