

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE
Departamento de Procesos Tecnológicos e Industriales

Sustentabilidad y tecnología

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

PAP PROGRAMA PARA MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y LOGÍSTICA EN
LA INDUSTRIA REGIONAL II (V2022_PAP4F04A)



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

I (V2022_PAP4F04A)

**ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y POLÍTICAS DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DE
PRECIOS Y ANALÍTICA EN GRUPO ABSA**

PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

Ing. Industrial Mario Alonso Vázquez Gómez

Ing. Industrial Jesús Gerardo Álvarez Barriga

Ing. Industrial José Pablo Lira Gómez Torres

Profesores PAP:

Luis Alonso Calzada Suarez

Jaime Iván Molina Verdugo

Tlaquepaque, Jalisco, 24 de junio del 2022

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	2
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	2
Resumen	0
1. 01.1 Entendimiento del ámbito y del contexto	0
1.2 Caracterización de la organización	1
1.3 Identificación de la(s) problemática(s)	1
1.4. Planeación de alternativa(s)	1
1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora	2
1.6. Valoración de productos, resultados e impactos	2
1.7. Bibliografía y otros recursos	2
1.8. Anexos generales	2
2. Productos	3
3. Reflexión crítica y ética de la experiencia	3
3.1 Sensibilización ante las realidades	3
3.2 Aprendizajes logrados	4

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 se 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

Este PAP, Programa para mejoramiento de la calidad, productividad y logística en la industria regional fue realizado aplicando conocimientos de las carreras de ingeniería industrial en Grupo ABSA. El PAP que titulamos como ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y POLÍTICAS DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DE PRECIOS Y ANALÍTICA EN GRUPO ABSA tiene relación con un PAP realizado en esta misma empresa llamado DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA INSTITUCIÓN ABSA, ÁREA DE CLIENTES Y PRODUCTOS; esto debido a que es una continuación de este último, sin embargo, con algunas implementaciones que promuevan una mejora en la gestión de precios y analítica, tales como la generación de políticas de control y estandarización de procesos.

El objetivo del PAP en curso es mejorar y controlar el catálogo de productos que se encuentran en stock disponible, al igual que el de la gestión crediticia, con el fin de agilizar el proceso de ventas, mediante la estandarización de procesos y generación de políticas en el departamento de *Sales Operations*.

El alcance de este proyecto es estandarizar y documentar los procesos del departamento de *Sales Operations* de Grupo ABSA, así como documentar dos propuestas de políticas de control en procesos en los cuales encontramos algunas discrepancias.

Nuestra metodología se basa en calidad y mejora continua, a través de la estandarización de procesos que desarrollan de manera correcta, sin embargo, no siguen como tal un proceso estandarizado. Se realizan reuniones con el departamento de *Sales Operations* en el cual nos explica el respectivo analista el paso a paso de los procesos y a partir de eso estandarizamos un diagrama de flujo que es complementado con la documentación de este.

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.

- 1.- Nuestra primera fase metodológica fue entender lo que se estaba realizando y que el integrante nuevo del proyecto pudiera adentrarse en el contexto y entender lo que se estaba realizando en el PAP anterior de Grupo ABSA.
- 2.- Después se realizó un ajuste del objetivo anterior y al alcance, tomando en cuenta nuevos criterios y estableciendo un objetivo más conciso.

3.- Una vez teniendo claro el objetivo, realizamos un plan de trabajo y un Gantt el cual nos ayuda a tener un control sobre los avances que se van generando. También realizamos la capacitación para las actividades que se realizan junto con el departamento de mejora continua.

4.-Se han hecho reuniones consecutivas martes y jueves con el respectivo personal de Grupo ABSA, posteriormente comenzamos a hacer la estandarización de los diagramas de flujo.

1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto

Grupo ABSA es una empresa de origen familiar, fundada hace 27 años, bajo la razón social Eléctrica A-B S.A. de C.V. Dedicada principalmente a la distribución de tecnologías para la industrialización y las comunicaciones. Grupo ABSA se enfoca en la visión de integrar a las operaciones industriales de sus socios comerciales a las nuevas tecnologías y mejoramiento continuo.

Utilizando la especialización como factor diferencial contra la competencia, Grupo ABSA cuenta con un equipo de ingenieros especialistas los cuales se enfocan en el diseño, implementación e integración de las soluciones industriales que Grupo ABSA provee, valiéndose de alianzas clave con los fabricantes de dichas tecnologías. Tales como Rockwell Automation, Allen Brady, Siemens, Hewlett- Packard, Panduit, Schnider, Lapp, etc.

Siguiendo un enfoque comercial de acompañamiento continuo con sus socios comerciales, Grupo ABSA se enfoca principalmente en dar servicio en los procesos de abastecimiento, logística, especialización, servicios de ingeniería, gestión de implementación de tecnologías y negociación como intermediarios para llevar proyectos de automatización e integración de comunicaciones a nuestros distintos socios comerciales.

Formando pieza clave en la cadena de suministros y alianzas estratégicas dentro de los mercados de la automatización, ingeniería de control, comunicaciones, cableado eléctrico y muchas otras unidades de negocio.

Con presencia en más de 8 estados distintos de la república mexicana. Grupo ABSA esta compuesta por un equipo de 420 colaboradores, buscando de manera continua llevar a cabo los objetivos y proyectos que nuestros clientes estén formando parte.

1.2 Caracterización de la organización

Grupo ABSA está conformada por un sistema que permite la integración y organización de sus actividades en las operaciones de clientes, estructurada estratégicamente por 3 áreas conformadas por distintos departamentos. El área comercial está conformada por 3 divisiones de ventas (*Industrial, Enterprise y Digital Business Comercial*) así como dos áreas de especialistas de tecnología (*Business Leaders y Product Managers*) que permiten la integración y capacitación de sus socios comerciales en la tecnología que se comercializa con estos.

El área de operaciones, conformada por los departamentos de Compras, Planeación de la Cadena de Suministros, Gestión de Proyectos (PMO), Almacén y Logística, *Sales Operations (Pricing)*, Mercadotecnia y *Customer Care*, se enfocan en cumplir con las operaciones de adquisición, resguardo, logística, generación de leads de venta, generación de precios y perfiles, así como actividades de gestión del servicio al cliente en el enfoque hacia brindar un servicio de excelente calidad hacia sus clientes.

El área de administración como un subgrupo del área de operaciones, se enfoca en gestionar y conseguir los recursos informáticos, operativos, de base de datos y gestión para el cumplimiento de las operaciones de Grupo ABSA. Conformada por los departamentos de Mercadotecnia, Gestión de Proyectos (PMO), *Sales Operations* y *Customer Care*. En los últimos meses, se ha enfocado en llevar a estos departamentos a la implementación del Análisis de Datos para la gestión de resultados, siendo un suceso clave para la necesidad de implementar este proyecto como meta para cumplir este objetivo.

Y el área de Finanzas, el cual es un equipo enfocado al constante crecimiento en la rentabilidad y manejo de recursos financieros de la empresa, llevando a cabo actividades de contabilidad, planeación financiera, generación de presupuestos estratégicos, adquisiciones empresariales, etc.

Los procesos clave dentro de las operaciones de Grupo ABSA que generan la necesidad de documentar procedimientos son:

1. Abastecimiento de pedidos de venta Back to Stock
2. Abastecimiento y especialización para proyectos de venta
3. Planeación de la Cadena de Suministros y gestión de la demanda
4. Almacenamiento y Logística
5. Generación de análisis de datos para determinación de resultados
6. Customer Experience Management

Entre muchas otras actividades que permiten a Grupo ABSA competir dentro del negocio de la automatización.

1.3 Identificación de la(s) problemática(s)

Necesidad de la estandarización en los procesos del departamento de *Sales Operations* y establecer políticas de institucionalización empresarial, debido a que, al ser un departamento de reciente creación, se ha estado buscando cumplir con los objetivos del proceso mediante el conocimiento empírico de los colaboradores clave.

Esto genera que los operarios realicen estos procesos ejecutando diferentes pasos y, por lo tanto, no se logran los objetivos esperados de estos. Otra problemática es la falta de métricos e indicadores en algunos procesos y esto puede causar consecuencias negativas en la entrega de resultados.

A continuación, observamos el plan de documentación en la tabla 1.1, en la cual se aprecian todos los procesos que realiza *Sales Operations*, en verde los procesos que se estandarizaron en el PAP anterior y en gris claro los procesos que están dentro de nuestro alcance y que determinamos como equipo los que necesitan mayor atención.

Código	Nombre	Importancia	Responsable
[SO-PRG-02]	Gestión de lista de precios	1	Todos
[SO-PRG-06]	Desviaciones para precio especial	2	Todos
[SO-PRG-03]	Gestión de notas de crédito por SPA's	3	Todos
[SO-PRG-04]	Reporte de puntos de venta e inventarios	4	Todos
[SO-PRG-05]	Acuerdos a largo plazo con clientes	5	Todos
[SO-PRG-07]	Perfilamiento de clientes	6	José
[SO-PRG-08]	Creación de categorías de producto	7	José
[SO-PRG-09]	Asignación de clientes a vendedores	8	Lety
[SO-PRG-10]	Análisis de negativos en facturación	9	Nadia
[SO-PRG-11]	Liberación de desviaciones y acuerdos	10	Todos
[SO-PRG-12]	Medición del HIT RATE	11	Todos
[SO-PRG-01]	Gestión de bloques de horas de servicio Rockwell Automation	12	Todos

Tabla 1.1 "Plan de documentación del departamento de Sales Operations Grupo ABSA"

Dados que estos se ejecutan de manera empírica según el analista de *Sales Operations* que está realizando la actividad, encontramos que 8.9 de cada 10 ocasiones en que se realiza el proceso de Gestión de notas de crédito *Sales Operations* se rechaza la solicitud al proveedor. Y solo 9.4 de cada 10 veces en que se realiza el proceso de Reporte de puntos de venta e inventarios, se entrega en tiempo y forma por la falta de llevar un proceso estandarizado y 8 de cada 10 solicitudes de acuerdo por SPA's se logran llevar a cabo y gestionar para la aplicación del acuerdo de reducción de costo hacia los materiales de Grupo ABSA.

Es de gran importancia atender estos indicadores debido a que impacta en el cumplimiento de acuerdos de Grupo ABSA con sus proveedores y clientes, así como en el costo identificado de los productos adquiridos por SPA's, ya que no se están aplicando notas de crédito que no se hacen válidas por rechazos en el reporte y gestión de éstas. Siendo estos los procesos de mayor relevancia para documentación en esta fase 2 del proyecto Estandarización de Procesos y Políticas de Control para la Gestión de precios y Analítica de GRUPO ABSA

1.4. Planeación de alternativa(s)

Como primera alternativa, nos enfocamos en estandarizar los procesos del departamento de *Sales Operations* en los cuales observamos mayor complejidad en su ejecución y mayor impacto dentro de la operación de venta de Grupo ABSA; estos procesos son:

- Gestión de notas de crédito por SPA's,
- Reporte de puntos de venta e inventarios
- Desviaciones para precio especial

Esto ayudará a aumentar el nivel de cumplimiento en la ejecución de los procesos debido a que se estandarizarán los pasos a seguir en su cumplimiento, generando así que los resultados del proceso sean sujetos a métricos de cumplimiento y control.

Como complemento, nos enfocaremos también en la implementación de políticas de control, con el objetivo de establecer criterios y parámetros que permitan registrar los procesos de *Sales Operations* de Grupo ABSA; a fin de sentar las bases que nos permitirán generar análisis en el control de los márgenes de venta de Grupo ABSA, definiendo políticas para la gestión de los múltiplos de venta y políticas para el alta de productos como parte de las soluciones del catálogo de Grupo ABSA.

Con base en el objetivo y alcances definidos en conjunto con el departamento de mejora continua, establecimos un plan de trabajo que permite el desarrollo de las actividades en tiempo y forma, así como la obtención de los resultados para el cumplimiento del objetivo.

Aunque es un proyecto de continuidad, nos vimos en la necesidad junto con la empresa de realizar unos ligeros ajustes al objetivo para que nos permita el alcance de estos. El objetivo es mejorar y controlar el catálogo de productos que se encuentran en stock disponible, al igual que el de la gestión crediticia con el fin de agilizar el proceso de ventas, mediante la estandarización de procesos y generación de políticas en el departamento de *Sales Operations*.

Por lo tanto, nuestra alternativa agregaría valor de manera que los procesos que seleccionamos presenten una ejecución buena por los colaboradores del departamento a través de la estandarización del respectivo procedimiento, pasando de solo realizar correctamente el proceso de Gestión de notas de crédito de 8.9 de 10 veces, a 10 de 10 veces sin tomar en cuenta situaciones extraordinarias. Así como el proceso de Reporte de puntos de venta e inventarios, pasando de solo realizarlo correctamente de 9.4 de 10 veces, a 10 de 10 veces sin tomar en cuenta situaciones extraordinarias. Esto evitaría realizar pasos innecesarios o retrabajos y ayudaría a efficientizar las actividades. Por otro lado, nuestra alternativa de implementar políticas de control ayudaría a establecer parámetros y criterios en los cuales se basen a la hora de la ejecución de los respectivos procesos en los cuales apliquen estas políticas.

1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora

Para el desarrollo de la propuesta de mejora, será importante seguir el plan de trabajo el cual se observa en la tabla 1.2. Este se ejecutará, realizando videoconferencias con un analista del departamento de *Sales Operations*, en la cual nos expliqué acerca de los procedimientos de reporte de punto de ventas e inventarios y de la gestión de las notas de crédito por SPA'S, analizando las actividades que realiza para la culminación de cada proceso, tomando nota de cada una de estas y generando el respectivo diagrama de flujo en el cual solo se observen las actividades que agreguen valor, sin tomar en cuenta los retrabajos que hacía el analista.

También será necesario realizar la respectiva documentación explicando los roles, definiciones y el paso a paso necesario para el entendimiento de cada proceso con base en el formato predeterminado por grupo ABSA.

1	Mejora Continua		
	1.1	Definir departamentos de documentación	Pablo Lira
	1.1.1	<i>Generar plan de trabajo junto con el equipo gerencial del departamento</i>	Pablo Lira
	1.1.2	<i>Procesos para documentar:</i>	Por asignar
1	1.1.2.	<i>Gestión de notas de crédito por SPA's</i>	Mario Vázquez
2	1.1.2.	<i>Reporte de puntos de venta e inventarios</i>	Gerardo Álvarez
3	1.1.2.	<i>Desviaciones para precio especial</i>	Gerardo Álvarez
4	1.1.2.	<i>Políticas unidades de medida</i>	Mario Vázquez
5	1.1.2.	<i>Políticas Alta de productos</i>	Pablo Lira
	1.1.3	<i>Análisis de indicadores de desempeño</i>	Pablo Lira / Gerardo Alvaréz /Mario Vázquez
	1.1.4	<i>Propuesta de mejora</i>	Pablo Lira / Gerardo Alvaréz /Mario Vázquez

Tabla 1.2 "Plan de trabajo de equipo PAP"

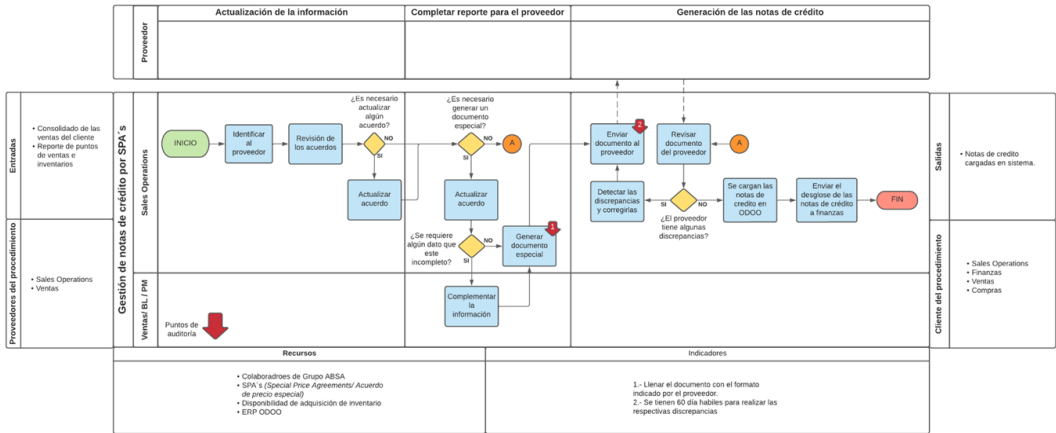


Imagen 1.1 “Diagrama de flujo del proceso de la gestión de notas de crédito por SPA’S. (En formato SIPOC/Mapa de proceso) generado por el equipo PAP de Grupo ABSA”

ABSA		PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LAS NOTAS DE CRÉDITO POR SPA'S		CLAVE: [SO-FRG-03]																																																																		
Sucursal:	General (Todas las sucursales)	Fecha:	9 de junio del 2022																																																																			
<p>1. Propósito: Establecer las lineamientos y pasos a seguir para el procedimiento de la gestión de las notas de crédito por SPA'S de Grupo ABSA. Con el fin de recuperar una cantidad del costo transferido al cliente mediante un acuerdo de precio especial.</p> <p>2. Alcance: Este procedimiento es de aplicación para los departamentos de Sales Operations, Ventas, cuentas por pagar y todos los colaboradores que intervengan en el proceso de las notas de crédito de Grupo ABSA.</p> <p>3. Definiciones:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Definición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nota de crédito</td> <td>Es un documento comercial que emite el proveedor para anular una factura o realizar una corrección en ella, como resultado de un salto a favor del comprador.</td> </tr> <tr> <td>Importe</td> <td>Es la cantidad, cuantía, medida o proporción, que vale un producto o artículo, y que figurará a la hora de hacer facturas de las operaciones de compra o venta.</td> </tr> <tr> <td>Acuerdo</td> <td>Decisión tomada en común por dos o más personas.</td> </tr> <tr> <td>Discrepancias</td> <td>Falta de acuerdo entre dos o más personas o falta de aceptación de una situación, decisión o una opinión.</td> </tr> <tr> <td>ID cliente</td> <td>Código exclusivo que se utiliza para identificar a algún cliente.</td> </tr> <tr> <td>ZIFR</td> <td>Categoría de transacción de artículos dentro de un reclamo SPA, las cuales son notas de crédito.</td> </tr> <tr> <td>ZIFR</td> <td>Categoría de transacción de artículos dentro de un reclamo SPA, las cuales son negativas que son las devoluciones y cancelaciones de factura.</td> </tr> </tbody> </table> <p>4. Responsabilidades:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Quién</th> <th>Es responsable de...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sales Operations</td> <td>Seguir la serie de pasos establecida por el departamento, generando el documento con los datos solicitados, los acuerdos establecidos con el proveedor y corrigiendo las discrepancias que llegara a tener.</td> </tr> <tr> <td>Ventas</td> <td>Cargar los datos del número del acuerdo, ID del distribuidor y el ID del cliente al momento de crear la deviatción en ODOO.</td> </tr> <tr> <td>Cuentas por pagar</td> <td>Recibir el informe de las notas de crédito por parte de Sales Operations y realizar el proceso de la aplicación de las notas de crédito generadas.</td> </tr> </tbody> </table> <p>5. Matriz RACI (responsable, Autoridad, Consultor, Informado):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PASO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SALES OPERATIONS</th> <th>VENTAS</th> <th>PROVEEDOR</th> <th>CUENTAS POR PAGAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Actualización de la información</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.1</td> <td>Identificar al proveedor</td> <td>A/R</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>Validar los acuerdos con el proveedor: ¿Es necesario actualizar algún acuerdo?</td> <td>A/R</td> <td></td> <td>C</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Completar reporte para el proveedor</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.1</td> <td>Validar el documento especial: ¿Es necesario generar un documento especial?</td> <td>A/R</td> <td></td> <td>C</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.2</td> <td>Completar datos faltantes</td> <td>A</td> <td>R</td> <td>C</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Concepto	Definición	Nota de crédito	Es un documento comercial que emite el proveedor para anular una factura o realizar una corrección en ella, como resultado de un salto a favor del comprador.	Importe	Es la cantidad, cuantía, medida o proporción, que vale un producto o artículo, y que figurará a la hora de hacer facturas de las operaciones de compra o venta.	Acuerdo	Decisión tomada en común por dos o más personas.	Discrepancias	Falta de acuerdo entre dos o más personas o falta de aceptación de una situación, decisión o una opinión.	ID cliente	Código exclusivo que se utiliza para identificar a algún cliente.	ZIFR	Categoría de transacción de artículos dentro de un reclamo SPA, las cuales son notas de crédito.	ZIFR	Categoría de transacción de artículos dentro de un reclamo SPA, las cuales son negativas que son las devoluciones y cancelaciones de factura.	Quién	Es responsable de...	Sales Operations	Seguir la serie de pasos establecida por el departamento, generando el documento con los datos solicitados, los acuerdos establecidos con el proveedor y corrigiendo las discrepancias que llegara a tener.	Ventas	Cargar los datos del número del acuerdo, ID del distribuidor y el ID del cliente al momento de crear la deviatción en ODOO.	Cuentas por pagar	Recibir el informe de las notas de crédito por parte de Sales Operations y realizar el proceso de la aplicación de las notas de crédito generadas.	PASO	DESCRIPCIÓN	SALES OPERATIONS	VENTAS	PROVEEDOR	CUENTAS POR PAGAR	1	Actualización de la información					1.1	Identificar al proveedor	A/R				1.2	Validar los acuerdos con el proveedor: ¿Es necesario actualizar algún acuerdo?	A/R		C		2	Completar reporte para el proveedor					2.1	Validar el documento especial: ¿Es necesario generar un documento especial?	A/R		C		2.2	Completar datos faltantes	A	R	C	
Concepto	Definición																																																																					
Nota de crédito	Es un documento comercial que emite el proveedor para anular una factura o realizar una corrección en ella, como resultado de un salto a favor del comprador.																																																																					
Importe	Es la cantidad, cuantía, medida o proporción, que vale un producto o artículo, y que figurará a la hora de hacer facturas de las operaciones de compra o venta.																																																																					
Acuerdo	Decisión tomada en común por dos o más personas.																																																																					
Discrepancias	Falta de acuerdo entre dos o más personas o falta de aceptación de una situación, decisión o una opinión.																																																																					
ID cliente	Código exclusivo que se utiliza para identificar a algún cliente.																																																																					
ZIFR	Categoría de transacción de artículos dentro de un reclamo SPA, las cuales son notas de crédito.																																																																					
ZIFR	Categoría de transacción de artículos dentro de un reclamo SPA, las cuales son negativas que son las devoluciones y cancelaciones de factura.																																																																					
Quién	Es responsable de...																																																																					
Sales Operations	Seguir la serie de pasos establecida por el departamento, generando el documento con los datos solicitados, los acuerdos establecidos con el proveedor y corrigiendo las discrepancias que llegara a tener.																																																																					
Ventas	Cargar los datos del número del acuerdo, ID del distribuidor y el ID del cliente al momento de crear la deviatción en ODOO.																																																																					
Cuentas por pagar	Recibir el informe de las notas de crédito por parte de Sales Operations y realizar el proceso de la aplicación de las notas de crédito generadas.																																																																					
PASO	DESCRIPCIÓN	SALES OPERATIONS	VENTAS	PROVEEDOR	CUENTAS POR PAGAR																																																																	
1	Actualización de la información																																																																					
1.1	Identificar al proveedor	A/R																																																																				
1.2	Validar los acuerdos con el proveedor: ¿Es necesario actualizar algún acuerdo?	A/R		C																																																																		
2	Completar reporte para el proveedor																																																																					
2.1	Validar el documento especial: ¿Es necesario generar un documento especial?	A/R		C																																																																		
2.2	Completar datos faltantes	A	R	C																																																																		

Imagen 1.2 “Vista general del documento del proceso de gestión de notas de crédito por SPA’S las generado por el equipo de Grupo ABSA”

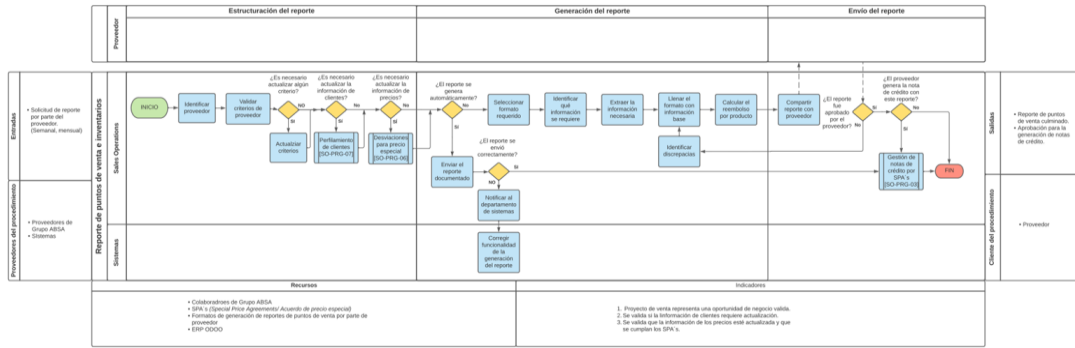



Imagen 1.3 “Diagrama de flujo del proceso de reporte de puntos de venta e inventarios. (En formato SIPOC/Mapa de proceso) generado por el equipo PAP de Grupo ABSA”

 REPORTE DE PUNTOS DE VENTA E INVENTARIOS		CLAVE: [SO-PRG-04]																																				
Sucursal:	General (Todas las sucursales)	Fecha:	9 de junio del 2021																																			
1. Propósito: Determinar los pasos a seguir y responsabilidades para el procedimiento de reporte de puntos de venta e inventarios de Grupo ABSA, con el fin de atender las necesidades y mantener informados de nuestras ventas por SPA's y reembolsos correspondientes a nuestros respectivos proveedores.																																						
2. Alcance: Este procedimiento es de aplicación para el departamento de Sales Operations, Sistemas y todos los colaboradores que intervengan en la generación de reportes de puntos de venta e inventarios de Grupo ABSA.																																						
3. Definiciones: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Definición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reporte de punto de venta</td> <td>Los reportes de punto de venta son unos registros que genera Grupo ABSA en el que se muestran las ventas diarias, semanales, mensuales o anuales.</td> </tr> <tr> <td>Notas de crédito</td> <td>La nota de crédito es un documento comercial que emite el vendedor y en el cual se desglosan los conceptos por los que un comprador dispone de un crédito a su favor en su relación comercial con el vendedor.</td> </tr> <tr> <td>Reembolso (rebute)</td> <td>El reembolso suele ser empleado en los acuerdos comerciales, compras y demás operaciones mercantiles y economicas cuando se pacta que pueda darse esta figura. Esto, bajo ciertos supuestos.</td> </tr> </tbody> </table>				Concepto	Definición	Reporte de punto de venta	Los reportes de punto de venta son unos registros que genera Grupo ABSA en el que se muestran las ventas diarias, semanales, mensuales o anuales.	Notas de crédito	La nota de crédito es un documento comercial que emite el vendedor y en el cual se desglosan los conceptos por los que un comprador dispone de un crédito a su favor en su relación comercial con el vendedor.	Reembolso (rebute)	El reembolso suele ser empleado en los acuerdos comerciales, compras y demás operaciones mercantiles y economicas cuando se pacta que pueda darse esta figura. Esto, bajo ciertos supuestos.																											
Concepto	Definición																																					
Reporte de punto de venta	Los reportes de punto de venta son unos registros que genera Grupo ABSA en el que se muestran las ventas diarias, semanales, mensuales o anuales.																																					
Notas de crédito	La nota de crédito es un documento comercial que emite el vendedor y en el cual se desglosan los conceptos por los que un comprador dispone de un crédito a su favor en su relación comercial con el vendedor.																																					
Reembolso (rebute)	El reembolso suele ser empleado en los acuerdos comerciales, compras y demás operaciones mercantiles y economicas cuando se pacta que pueda darse esta figura. Esto, bajo ciertos supuestos.																																					
4. Responsabilidades: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Quien</th> <th>Es responsable de...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sales Operations</td> <td>Realizar un reporte de puntos de venta con base en los requerimientos solicitados por el proveedor y a partir de las ventas por SPA's generadas por Grupo ABSA. Además de calcular el reembolso correspondiente.</td> </tr> <tr> <td>Sistemas</td> <td>Establecer un correcto desarrollo de los reportes automáticos generados por el sistema de Grupo ABSA y brindar soporte técnico en caso de discrepancias en la funcionalidad de este mismo.</td> </tr> </tbody> </table>				Quien	Es responsable de...	Sales Operations	Realizar un reporte de puntos de venta con base en los requerimientos solicitados por el proveedor y a partir de las ventas por SPA's generadas por Grupo ABSA. Además de calcular el reembolso correspondiente.	Sistemas	Establecer un correcto desarrollo de los reportes automáticos generados por el sistema de Grupo ABSA y brindar soporte técnico en caso de discrepancias en la funcionalidad de este mismo.																													
Quien	Es responsable de...																																					
Sales Operations	Realizar un reporte de puntos de venta con base en los requerimientos solicitados por el proveedor y a partir de las ventas por SPA's generadas por Grupo ABSA. Además de calcular el reembolso correspondiente.																																					
Sistemas	Establecer un correcto desarrollo de los reportes automáticos generados por el sistema de Grupo ABSA y brindar soporte técnico en caso de discrepancias en la funcionalidad de este mismo.																																					
5. Matriz RACI (Responsible, Autoridad, Consultor, Informado): <table border="1"> <thead> <tr> <th>PA.SO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>Sales operations</th> <th>Proveedor</th> <th>Sistemas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Estructuración del reporte</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.1</td> <td>Identificar al proveedor.</td> <td>A/R</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>Validar criterios de proveedor.</td> <td>A/R</td> <td>C</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>1.3</td> <td>Validación: ¿Es necesario actualizar algún criterio?</td> <td>A/R</td> <td>C</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>1.4</td> <td>Actualizar criterios y continuar con el proceso</td> <td>A/R</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>1.5</td> <td>Validación: ¿Es necesario actualizar información de clientes?</td> <td>A/R</td> <td>C</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>				PA.SO	DESCRIPCIÓN	Sales operations	Proveedor	Sistemas	1	Estructuración del reporte				1.1	Identificar al proveedor.	A/R	-	-	1.2	Validar criterios de proveedor.	A/R	C	-	1.3	Validación: ¿Es necesario actualizar algún criterio?	A/R	C	-	1.4	Actualizar criterios y continuar con el proceso	A/R	-	-	1.5	Validación: ¿Es necesario actualizar información de clientes?	A/R	C	-
PA.SO	DESCRIPCIÓN	Sales operations	Proveedor	Sistemas																																		
1	Estructuración del reporte																																					
1.1	Identificar al proveedor.	A/R	-	-																																		
1.2	Validar criterios de proveedor.	A/R	C	-																																		
1.3	Validación: ¿Es necesario actualizar algún criterio?	A/R	C	-																																		
1.4	Actualizar criterios y continuar con el proceso	A/R	-	-																																		
1.5	Validación: ¿Es necesario actualizar información de clientes?	A/R	C	-																																		

Página 1 de 11

Imagen 1.4 “Vista general del documento del proceso de reporte de puntos de venta e inventarios generado por el equipo de Grupo ABSA”

1.6. Valoración de productos, resultados e impactos

De acuerdo con el problema identificado, la falta de estandarización, control y seguimiento de los procesos del departamento de *Sales Operations*, se ven impactadas de manera positiva con el trabajo de este proyecto, debido a que la documentación de los procesos permite obtener y detectar oportunidades de mejora, facilita desarrollar herramientas de capacitación y hace que la comunicación sea más concreta y se tenga la correcta información y objetivos claros de cada proceso como un control de lo que realizan mediante diferentes indicadores puestos en el diagrama de flujo.

1.7. Bibliografía y otros recursos

PAP ABSA. (2022). (P2022_PAP4F04A) DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA INSTITUCIÓN ABSA, ÁREA DE CLIENTES Y PRODUCTOS. Zapopan.

Colaboradores Grupo ABSA. (2022). Lista de procesos del departamento de *Sales Operations*. Zapopan.

PAP ABSA. (2022). Diagrama de flujo del proceso de gestión de notas de crédito por SPA'S. Zapopan.

PAP ABSA. (2022). Diagrama de flujo del proceso de reporte de puntos de venta e inventarios. Zapopan.

PAP ABSA. (2022). Documento del proceso de gestión de notas de crédito por SPA'S. Zapopan.

PAP ABSA. (2022). Documento del proceso de gestión de reporte de puntos de venta e inventarios. Zapopan.

1.8. Anexos generales

Lista de procesos del departamento de *Sales Operations* (En formato SIPOC/Mapa de proceso) generado por colaboradores de GRUPO ABSA:

(Colaboradores Grupo ABSA, 2022)

Código	Nombre	Importancia	Responsable
[SO-PRG-02]	Gestión de lista de precios	1	Todos
[SO-PRG-06]	Desviaciones para precio especial	2	Todos
[SO-PRG-03]	Gestión de notas de crédito por SPA´s	3	Todos
[SO-PRG-04]	Reporte de puntos de venta e inventarios	4	Todos
[SO-PRG-05]	Acuerdos a largo plazo con clientes	5	Todos
[SO-PRG-07]	Perfilamiento de clientes	6	José
[SO-PRG-08]	Creación de categorías de producto	7	José
[SO-PRG-09]	Asignación de clientes a vendedores	8	Lety
[SO-PRG-10]	Análisis de negativos en facturación	9	Nadia
[SO-PRG-11]	Liberación de desviaciones y acuerdos	10	Todos
[SO-PRG-12]	Medición del HIT RATE	11	Todos
[SO-PRG-01]	Gestión de bloques de horas de servicio Rockwell Automation	12	Todos

2. Productos

Nombre y código del PAP	PAP PROGRAMA PARA MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y LOGÍSTICA EN LA INDUSTRIA REGIONAL II (V2022_PAP4F04A)
Nombre del proyecto	Estandarización de procesos y políticas de control para la gestión de precios y analítica en Grupo ABSA
Descripción (qué es, para quién se realizó y para qué es):	Documentación y estandarización del procedimiento de generación de reportes de puntos de venta e inventario, este procedimiento es de aplicación para el departamento de <i>Sales Operations</i> , Sistemas y todos los colaboradores que intervengan en la generación de reportes de puntos de venta e inventarios de Grupo ABSA. En este se establecen los pasos a seguir y responsabilidades para el procedimiento de reporte de puntos de venta e inventarios de Grupo ABSA, con el fin de atender las necesidades y mantener informados de las ventas por SPA's y reembolsos correspondientes a los respectivos proveedores de Grupo ABSA. Se realizó la documentación y estandarización del proceso con la finalidad de que los colaboradores de Grupo ABSA realicen sus actividades de acuerdo con lo establecido, sin la ejecución de pasos que no agreguen valor y permitiendo establecer métricos capaces de brindar información para la mejora continua del proceso.
Autores:	Jesús Gerardo Álvarez Barriga

Nombre y código del PAP	PAP PROGRAMA PARA MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y LOGÍSTICA EN LA INDUSTRIA REGIONAL II (V2022_PAP4F04A)
Nombre del proyecto	Estandarización de procesos y políticas de control para la gestión de precios y analítica en Grupo ABSA
Descripción (qué es, para quién se realizó y para qué es):	Documentación y estandarización del procedimiento de desviaciones para precio especial a la venta, Este procedimiento es de aplicación para el departamento de Sales Operations, Ventas, Finanzas y todos los colaboradores que intervengan en la gestión y ventas de servicios contratados por Grupo ABSA. En este se determinan los pasos a seguir y responsabilidades para el procedimiento de gestión de desviaciones para precio especial a la venta de Grupo ABSA, incluyendo en este el registro de consumo de este, los pasos para la venta y facturación y las condiciones administrables para satisfacer las necesidades de los clientes de Grupo ABSA. Se realizó la documentación y estandarización del proceso con la finalidad de que los colaboradores de Grupo ABSA realicen sus actividades de acuerdo con lo establecido, sin la ejecución de pasos que no agreguen valor y permitiendo establecer métricas capaces de brindar información para la mejora continua del proceso.
Autores:	Jesús Gerardo Álvarez Barriga

Nombre y código del PAP	PAP PROGRAMA PARA MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y LOGÍSTICA EN LA INDUSTRIA REGIONAL II (V2022_PAP4F04A)
Nombre del proyecto	Estandarización de procesos y políticas de control para la gestión de precios y analítica en Grupo ABSA
Descripción (qué es, para quién se realizó y para qué es):	<p>Documentación y estandarización del procedimiento de la gestión de las notas de crédito por SPA´S, este procedimiento es de aplicación para los departamentos de Sales Operations, Ventas, cuentas por pagar y todos los colaboradores que intervengan en el proceso de las notas de crédito de Grupo ABSA. En este se establecen los lineamientos y pasos a seguir para el procedimiento de la gestión de las notas de crédito por SPA´S de Grupo ABSA. Con el fin de recuperar una cantidad del costo transferido al cliente mediante un acuerdo de precio especial.</p> <p>Se realizó la documentación y estandarización del proceso con la finalidad de que los colaboradores de Grupo ABSA realicen sus actividades de acuerdo con lo establecido, sin la ejecución de pasos que no agreguen valor y permitiendo establecer métricos capaces de brindar información para la mejora continua del proceso.</p>
Autores:	Mario Alonso Vázquez Gómez

Nombre y código del PAP	PAP PROGRAMA PARA MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y LOGÍSTICA EN LA INDUSTRIA REGIONAL II (V2022_PAP4F04A)
Nombre del proyecto	Estandarización de procesos y políticas de control para la gestión de precios y analítica en Grupo ABSA
Descripción (qué es, para quién se realizó y para qué es):	<p>Documentación y estandarización del procedimiento de la política de las unidades de medida para las ventas, esta normativa es aplicable para los departamentos de Compras, Ventas, Planeación de la Cadena de Suministros, Almacén y aquellos colaboradores de Grupo ABSA que estén involucrados en el proceso de venta. En este se utilizan las unidades de medida de venta que se manejan en Grupo ABSA para que la base de datos se encuentre de la manera correcta y el proceso de venta se realice de la manera más eficiente posible.</p> <p>Se realizó la propuesta de la documentación de esta política de control con la finalidad de que Grupo ABSA tenga una política para el control del manejo de sus productos al momento y no se lleguen a tener desacuerdos de cómo tomar estas decisiones.</p>
Autores:	Mario Alonso Vázquez Gómez

Nombre y código del PAP	PAP PROGRAMA PARA MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y LOGÍSTICA EN LA INDUSTRIA REGIONAL II (V2022_PAP4F04A)
Nombre del proyecto	Estandarización de procesos y políticas de control para la gestión de precios y analítica en Grupo ABSA
Descripción (qué es, para quién se realizó y para qué es):	<p>Documentación y estandarización del procedimiento de la política de alta de productos, esta normativa es aplicable para los departamentos de Sales Operations, Compras, Ventas, Planeación de la Cadena de Suministros, Almacén y aquellos colaboradores de Grupo ABSA que estén involucrados en el proceso de alta de productos. Con el objetivo de establecer lineamientos a seguir y condiciones para la estandarización del alta de productos al catálogo de Grupo ABSA, priorizando garantizar el mejor servicio y mayor rentabilidad en el desempeño de estas.</p> <p>A fin de estandarizar los criterios y características mínimas para el alta de registros de productos, definir responsables de la actividad y gestionar los puntos clave de su realización y estructurar la base de datos para facilitar el análisis con una visión de promoción de mercado, mejora en las relaciones de clientes y estructura de unidades de negocio</p>
Autores:	José Pablo Lira Gómez Torres

1. Manual: Documentación [SO-PRG-04] REPORTE DE PUNTOS DE VENTA E INVENTARIOS


		REPORTE DE PUNTOS DE VENTA E INVENTARIOS		CLAVE: [SO-PRG-04]	
Sucursal:	General (Todas las sucursales)	Fecha:	9 de junio del 2021		
1. Propósito: Determinar los pasos a seguir y responsabilidades para el procedimiento de reporte de puntos de venta e inventarios de Grupo ABSA, con el fin de atender las necesidades y mantener informados de nuestras ventas por SPA's y reembolsos correspondientes a nuestros respectivos proveedores.					
2. Alcance: Este procedimiento es de aplicación para el departamento de Sales Operations, Sistemas y todos los colaboradores que intervengan en la generación de reportes de puntos de venta e inventarios de Grupo ABSA.					
3. Definiciones:					
Concepto	Definición				
Reporte de puntos de venta	Los reportes de punto de venta son unos registros que genera Grupo ABSA en el que se muestran las ventas diarias, semanales, mensuales o anuales.				
Notas de crédito	La nota de crédito es un documento comercial que emite el vendedor y en el cual se desglosan los conceptos por los que un comprador dispone de un crédito a su favor en su relación comercial con el vendedor.				
Reembolso (rebate)	El reembolso suele ser empleado en los acuerdos comerciales, compras y demás operaciones mercantiles y económicas cuando se pacta que pueda darse esta figura. Esto, bajo ciertos supuestos.				
4. Responsabilidades:					
Quién	Es responsable de...				
Sales Operations	Realizar un reporte de puntos de venta con base en los requerimientos solicitados por el proveedor y a partir de las ventas por SPA's generadas por Grupo ABSA. Además de calcular el reembolso correspondiente.				
Sistemas	Establecer un correcto desarrollo de los reportes automáticos generados por el sistema de Grupo ABSA y brindar soporte técnico en caso de discrepancias en la funcionalidad de este mismo.				
5. Matriz RACI (Responsable, Autoridad, Consultor, Informado):					
PASO	DESCRIPCIÓN	Sales operations	Proveedor	Sistemas	
1	Estructuración del reporte				
1.1	Identificar al proveedor.	AR	-	-	
1.2	Validar criterios de proveedor.	AR	C	-	
1.3	Validación: ¿Es necesario actualizar algún criterio?	AR	C	-	
1.4	Actualizar criterios	AR	-	-	
1.5	Validación: ¿Es necesario actualizar información de clientes?	AR	C	-	
1.6	Validación: ¿Es necesario actualizar la información de precios?	AR	C	-	

Imagen 1.4 "Vista general del documento del proceso de reporte de puntos de venta e inventarios generado por el equipo de Grupo ABSA"

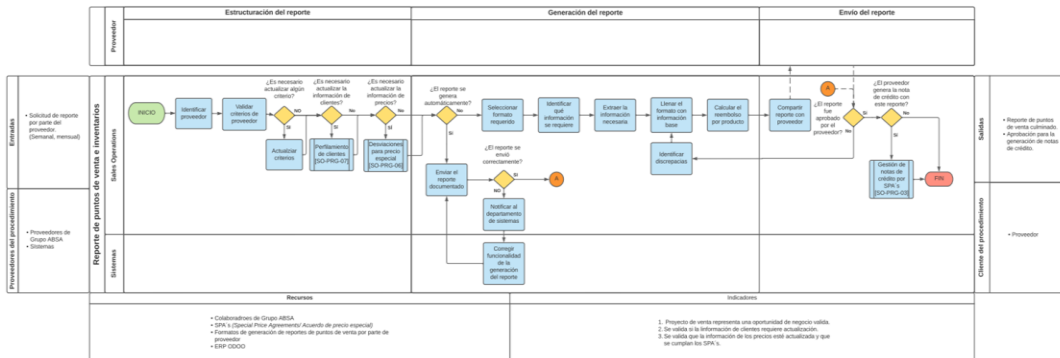



Imagen 1.3 "Diagrama de flujo del proceso de reporte de puntos de venta e inventarios. (En formato SIPOC/Mapa de proceso) generado por el equipo PAP de Grupo ABSA"

Por asuntos de confidencialidad no es posible anexar el documento, por lo tanto, se anexan algunas capturas de pantalla del documento

2. Manual: Documentación [SO-PRG-06] GESTIÓN DE DESVIACIONES PARA PRECIO ESPECIAL A LA VENTA

 GESTIÓN DE DESVIACIONES PARA PRECIO ESPECIAL A LA VENTA		CLAVE: [SO-PRG-06]																																				
Sucursal:	General (Todas las sucursales)	Fecha:	03 de diciembre del 2021																																			
1. Propósito: Determinar los pasos a seguir y responsabilidades para el procedimiento de gestión de desviaciones para precio especial a la venta de Grupo ABSA incluyendo en este el registro de consumo de este, los pasos para la venta y facturación y las condiciones administrables para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.																																						
2. Alcance: Este procedimiento es de aplicación para el departamento de Sales Operations, Ventas, Finanzas y todos los colaboradores que intervengan en la gestión y ventas de servicios contratados por Grupo ABSA.																																						
3. Definiciones: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Definición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Desviación por precio especial</td> <td>Acuerdo generado entre Grupo ABSA y sus proveedores mediante el que se establece el surtimiento de bienes definidos a un cliente mediante un precio especial. Este pudiendo ser aplicado a la compra de productos directamente a proveedor, o a la ejecución de crédito para la liberación de mercancías.</td> </tr> <tr> <td>Desviación por nota de crédito</td> <td>Acuerdo de precio especial, aplicado mediante un crédito otorgado a Grupo ABSA con el objetivo de incentivar la venta de productos aplicando una desviación de precio especial.</td> </tr> <tr> <td>Acuerdo</td> <td>Es un pacto, convenio o resolución que se hace durante un tiempo definido por parte de Grupo ABSA con alguna organización o empresa, pública o privada.</td> </tr> </tbody> </table>				Concepto	Definición	Desviación por precio especial	Acuerdo generado entre Grupo ABSA y sus proveedores mediante el que se establece el surtimiento de bienes definidos a un cliente mediante un precio especial. Este pudiendo ser aplicado a la compra de productos directamente a proveedor, o a la ejecución de crédito para la liberación de mercancías.	Desviación por nota de crédito	Acuerdo de precio especial, aplicado mediante un crédito otorgado a Grupo ABSA con el objetivo de incentivar la venta de productos aplicando una desviación de precio especial.	Acuerdo	Es un pacto, convenio o resolución que se hace durante un tiempo definido por parte de Grupo ABSA con alguna organización o empresa, pública o privada.																											
Concepto	Definición																																					
Desviación por precio especial	Acuerdo generado entre Grupo ABSA y sus proveedores mediante el que se establece el surtimiento de bienes definidos a un cliente mediante un precio especial. Este pudiendo ser aplicado a la compra de productos directamente a proveedor, o a la ejecución de crédito para la liberación de mercancías.																																					
Desviación por nota de crédito	Acuerdo de precio especial, aplicado mediante un crédito otorgado a Grupo ABSA con el objetivo de incentivar la venta de productos aplicando una desviación de precio especial.																																					
Acuerdo	Es un pacto, convenio o resolución que se hace durante un tiempo definido por parte de Grupo ABSA con alguna organización o empresa, pública o privada.																																					
4. Responsabilidades: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Quién</th> <th>Es responsable de...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sales Operations</td> <td>Realiza un análisis con base en los acuerdos de precio especial solicitados por el departamento ventas de Grupo ABSA. Así como, negociar términos y determinar las características por las cuales Grupo ABSA brinda desviaciones para precio especial dentro de sus productos.</td> </tr> <tr> <td>Área Comercial</td> <td>Generar operaciones de ventas y comercialización de los productos o servicios con precio especial a los clientes de Grupo ABSA. Cotizar, solicitar y generar venta.</td> </tr> </tbody> </table>				Quién	Es responsable de...	Sales Operations	Realiza un análisis con base en los acuerdos de precio especial solicitados por el departamento ventas de Grupo ABSA. Así como, negociar términos y determinar las características por las cuales Grupo ABSA brinda desviaciones para precio especial dentro de sus productos.	Área Comercial	Generar operaciones de ventas y comercialización de los productos o servicios con precio especial a los clientes de Grupo ABSA. Cotizar, solicitar y generar venta.																													
Quién	Es responsable de...																																					
Sales Operations	Realiza un análisis con base en los acuerdos de precio especial solicitados por el departamento ventas de Grupo ABSA. Así como, negociar términos y determinar las características por las cuales Grupo ABSA brinda desviaciones para precio especial dentro de sus productos.																																					
Área Comercial	Generar operaciones de ventas y comercialización de los productos o servicios con precio especial a los clientes de Grupo ABSA. Cotizar, solicitar y generar venta.																																					
5. Matriz RACI (Responsable, Autoridad, Consultor, Informado): <table border="1"> <thead> <tr> <th>PASO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>Sales Operations</th> <th>Ventas / BL / PM</th> <th>Proveedor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Aprobación de solicitud</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.1</td> <td>Definir productos a solicitar</td> <td>C</td> <td>A/R</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>Generar análisis</td> <td>A/R</td> <td>C</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>1.3</td> <td>Solicitar SPA's a proveedor</td> <td>A/R</td> <td>-</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>1.4</td> <td>Validar aprobación de SPA por proveedor</td> <td>A/R</td> <td>I</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>1.5</td> <td>Registrar acuerdo en ODOO</td> <td>C</td> <td>A/R</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>				PASO	DESCRIPCIÓN	Sales Operations	Ventas / BL / PM	Proveedor	1	Aprobación de solicitud				1.1	Definir productos a solicitar	C	A/R	I	1.2	Generar análisis	A/R	C	-	1.3	Solicitar SPA's a proveedor	A/R	-	C	1.4	Validar aprobación de SPA por proveedor	A/R	I	C	1.5	Registrar acuerdo en ODOO	C	A/R	-
PASO	DESCRIPCIÓN	Sales Operations	Ventas / BL / PM	Proveedor																																		
1	Aprobación de solicitud																																					
1.1	Definir productos a solicitar	C	A/R	I																																		
1.2	Generar análisis	A/R	C	-																																		
1.3	Solicitar SPA's a proveedor	A/R	-	C																																		
1.4	Validar aprobación de SPA por proveedor	A/R	I	C																																		
1.5	Registrar acuerdo en ODOO	C	A/R	-																																		

Página 1 de 18

Imagen 1.5 "Vista general del documento del proceso de Desviaciones para precio especial a la venta generado por el equipo de Grupo ABSA"

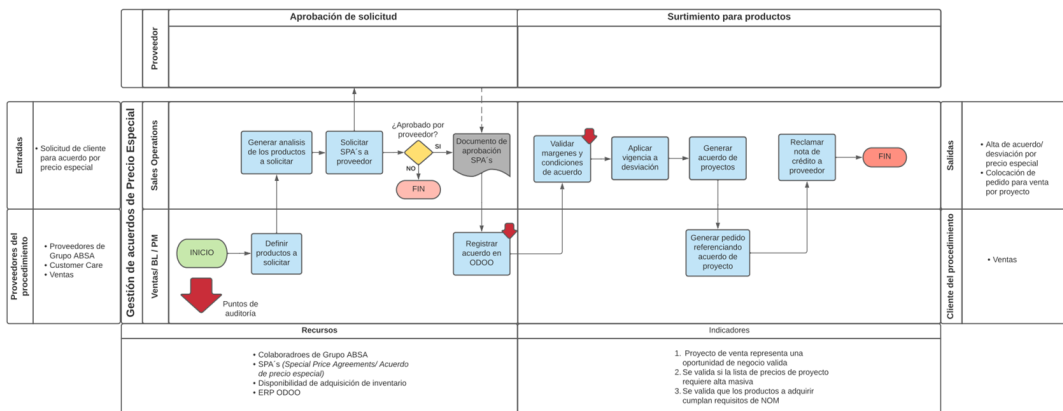


Imagen 1.6 "Diagrama de flujo del proceso de Desviaciones para precio especial a la venta. (En formato SIPOC/Mapa de proceso) generado por el equipo PAP de Grupo ABSA"

Por asuntos de confidencialidad no es posible anexar el documento, por lo tanto, se anexan algunas capturas de pantalla del documento

3. Manual: Documentación [SO-PRG-03] PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NOTAS DE CRÉDITO POR SPA'S

ABSA Proveedor de Servicios		PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LAS NOTAS DE CRÉDITO POR SPA'S	CLAVE: [SO-PRG-03]																																																																		
Sucursal:	General (Todas las sucursales)	Fecha:	9 de junio del 2022																																																																		
<p>1. Propósito: Establecer los lineamientos y pasos a seguir para el procedimiento de la gestión de las notas de crédito por SPA'S de Grupo ABSA. Con el fin de recuperar una cantidad del costo transferido al cliente mediante un acuerdo de precio especial.</p> <p>2. Alcance: Este procedimiento es de aplicación para los departamentos de Sales Operations, Ventas, cuentas por pagar y todos los colaboradores que intervengan en el proceso de las notas de crédito de Grupo ABSA.</p> <p>3. Definiciones:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Definición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nota de crédito</td> <td>Es un documento comercial que emite el proveedor para anular una factura o realizar una corrección en ella, como resultado de un saldo a favor del comprador.</td> </tr> <tr> <td>Importe</td> <td>Es la cantidad, cuantía, medida o proporción, que vale un producto o artículo, y que figurará a la hora de hacer facturas de las operaciones de compra o venta.</td> </tr> <tr> <td>Acuerdo</td> <td>Decisión tomada en común por dos o más personas.</td> </tr> <tr> <td>Discrepancias</td> <td>Falta de acuerdo entre dos o más persona o falta de aceptación de una situación, decisión o una opinión.</td> </tr> <tr> <td>ID cliente</td> <td>Código exclusivo que se utiliza para identificar a algún cliente.</td> </tr> <tr> <td>ZIFE</td> <td>Categoría de transacción de artículos dentro de un reclamo SPA, las cuales son notas de crédito.</td> </tr> <tr> <td>ZIFR</td> <td>Categoría de transacción de artículos dentro de un reclamo SPA, las cuales son negativas que son las devoluciones y cancelaciones de factura.</td> </tr> </tbody> </table> <p>4. Responsabilidades:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Quien</th> <th>Es responsable de...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sales Operations</td> <td>Seguir la serie de pasos establecida por el departamento, generando el documento con los datos solicitados, los acuerdos establecidos con el proveedor y corrigiendo las discrepancias que llegara a tener.</td> </tr> <tr> <td>Ventas</td> <td>Cargar los datos del número del acuerdo, ID del distribuidor y el ID del cliente al momento de crear la devoción en ODOO.</td> </tr> <tr> <td>Cuentas por pagar</td> <td>Recibir el informe de las notas de crédito por parte de Sales Operations y realizar el proceso de la aplicación de las notas de crédito generadas.</td> </tr> </tbody> </table> <p>5. Matriz RACI (responsable, Autoridad, Consultor, Informado):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PASO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SALES OPERATIONS</th> <th>VENTAS</th> <th>PROVEEDOR</th> <th>CUENTAS POR PAGAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Actualización de la información</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.1</td> <td>Identificar al proveedor</td> <td></td> <td>A/R</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>Validar los acuerdos con el proveedor: ¿Es necesario actualizar algún acuerdo?</td> <td></td> <td>A/R</td> <td></td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Completar reporte para el proveedor</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.1</td> <td>Validar el documento especial: ¿Es necesario generar un documento especial?</td> <td></td> <td>A/R</td> <td></td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>2.2</td> <td>Completar datos faltantes</td> <td>A</td> <td>R</td> <td>C</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Concepto	Definición	Nota de crédito	Es un documento comercial que emite el proveedor para anular una factura o realizar una corrección en ella, como resultado de un saldo a favor del comprador.	Importe	Es la cantidad, cuantía, medida o proporción, que vale un producto o artículo, y que figurará a la hora de hacer facturas de las operaciones de compra o venta.	Acuerdo	Decisión tomada en común por dos o más personas.	Discrepancias	Falta de acuerdo entre dos o más persona o falta de aceptación de una situación, decisión o una opinión.	ID cliente	Código exclusivo que se utiliza para identificar a algún cliente.	ZIFE	Categoría de transacción de artículos dentro de un reclamo SPA, las cuales son notas de crédito.	ZIFR	Categoría de transacción de artículos dentro de un reclamo SPA, las cuales son negativas que son las devoluciones y cancelaciones de factura.	Quien	Es responsable de...	Sales Operations	Seguir la serie de pasos establecida por el departamento, generando el documento con los datos solicitados, los acuerdos establecidos con el proveedor y corrigiendo las discrepancias que llegara a tener.	Ventas	Cargar los datos del número del acuerdo, ID del distribuidor y el ID del cliente al momento de crear la devoción en ODOO.	Cuentas por pagar	Recibir el informe de las notas de crédito por parte de Sales Operations y realizar el proceso de la aplicación de las notas de crédito generadas.	PASO	DESCRIPCIÓN	SALES OPERATIONS	VENTAS	PROVEEDOR	CUENTAS POR PAGAR	1	Actualización de la información					1.1	Identificar al proveedor		A/R			1.2	Validar los acuerdos con el proveedor: ¿Es necesario actualizar algún acuerdo?		A/R		C	2	Completar reporte para el proveedor					2.1	Validar el documento especial: ¿Es necesario generar un documento especial?		A/R		C	2.2	Completar datos faltantes	A	R	C	
Concepto	Definición																																																																				
Nota de crédito	Es un documento comercial que emite el proveedor para anular una factura o realizar una corrección en ella, como resultado de un saldo a favor del comprador.																																																																				
Importe	Es la cantidad, cuantía, medida o proporción, que vale un producto o artículo, y que figurará a la hora de hacer facturas de las operaciones de compra o venta.																																																																				
Acuerdo	Decisión tomada en común por dos o más personas.																																																																				
Discrepancias	Falta de acuerdo entre dos o más persona o falta de aceptación de una situación, decisión o una opinión.																																																																				
ID cliente	Código exclusivo que se utiliza para identificar a algún cliente.																																																																				
ZIFE	Categoría de transacción de artículos dentro de un reclamo SPA, las cuales son notas de crédito.																																																																				
ZIFR	Categoría de transacción de artículos dentro de un reclamo SPA, las cuales son negativas que son las devoluciones y cancelaciones de factura.																																																																				
Quien	Es responsable de...																																																																				
Sales Operations	Seguir la serie de pasos establecida por el departamento, generando el documento con los datos solicitados, los acuerdos establecidos con el proveedor y corrigiendo las discrepancias que llegara a tener.																																																																				
Ventas	Cargar los datos del número del acuerdo, ID del distribuidor y el ID del cliente al momento de crear la devoción en ODOO.																																																																				
Cuentas por pagar	Recibir el informe de las notas de crédito por parte de Sales Operations y realizar el proceso de la aplicación de las notas de crédito generadas.																																																																				
PASO	DESCRIPCIÓN	SALES OPERATIONS	VENTAS	PROVEEDOR	CUENTAS POR PAGAR																																																																
1	Actualización de la información																																																																				
1.1	Identificar al proveedor		A/R																																																																		
1.2	Validar los acuerdos con el proveedor: ¿Es necesario actualizar algún acuerdo?		A/R		C																																																																
2	Completar reporte para el proveedor																																																																				
2.1	Validar el documento especial: ¿Es necesario generar un documento especial?		A/R		C																																																																
2.2	Completar datos faltantes	A	R	C																																																																	

Página 1 de 12

Imagen 1.2 "Vista general del documento del proceso de gestión de notas de crédito por SPA'S las generado por el equipo de Grupo ABSA"

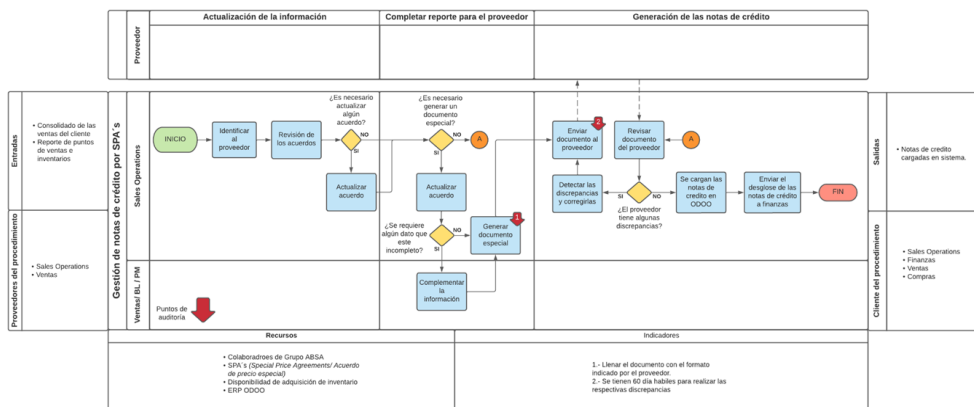



Imagen 1.1 "Diagrama de flujo del proceso de la gestión de notas de crédito por SPA'S. (En formato SIPOC/Mapa de proceso) generado por el equipo PAP de Grupo ABSA"

Por asuntos de confidencialidad no es posible anexar el documento, por lo tanto, se anexan algunas capturas de pantalla del documento

4. Manual: Documentación [PCS-BRQ-03] POLÍTICA DE CONTROL DE UNIDADES DE MEDIDA PARA LAS VENTAS

	REGLAMENTO DE NEGOCIO: UNIDADES DE MEDIDA DE VENTA	CLAVE: [PCS-BRQ-03]	
Sucursal:	General (Todas las sucursales)	Fecha:	30 de abril de 2022

UNIDADES DE MEDIDA DE VENTA

1. Propósito:
Estandarizar las unidades de medida de venta que se manejan en Grupo ABSA para que la base de datos se encuentre de la manera correcta y el proceso de venta se realice de la manera más eficiente posible.

2. Alcance:
Esta normativa es aplicable para los departamentos de Compras, Ventas, Planeación de la Cadena de Suministros, Almacén y aquellos colaboradores de Grupo ABSA que estén involucrados en el proceso de venta.

3. Definiciones:
Unidad de medida: Es una referencia convencional que se usa para medir la magnitud física de un determinado objeto, sustancia o fenómeno.
Nombre del Producto: Definición simple del producto del catálogo de Grupo ABSA. Aparece en ODOO bajo el campo "Nombre".
Descripción del Producto: Definición detallada del producto del catálogo de Grupo ABSA. Contiene las especificaciones que distinguen a un producto de otro similar de manera única. Aparece en ODOO bajo el campo "Descripción".
Número de parte del fabricante: Se trata del código que el fabricante asigna a sus propios productos. Aparece en ODOO bajo el campo "Código de Proveedor Predeterminado".
Número de parte de Grupo ABSA: Se trata del código que Grupo ABSA asigna a los productos de su portafolio. Aparece en ODOO bajo el campo "Referencia Interna".

4. Puntos para tomar en cuenta:
Los productos que maneja grupo ABSA pueden tener distintas unidades de venta, esto porque hay productos que se venden en distintas versiones.


- La unidad de medida de venta principal debe de ser la unidad de medida de compra del proveedor, esto para cuidar el tema de la facturación.
- En caso de que se requiera una unidad de medida de venta adicional se deberá de cuidar que los precios hayan tenido la conversión de manera correcta para que al momento de que se realice la venta el precio si concuerde con la unidad de medida.

Un ejemplo sería un paquete de 100 piezas con un precio de \$1000 y con la conversión te daría de resultado el costo de solamente una pieza \$10. (Una propuesta es vender la pieza

Imagen 1.7 "Vista general del documento de la política de unidades de medida para las ventas en equipo de Grupo ABSA"

Por asuntos de confidencialidad no es posible anexar el documento, por lo tanto, se anexan algunas capturas de pantalla del documento

5. Manual: Documentación [PCS-BRQ-02] POLÍTICA DE ALTA DE PRODUCTOS

	REGLAMENTO DE NEGOCIO: ALTA DE PRODUCTOS	CLAVE: [PCS-BRQ-02]	
Sucursal:	General (Todas las sucursales)	Fecha:	27 de Abril de 2022

ALTA DE PRODUCTOS

1. Propósito:
Establecer lineamientos a seguir y condiciones para la estandarización del alta de productos al catálogo de **Grupo ABSA**, priorizando garantizar el mejor servicio y mayor rentabilidad en el desempeño de estas.

2. Alcance:
Esta normativa es aplicable para los departamentos de Compras, Ventas, BL o PM, Planeación de la Cadena de Suministros, Almacén y aquellos colaboradores de **Grupo ABSA** que participen en las actividades de cotización y alta de productos.

3. Definiciones:

Alta de productos: Procedimiento mediante el cual se añaden productos al catálogo de **Grupo ABSA**, se definen canales de distribución y requisitos para la disposición del producto.

Nombre del Producto: Definición simple del producto del catálogo de **Grupo ABSA**. Aparece en Odoo bajo el campo "Nombre".

Descripción del Producto: Definición detallada del producto del catálogo de **Grupo ABSA**. Contiene las especificaciones que distinguen a un producto de otro similar de manera única. Aparece en Odoo bajo el campo "Descripción".

Número de parte del fabricante: Se trata del código que el fabricante asigna a sus propios productos. Aparece en Odoo bajo el campo "Código de Proveedor Predeterminado".

Número de parte de Grupo ABSA: Se trata del código que **Grupo ABSA** asigna a los productos de su portafolio. Aparece en Odoo bajo el campo "Referencia interna".

4. Lineamientos a seguir:

1. El **número de parte del fabricante** se dará de alta usando el número de parte interno del proveedor, incluyendo el uso de guiones, puntos y diagonales, solo si el proveedor los usa, para evitar duplicidad de productos.
2. El **número de parte de Grupo ABSA** tiene reglas especiales dependiendo de cada marca. Se seguirán respetando dichas reglas. Ej: Rockwell, Cables General Cable, etc. Cuando dichas reglas no apliquen, se dará de alta usando el número de parte interno del proveedor.

Imagen 1.8 "Vista general del documento de la política de Alta de Productos de Grupo ABSA"

Por asuntos de confidencialidad no es posible anexar el documento, por lo tanto, se anexan algunas capturas de pantalla del documento

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

GERARDO ÁLVAREZ: Para mí, continuar en este proyecto fue de suma importancia ya que me interesa bastante la transición que ABSA está realizando, fue muy enriquecedor para mí adentrarme al cambio que como empresa están haciendo, pasando de realizar procesos manuales a establecer un sistema estandarizado y automatizado. Al principio de este PAP realizado en el verano 2022, me resultó bastante sencillo retomar con el proyecto y establecer un objetivo más claro para el proyecto, esto debido a que en el semestre pasado ya había sido parte de este mismo. Gracias a esto, tuvimos interacciones más constantes con los colaboradores de Grupo ABSA, así como la confianza de ellos para brindarnos información y herramientas que ayudaran con el cumplimiento del objetivo de nuestro proyecto. Como equipo logramos coordinarnos bastante bien, tanto mi compañero como yo, no tuvimos problemáticas ni complicaciones para ejecutar el proyecto, solo en una ocasión se retrasó una reunión debido a la disponibilidad de un colaborador, sin embargo, nuestra buena comunicación y disposición ayudó a que esto no fuera ningún problema y pudimos establecer la reunión en otro horario.

MARIO VÁZQUEZ: Mi experiencia que viví a partir de este segundo PAP en la misma empresa pude ver demasiadas cosas de otras maneras de cómo es que el trabajo en equipo con los objetivos claros, con una excelente planificación y una muy buena comunicación entre todos los integrantes del equipo y de los demás departamentos involucrados podemos lograr bastantes cosas que tienen un impacto muy grande en varios aspectos de mejora para una organización.

PABLO LIRA: Continuar este proyecto representó un gran reto tanto profesionalmente como personalmente. Al vincular al ITESO y mis compañeros con la empresa donde trabajo y al recibir la confianza de llevar de nuevo este proyecto me genera un compromiso de funcionamiento ya que la empresa ya cuenta con nuestro trabajo y disponibilidad. Grupo ABSA presentó una mayor disponibilidad para nuestras ideas y especializar el equipo a una parte del proyecto nos permitió mayor efectividad y consistencia. Funcionamos de mejor manera y hubo menos ajustes a los objetivos del proyecto.

3.2 Aprendizajes logrados

GERARDO ÁLVAREZ: Este segundo PAP fue muy enriquecedor debido a que ya tenía más claro la manera de desenvolverme en el mismo, a partir de la experiencia del PAP I, me llevo bastantes aprendizajes personales, la gran importancia de una buena planeación y estrategias para desarrollar el proyecto, también la importancia de la puntualidad y de la comunicación constante con el equipo de trabajo. Específicamente, me adentré bastante a la estandarización de procesos y su documentación, así como la manera de comunicarse y mantener la sinergia entre los departamentos que colaboran en Grupo ABSA.

MARIO VÁZQUEZ: Me voy con bastantes aprendizajes profesionales como los son las habilidades de comunicación, realizar diagramas de flujo de procesos más desarrollados con KPI'S, el de la mejora continua qué es de bastante ayuda para el incremento de la productividad de los procesos, la documentación de procesos y las políticas de control de productos. También aprendizajes que me ayudarán para mejorar como persona que considero que me ayudaran bastante para mi vida y para cualquier reto que tenga que enfrentar como es la disciplina, el liderazgo, el dialogo, las relaciones y etc.

PABLO LIRA: Este semestre aprendí bastantes cosas nuevas dentro del PAP, ya que el anterior mucho tiempo fue enfocado en coordinar a mis compañeros junto con el equipo de ABSA nos estuvimos enfocando dentro de todo a la parte de Sales Operations para las actividades de Grupo ABSA

Al ser un departamento relativamente nuevo, algo que se ejerció bastante fue salir de la zona de las actividades continuas del departamento y se gestionó para las actividades que realizan tengan un objetivo, sean estandarizadas, medibles y tengan influencia en los resultados de la empresa.

El principal aprendizaje fue la labor de convencimiento, liderazgo, capacitación propia y capacitación a los demás.

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

GERARDO ÁLVAREZ:

- Con lo que llegué al PAP.
- Lo que reforcé u obtuve del PAP 1.
- Lo que reforcé u obtuve del PAP 2.

Categorizar los elementos, si es un conocimiento, una habilidad, una actitud,	Competencia	Evidencia	Relevancia/Fortaleza*
	Conocimientos	Sistemas logísticos	Tomé clases en ITESO y aplico en vida laboral.
Manejo de inventarios		Tomé clases en ITESO y aplico en vida laboral.	Gran relevancia Fortaleza
Gestión y control de calidad		Tomé clases en ITESO y aplico en vida laboral.	Gran relevancia
Organización de eventos		Tomé clases en ITESO y aplico en vida laboral.	Media relevancia Fortaleza
Diferentes aplicaciones y programas profesionales		Tomé clases en ITESO	Gran relevancia Fortaleza
Diseño de almacenes y oficinas		Tomé clases en ITESO.	Media relevancia
Balanceo de línea y VSM		Tomé clases en ITESO.	Gran relevancia
Generar pronósticos de demanda		Tomé clases en ITESO.	Gran relevancia Fortaleza
Desarrollo y administración de proyectos		Tomé clases en ITESO y aplico en vida laboral.	Gran relevancia Fortaleza
Documentación de procesos		Tomé clases en ITESO y aplico en vida laboral.	Gran relevancia Fortaleza
Seguridad industrial		Tomé clases en ITESO.	Gran relevancia

		Órdenes de compra	Tomé clases en ITESO y aplico en vida laboral.	Gran relevancia	
		Cálculos de costos	Tomé clases en ITESO y aplico en vida laboral.	Gran relevancia	
	Habilidades	Sé escuchar a las personas	Participé en un movimiento juvenil.	Gran relevancia Fortaleza	
		Comprendo los diferentes puntos de vista	Participé en un movimiento juvenil en el cual compartíamos distintos puntos de vista.	Gran relevancia Fortaleza	
		Ayudo a los demás en lo que puedo aportar	En la vida diaria, escolar y laboral.	Gran relevancia Fortaleza	
		Aprendo de mis errores y me retroalimento a mí mismo	En la vida diaria, escolar y laboral.	Gran relevancia Fortaleza	
		Mantengo la calma en situaciones de presión o de extrema delicadeza	En la vida diaria, escolar y laboral.	Gran relevancia Fortaleza	
		Trabajo en equipo	En la vida diaria, escolar y laboral.	Gran relevancia Fortaleza	
		Facilidad de comunicación	En la vida diaria, escolar y laboral.	Gran relevancia	
		Trabajo bajo presión	En la vida diaria, escolar y laboral.	Gran relevancia Fortaleza	
		Actitudes	Soy paciente	En la vida diaria, escolar y laboral.	Gran relevancia Fortaleza
			Soy responsable	En la vida diaria, escolar y laboral.	Gran relevancia Fortaleza

		Soy respetuoso	En la vida diaria, escolar y laboral.	Gran relevancia Fortaleza
		Soy tolerante	En la vida diaria, escolar y laboral.	Gran relevancia Fortaleza

En este segundo PAP pienso que adquirí algunos conocimientos y habilidades, sin embargo, creo que fueron más los que reforcé. Desde mi punto de vista, mi primer PAP fue de bastantes conocimientos nuevos, y gracias a esto en el segundo PAP los pude reforzar ya que fue la continuación del proyecto de Grupo ABSA. Con lo que más me quedo es con las habilidades que reforcé en este PAP, creo que como persona crecí bastante, abrí los ojos en situaciones que se presentan diariamente en la vida laboral y me servirá bastante para mi futuro.

PABLO LIRA:

Color gris: Con lo que llegue al PAP

Color azul: Lo que reforcé en el PAP I

Color dorado: Lo que obtuve en el PAP II

	Competencia	Evidencia	Relevancia/Fortaleza*
Co	Documentación de procesos	2 año de experiencia documentando procesos	Aplicación en metodologías DMAIC

Categorizar los elementos, si es un conocimiento, una habilidad, una actitud,		Métodología PMI	6 meses como Líder de proyecto	Organización y realización de objetivos
		Metodología DMAIC	Implementación de SGC para ISO 9001	Aplicación a procesos de mejora continua
		Métodología Lean	Proyecto de mejora en procesos de almacén	Aplicación a actividades de mejora continua
		Gestión de bases de datos en SQL	Curso introductorio de Postgress SQL para continuación del PAP	Aplicación como lenguaje de programación y gestión de bases de datos
	Habilidades	Liderazgo	6 meses como Líder de proyecto	Organización y realización de objetivos
		Comunicación	Ganador de concursos de oratoria a nivel intersecundarias	Entendimiento y transmisión de ideas
		Comunicación en Ingles	Presentación ante club rotario en Arkansas	Entendimiento en lenguajes ajenos
		Motivación	Capitán en Futbol desde los 11 años	Mejor ambiente de trabajo
		Enseñanza	Capacitación en actividades a compañeros del PAP	Transmitir conocimientos y habilidades
	Actitudes	Disciplinado	Trabajo 8 horas y estudio 6	Cumplimiento de objetivos
		Perseverante	Trabajo desde los 15 años	Tolerancia al estrés
		Responsable	2 personas a mi cargo	Organización y respaldo
		Paciencia	Tolerancia a los constantes cambios	Reestructurar para el logro de objetivos

En este PAP nos enfocamos en generar las actividades y gestión de datos para la mejora. Requirió salir de la zona de confort y capacitar tanto al equipo de ABSA como el del ITESO. Me llevo grandes aprendizajes para el futuro.

MARIO VÁZQUEZ:

Color blanco: Con lo que llegue al PAP

Color verde: Lo que reforcé en el PAP I

Color azul: Lo que obtuve en el PAP II

	Competencia		Evidencia	Relevancia/Fortaleza *
Categorizar los elementos, si es un conocimiento, una habilidad, una actitud,	Conocimientos	Gestión de la calidad total	La adquirí en las 2 clases de calidad que tuve y aplico algunas herramientas en mi día a día.	Estas en una fortaleza que tengo por que con este conocimiento puedo realizar procesos y trabajos con una alta calidad.
		Gestión de almacenes	La adquirí en dos experiencias laborales organizando los respectivos almacenes.	Esta es una fortaleza que tengo por qué podría gestionar un almacén dependiendo de sus requisitos. Donde también la perfeccione en el PAP 1 realizando mejoras y detectando discrepancias en los procesos más importantes.
		Costos y finanzas	La adquirí en la clase de costos y análisis financiero y la aplico en un negocio que tengo actualmente.	Esta es una fortaleza que tengo porque al saber estos conocimientos puedes ahorrarte demasiado dinero y tenerlo más organizado.

		La documentación de procesos	La documentación del proceso de conteo cíclico. La documentación de la gestión de las notas de crédito por SPA'S.	Este es un conocimiento que adquirí y me será bastante útil para la comprensión de cualquier proceso. Lo seguí reforzando bastante en el PAP II.
		La documentación de una política de control	La documentación de la política de unidades de medida de ventas	Este conocimiento lo adquirí en el PAP II y me servirá para la creación de un control sobre cualquier problemática de control del producto.
		Sistemas logísticos	La adquirí en la clase de logística y en el almacén de grupo ABSA.	Esta es una fortaleza que tengo por qué puedo planear rutas minimizando los costos. También reforcé esto en el PAP 1 revisando su cadena de suministros.
		Planeación de la producción	La adquirí en la clase de planeación de producción.	Esta es una fortaleza que tengo por qué puedo planear y pronosticar la producción de una organización.

		Los diferentes procesos en el almacén	El análisis de tiempos y movimientos que presentamos de los procesos	Este es un conocimiento nuevo que adquiero y me será bastante útil para comprender más el área logística.
		Mejora de procesos	La adquirí en mi experiencia laboral en versa mejorando los procesos de la empresa mediante el programa flexsim.	Esta es una fortaleza que tengo por qué puedo mejorar los procesos de una organización asíéndolos más eficientes.
	Habilidades	Resolver problemas	La adquirí gracias a las experiencias que he tenido a lo largo de mi vida.	Esta es una fortaleza que tengo por qué podría ver diferentes maneras para poder resolver el conflicto.
		Manejo de base de datos	Se realizo una base de datos en Excel con diferentes funciones y macros	Esta es una nueva habilidad que desarrolle debido a que se manejó una gran cantidad de información

		Trabajar en equipo	La adquirí en los proyectos que he tenido en equipo, donde he ido perfeccionando cada detalle. La trabaje también en el PAP I y PAP II.	Esta es una fortaleza que tengo por qué podría trabajar en un equipo y saber cómo lograr los objetivos esperados. Estuve trabajando con diferentes equipos en el PAP I y II donde tuvimos que llegar a acuerdos importantes y planear todo.
		Organización y presentación de juntas directivas	Fue organizando distintas juntas para llegar a conclusiones y mostrar trabajos	Esta es una fortaleza por que a lo largo de mi vida profesional será importante realizar juntas y presentaciones como las realizadas.
		Hablar en publico	La adquirí gracias a las experiencias que he tenido a lo largo de mi vida.	Esta es una fortaleza que tengo por qué podría hablar en alguna junta en una manera que pueda persuadirlos.
		Organizado	La adquirí desde que era niño, organizando mis horarios y cosas.	Esta es una fortaleza que tengo por qué puedo acabar mis obligaciones a tiempo y en forma.

		Trabajo bajo presión	La adquirí gracias a las experiencias que he tenido a lo largo de mi vida en especial en mi equipo de futbol.	Esta es una fortaleza que tengo por qué podría estar tranquilo y conseguir los resultados esperados sin importar una presión.
		Pensamiento critico	La adquirí gracias algunas materias y experiencia de mi vida.	Esta es una fortaleza que tengo por qué dudo de algunas afirmaciones que hacen porque yo siento que podrían aun ser mejores.
		Tomar decisiones	La adquirí gracias a las decisiones que he tenido que tomar a lo largo de mi vida.	Esta es una fortaleza que tengo por qué podría analizar una decisión de diferentes aspectos y así poder tomar la mejor.
	Actitudes	Liderazgo	La adquirí en el futbol gracias a que fui capitán de mi equipo.	Esta es una fortaleza que tengo por qué puedo dirigir o acompañar a un equipo de trabajo a los objetivos esperados.

		Iniciativa	La adquirí gracias a mis padres que siempre me enseñaron a tomar la iniciativa.	Esta es una fortaleza que tengo por qué me gusta tomar la iniciativa y no esperar a que alguien este atrás de mi diciéndomelo.
		Flexibilidad y la adaptación al cambio	En ocasiones teníamos que cambiar nuestros objetivos por nuevos problemas que veíamos	Esta es una fortaleza nueva que adquiero y es muy importante tenerla para siempre reaccionar a algún cambio.
		Actitud critica	Esta actitud la adquirí dudando de como realizar las cosas por que en ocasiones veía una mejor manera de hacerlas.	Esta actitud tiene mucha relevancia porque analizo con profundidad y me cuestiono la mayoría de los conocimientos antes de considerarlos verdaderos.
		Disciplina	La adquirí gracias al deporte, porque me obligué a mí mismo a respetar los horarios que me establecía.	Esta es una fortaleza que tengo por qué siento que esta es la base del éxito para cualquier objetivo.

		Tolerancia	La adquirí gracias a mis abuelos, porque para atender a personas de la 3 edad es muy necesaria.	Esta es una fortaleza que tengo por qué puedo ser tolerable en varios aspectos y poder buscar soluciones.
		Creatividad	La adquirí gracias a las experiencias que he tenido a lo largo de mi vida.	Esta es una fortaleza que tengo por qué puedo pensar en soluciones que no son comunes.

A partir de este análisis me pude dar cuenta de las habilidades, conocimientos y actitudes que tenía y que realmente no las tenía tan desarrolladas como yo lo pensaba, por lo tanto, me pone a pensar que tengo que seguir fortaleciendo esas habilidades. También me puse como objetivo aprender una nueva habilidad, conocimiento y aptitud durante 5 meses con el objetivo de mejorar y ser más cada vez. Este objetivo que tuve en el PAP I me sirvió bastante porque hoy en día si los adquirí con el PAP II y con el día a día.

3.4 Dimensión persona

GERARDO ÁLVAREZ:

1 **Ante los cambios inesperados y radicales de la vida: ¿cuál es tu brújula?**
 Mis objetivos, lo que me gusta hacer, mi felicidad, elegir siempre lo mejor para mí y no defraudar a mi yo de 10 años.

2 **a) En este momento de tu vida ¿cuál es tu principal motivación?**

Tengo diversas motivaciones y cada una para un objetivo específico, pero la principal motivación es mi familia, me hace muy feliz verlos a ellos cuando ven que sigo avanzando y cumpliendo mis metas.

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

Aspectos externos:

(Relaciones laborales, amistades, familia)

En cumplir con el trabajo y ascender de puesto algún día.

Salir con mis amigos y pasar experiencias que nos marquen,

Y con mi familia apoyándolos en lo que me necesiten, pasando ratos y tiempo valioso con ellos.

Estoy en planeación para llevar la empresa familiar al siguiente paso.

Aspectos internos:

(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.-

Constantemente trato de pensar cosas positivas, aunque a veces creo que le doy muchas vueltas a mi cabeza y eso no me sirve.

Tengo miedo al fracaso.

Trato de ir lo más recto posible y lo más rápido también.

Algo que me preocupa mucha es no disfrutar mi juventud.

- **Escribir la lista con porcentajes a lo que le inviertes tu energía.**
 - En cumplir con el trabajo y ascender de puesto algún día. 30%
 - Salir con mis amigos y pasar experiencias que nos marquen. 10%
 - Y con mi familia apoyándolos en lo que me necesiten, pasando ratos y tiempo valioso con ellos. 10%
 - Estoy en planeación para llevar la empresa familiar al siguiente paso. 5%
 - Constantemente trato de pensar cosas positivas, aunque a veces creo que le doy muchas vueltas a mi cabeza y eso no me sirve. 5%
 - Tengo miedo al fracaso. 15%
 - Trato de ir lo más recto posible y lo más rápido también. 12.5%
 - Algo que me preocupa mucho es no disfrutar mi juventud. 12.5%

- **Al leer tus datos y proyectarlos hacia el futuro:**
 - **¿Qué tanto son logros a corto, mediano o largo plazo?**

Creo que el trabajo es a mediano plazo y en lo demás es a corto, ya que son cosas a las que le invierto energía día con día, además de preocuparme en el futuro acerca de ellas.

c) ¿Cuál es tu propósito de vida?

Mi propósito de vida es ser feliz haciendo lo que me gusta, esa felicidad llegaría logrando establecer la empresa familiar en un nivel más alto, así como, teniendo las personas importantes en mi vida, conociendo gente nueva y dejando ir a las personas que cumplen su ciclo.

d) **Enumera lista de cosas que haces:**

- **Por obligación (evado responsabilidad, hago cosas por amenazas o castigos)**
 - Algunas tareas escolares.
- **Por convicción (asumo responsabilidad, construcción común basada en diálogo y compromisos)**
 - Comenzar con mi vida laboral.
 - Ir a la universidad.
 - Apoyar a mi casa.
 - Responsabilidad afectiva con respecto a las personas que me rodean.
- **¿Qué cultura es más común en tu vida?**

Creo que estoy en una etapa en donde estoy convencido de lo que quiero, y tengo la dicha de no vivir presionado a hacer cosas que no quiero, dejando de lado algunas tareas escolares que debido a que ya entré a mi vida laboral, malamente las hago solo por cumplir.

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.)**

Roba mucha energía cuando tienes algo que no está bien por dentro, pasé por eso, sin embargo, logré dejarlo atrás, es muy desgastante, realmente me sentía sin ganas de nada, con poco valor por mí mismo, me descuidé físicamente y no sentía motivación alguna por hacer las cosas que me gustan.

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

- Estoy muy convencido de que quiero lograr tener una constructora que desarrolle proyectos en todo México.
- A corto plazo, estoy convencido de que quiero disfrutar mi juventud al máximo conociendo muchas cosas, y aprendiendo de mis errores.

4 **Visualiza:**

- Tres personas a quien hayas tratado con soberbia o desprecio en los últimos 10 días. ¿Qué tienes tú de ellos?
Su apoyo económico, amor, apoyo moral, afecto, comida.
- Tres personas a quienes hayas ayudado en los últimos 10 días.
¿Qué has compartido que es parte de tu esencia?

Creo que compartí el valor de la amistad, que creo que me identifico mucho con ello.

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

Más que nada a mis seres cercanos, creo que les dejo la importancia de no dejar pasar nada, vivir al máximo cada día como si fuera el último, tuve una experiencia que me marcó y me enseñó a que no vale la pena dejar pasar tiempo estar mal con la gente porque no sabes cuando será la última vez que lo puedas abrazar. Creo que eso es lo que siempre les he recalcado a mis seres cercanos.

6 Al leer todas tus respuestas:

- **¿De qué te das cuenta, con respecto al momento de tu vida en el que te encuentras?**

Que creo que he madurado bastante los últimos años, sin embargo, aún me falta más, no pongo mucha atención en lo que los demás hacen por mí y creo que no se los agradezco de la mejor manera, también pienso que soy muy rígido y no elijo otras cosas si no lo tengo planificado.

A partir de lo que te das cuenta ¿Qué vas a hacer?

Apreciar lo que los demás hacen por mí, dejar mis miedos atrás, ser un poco más flexible con lo que quiero, más espontáneo y dejar que las cosas sucedan, aunque no estén descritas en el papel.

Pablo Lira:

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

Mi brújula se basa en la generación de metas pequeñas para el cumplimiento de objetivos a largo plazo. Por ejemplo: Tengo el objetivo de poner un negocio propio, para eso mis metas son: 1. Terminar la carrera, 2. Generar experiencia laboral en las operaciones reales de un negocio, 3. Entender varios modelos de negocio mediante conocimiento empírico y técnico, 4. Definir mi propio modelo de negocio, etc. En el caso que exista un cambio en el logro de objetivos, ajustamos los objetivos a realizar más no la meta.

2 a) En este momento de tu vida ¿cuál es tu principal motivación?

Mi principal motivación se basa en las personas que tengo alrededor. Ser un motor para mi familia, quiero asegurarme de que nunca le faltará nada a mi hermanito y la ambición que tengo para cumplir mis metas.

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

Aspectos externos:

(Relaciones laborales, amistades, familia)

Aspectos internos:

(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.

- o Relaciones laborales: 40%
- o Amistades: 20%
- o Familia: 30%
- o Aspectos internos: 10%

• Al leer tus datos y proyectarlos hacia el futuro:

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

Intento gestionar mi vida mediante logros de corto y mediano plazo, entre más estructura inmediata generó la disciplina para lograrla y la tolerancia al fracaso se dan de manera momentánea. Si una meta falla cambiarla por otra es sencillo. Cambiar el objetivo puede ser un punto de quiebre en la vida de una persona.

c) ¿Cuál es tu propósito de vida?

Mi motor de vida viene del pensamiento: “El que no vive para servir, no sirve para vivir” por lo que vivo para mí mediante la capacidad de servir a otros. Me llena el corazón ser maestro, amigo, hijo, la ilusión de ser padre, jefe y compañero.

d) Enumera lista de cosas que haces:

• Por obligación (evado responsabilidad, hago cosas por amenazas o castigos)

Es muy raro que haga cosas por obligación. Pienso más en cosas que me generan tedio, pero hago por disciplina que en cosas que hago por obligación. Si no estoy convencido de que lo que estoy haciendo viene de mi propia convicción busco la forma de cambiarlo. No quiero ser preso más que de mi propia persona.

• Por convicción (asumo responsabilidad, construcción común basada en diálogo y compromisos)

Trabajo, estudio, hago ejercicio, ejercito mis relaciones de vida por convicción.

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

Tengo alcoholismo social. Tengo el objetivo de desarrollar mi carrera profesional al mayor nivel posible antes de los 30, por lo que desde los 15 años trabajo y estudio dando el 110% en ambas partes. En este punto me enfoco más en proyectos profesionales que personales (Fuera del PAP solo tengo materias optativas pendientes) pero llega un punto más o menos cada 2 meses en que agarro una fiesta de solo por esta vez y tiro toda la euforia en un fin de semana. Entro en excesos y tengo resacas horribles pero esa liberación de estrés me permite enfocarme a alto nivel por otros dos meses. Tengo claro que este comportamiento no es sostenible, por lo que mi punto de quiebre es mi graduación. Lograr balancear mi vida a la gestión de un tiempo de relajación más esquematizado y sin excesos.

- **Busca y enlista una o varias convicciones que den certeza y base a tu vida.**
 - El que no trabaje que no coma
 - El que no sirve para vivir no vive para servir
 - El amor a uno mismo viene del autoconocimiento
 - Conocer tus límites sirve para saber la pared que tienes que romper
 - Nunca escucharás excusas de los victoriosos

4 Visualiza:

- **Tres personas a quien hayas tratado con soberbia o desprecio en los últimos 10 días. ¿Qué tienes tú de ellos?**

Tengo miedo de reaccionar como ellos a los retos que me genere la vida. Mi desprecio es con base en generar un rechazo crítico a esas actitudes.

- **Tres personas a quienes hayas ayudado en los últimos 10 días. ¿Qué has compartido que es parte de tu esencia?**

He compartido un enfoque hacia el servir basado en la alegría por el mismo acto de servir. El ser útil a los demás me genera plenitud.

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

Al mundo no le interesa mi muerte, dejaré amor en mi familia y recuerdos en mis amistades. Al final no somos más que una recopilación de anécdotas que el mismo tiempo irá borrando.

6 Al leer todas tus respuestas:

- **¿De qué te das cuenta, con respecto al momento de tu vida en el que te encuentras?**
Que necesito descansar y enfocarme en cuidarme a mí mismo.
- **A partir de lo que te das cuenta ¿Qué vas a hacer?**
Trabajaré en balancear mi vida de manera más efectiva, siendo autoconsciente de mi necesidad de autodestrucción y buscando corregirla mediante amor propio y cuidado de uno mismo.

Mario Vázquez:

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?

· Con los cambios que he tenido en mi vida y con los retos que me he tenido que enfrentar mi brújula sería trabajar en una empresa importante por 1 año y después realizar alguna especialidad en lo que más me haya gustado, trabajando otros 5 años en eso que me gusto y después crear mi propia empresa o negocio.

2 a) **En este momento de tu vida ¿cuál es tu principal motivación?**

· Mi principal motivación son mis seres queridos, querer salir adelante y realizar todos mis objetivos y metas que tengo planeado.

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

· Aspectos externos: El principal afecto en el que invierto mi energía considero que es mi novia, después las relaciones laborales, familia y amigos.

(Relaciones laborales, amistades, familia)

· Aspectos internos: Son en el futuro en conseguir un trabajo bueno y estable, hacer ejercicio, algunas situaciones del pasado como entrevistas de trabajo, ansiedad con pensamientos de estrés y fatiga.

(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.

- Novia: 35 %

- Gym: 15%

- Familia: 10%

- Amigos: 5%

- Laboral: 25%

- Pensamientos: 10%

· Al leer tus datos y proyectarlos hacia el futuro:

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

· Cortos: Ser empleado de una empresa grande con hábitos de ahorro y de inversión donde tendré 2 o más inversiones.

- Medianos: Cumplir con los objetivos que tengo para 2023 y ser alguien importante en la empresa donde trabaje.
- Largo Plazo: Tener mi propia empresa, tener mi propia casa y suficientes inversiones para no depender de mi empresa o trabajo.

c) ¿Cuál es tu propósito de vida?

- Mi propósito de vida es alcanzar a tener un propio negocio que sea muy importante para solución de algún problema de la humanidad, otro sería tener una campaña que ayude a todos los niños del mundo y el otro sería tener una familia.

d) Enumera lista de cosas que haces:

- Por obligación (evado responsabilidad, hago cosas por amenazas o castigos)
- Ninguna
- Por convicción (asumo responsabilidad, construcción común basada en diálogo y compromisos)
- Administración de mi departamento en AIRBNB
- La Escuela
- Trabajo

¿Qué cultura es más común en tu vida?

(¿coerción o convencimiento?)

La cultura de convencimiento debido a que estoy seguro de lo que soy y lo que pueda lograr.

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.)
- Una situación sería cuando me molesto con un amigo o algún familiar y digo que solo por esta vez está bien pero cada vez se vuelve más común y eso no está para nada bien y ese es un costo muy grande porque podría perderlos.

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?

- Mi hermano menor: Tengo su carisma
- Mi hermano mayor: Tengo su convicción
- Mi amigo: Tengo sus ganas de sobresalir

· Tres personas a quienes hayas ayudado en los últimos 10 días.

¿Qué has compartido que es parte de tu esencia?

- He ayudado a mi padre con sus trabajos y compartí esa disposición que tengo al siempre querer ayudar a mis seres queridos.
- He ayudado a mi madre con sus trabajos y compartí esa disposición que tengo al siempre querer ayudar a mis seres queridos.
- Ayudé a mi novia con algunos pendientes y compartí con ella esa esencia que tengo de carisma.

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

- SI hoy me muriera le dejaría al mundo esa huella que tuve a todos los lugares por los que he estado y esa alegría que logro transmitir fácilmente y a todas las personas que he ayudado y sanado a través de retiros espirituales y etc. Siento que todavía tengo mucho que dejar en el mundo.

6 Al leer todas tus respuestas:

¿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?

- Al analizar estas preguntas y todo lo que escribí me doy cuenta de que me encuentro en un gran momento de mi vida para empezar a cambiar lo negativo que tengo y empezar con todo porque me encuentro a una edad perfecta para realizar las cosas de la mejor manera posible.