

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE
Departamento de Estudios Sociopolíticos y Jurídicos
PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)



ITESO
Universidad Jesuita
de Guadalajara

5A09 CLÍNICA DE DERECHOS HUMANOS Y ACCESO A LA JUSTICIA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEEAVJ II

PRESENTAN

Ingeniería Industrial

SEBASTIÁN ESPINOZA ZURA

Profesor PAP: EDGAR JOSUÉ AYÓN GONZÁLEZ

Tlaquepaque, Jalisco, julio de 2022

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	2
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	2
Resumen	2
1. Introducción.....	3
1.1. Objetivos.....	3
1.2. Justificación.....	3
1.3 Antecedentes.....	4
1.4. Contexto	4
2. Desarrollo	6
2.1. Sustento teórico y metodológico	6
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto	7
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto	9
5. Conclusiones.....	10
6. Bibliografía.....	11
Anexos de evidencia de entregables	11

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

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

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

Resumen

Este reporte contiene las actividades y sus descripciones llevadas a cabo dentro del escenario de la Comisión Estatal Ejecutiva de Atención de Víctimas de Jalisco (CEEAVJ) con el objetivo de desarrollar un sistema de gestión documental que señale las responsabilidades de cada puesto, identifique los procesos del sistema y organice una propuesta de desarrollo organizacional para la mejora de procedimientos y flujos de trabajos, con un enfoque orientado a las víctimas. Se utilizó una metodología basada en la ISO 9001, para generar un sistema de gestión de calidad que separe las diferentes áreas de la organización, utilizando el pensamiento enfocado a clientes (internos o externos) y codificación documental.

La gestión documental abarcará los principales procesos del sistema, los cuales son los que interactúan directamente con las víctimas, de igual forma se presentarán propuestas de organigrama y mapa de procesos como complemento y fundamento de la identificación de áreas de oportunidades.

1. Introducción

1.1. Objetivos

- Identificar y diferenciar los procesos principales que interactúan directamente con las víctimas
- Desarrollar una propuesta de gestión documental que señale responsabilidades, metodologías, interacciones, formatos y actividades llevadas a cabo por cada uno de los procesos.
- Desarrollar diagramas de proceso que señalen el flujo de trabajo de cada proceso
- Identificar, señalar y proponer mejoras en la organización y jerarquía de puestos de trabajo

1.2. Justificación

[Es la argumentación de por qué es social y/o disciplinariamente importante el desarrollo de este proyecto y cuáles son los beneficios esperados]

El desarrollo de un sistema de gestión de calidad para el control del crecimiento y las capacidades de atención de servicios de una organización ayuda a tener una mejor administración de recursos, promover una cultura enfocada al pensamiento basado en riesgos y a identificar áreas de mejora de forma más puntual y focalizada.

El implementar este proyecto de aplicación profesional dentro de una organización de enfoque legal y social, como lo es la CEEAVJ, da mucho margen de mejora en la administración y diseño de procesos, debido a la falta de equipos multidisciplinarios que gestionen el crecimiento, eficacia y calidad de los servicios de ayuda que ofrecen.

Con esto se espera crear una base documental con la cual puedan dar seguimiento y desarrollar continuamente para llegar, tentativamente, a un punto donde puedan crecer de forma controlada, con indicadores organizacionales establecidos y delegación de responsabilidades efectivas, que hagan rendir más los recursos que se tienen.

1.3 Antecedentes

En México existe la Ley Integral de Atención a Víctimas, cuyo propósito es señalar los requerimientos y definiciones legales y la correlación de estas a los derechos humanos. En los últimos años el país ha sufrido un crecimiento casi exponencial de gente desaparecida y casos de violaciones a derechos humanos, con este tipo de crecimiento en actividades ilícitas se necesita un sistema de atención de víctimas que pueda con la carga de trabajo mientras las demás partes del gobierno atacan la problemática de la violencia con otras organizaciones y métodos.

Desgraciadamente, no hay un sistema existente lo suficientemente grande capaz de atender a la demanda actual de casos, esto se debe a una gran variedad de causas, una de ellas siendo la falta de desarrollo institucional de procesos para la mejora continua de las organizaciones gubernamentales.

Al ser un sistema de gestión de calidad una herramienta indispensable para el crecimiento empresarial, se ha demostrado que su implementación beneficia tanto a la organización, como a sus clientes. En este caso, este proyecto se ideó con la mentalidad de brindar apoyo en la planeación del desarrollo institucional para la creación de herramientas y metodologías que ayuden a eficientizar el servicio y a mejorar los procesos, de esta forma se podrá identificar y priorizar las diferentes oportunidades de crecimiento.

1.4. Contexto

En México existen varias organizaciones que se relacionan tanto directa como indirectamente con la atención a casos de violaciones de derechos humanos, siendo la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas la responsable del documento principal con el que este trabajo se basó. En 1985 se adoptó en el mundo, incluyendo a México, la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, aquí es donde se reconoce que los sistemas jurídicos se han enfocado únicamente en el delincuente y que los delitos sí afectan a las víctimas en otros aspectos y no solo en lo patrimonial.

A lo largo de los años en México se ha desarrollado una percepción de los agentes jurídicos negativa, la cual los describe como no confiables y decepcionantes. Esto se relaciona con

los resultados de las actividades que realiza el cuerpo policial y organizaciones jurídicas, que tienen como objetivo el proteger y ayudar a las víctimas, pero debido al número extenso de casos que existen, se dificulta atender a todos de forma exitosa.

De igual forma, a lo largo de los años se politizado los delitos de tal forma que toda la atención se la dan a quien cometa el crimen, de cierto modo se ha creado una mentalidad y política de castigo y no de reparación de daños, la cual permite que muchas personas no sean atendidas adecuadamente.

Acorde al Modelo Integral de Atención a Víctimas existen necesidades fundamentales que las víctimas tienen y el Estado está obligado a darles. Estas necesidades fundamentales son:

- Apoyo: Se les debe brindar reconocimiento y apoyo emocional, información sobre justicia penal, el caso, los servicios y los progresos personales y asistencia para obtener acceso a servicios prácticos, médicos y sociales.
- Justicia: Ayuda para pagar las cuentas generadas por la victimización, seguridad personal y protección de los acusados y opción de tener voz en el ámbito de la justicia.
- Buen gobierno: Mejor seguridad pública e instrumentación.

La falla de llevar a cabo de estos derechos que tienen las víctimas de cualquier delito puede conducir a una percepción negativa de parte de la víctima de como el Estado lo atiende y esto puede generarle un estado de victimización además de haber sufrido un daño a su persona y/o patrimonio.

Al ser este el caso la CEAV se dio la tarea de realizar diferentes estudios e investigaciones para mejorar la situación actual, lo que los llevó a la elaboración anual de un Proyecto del Programa de Atención a Víctimas (PAIV). Este proyecto dio a conocer la problemática del país y a partir de los resultados, se pudieron crear diversas estrategias, objetivos y acciones para mejorar el proceso a atención a víctimas. Se establecieron 5 situaciones con las que se enfrentan las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos, pero indican que no necesariamente estas son las únicas.

Las 5 situaciones son las siguientes:

- Descoordinación entre las instancias involucradas en el Sistema Nacional de Atención a Víctimas para lograr su adecuado funcionamiento.
- Deficiente acceso, de manera integral, a una asistencia, atención, protección y reparación para las víctimas.
- Desconfianza a las instituciones gubernamentales e incapacidad de los servidores públicos para la atención y acompañamiento a víctimas del delito o violaciones a sus derechos humanos.
- Falta de acceso de las víctimas a las medidas establecidas en la LGV que atiendan su situación de vulnerabilidad con enfoque diferenciado.
- Inadecuado acceso de las víctimas de delito y violaciones de derechos humanos a las medidas de prevención, atención, asistencia y reparación.

2. Desarrollo

2.1. Sustento teórico y metodológico

En México desgraciadamente no hay los suficientes recursos actualmente para dar atención a todos los casos que se tienen, de igual forma esto genera una acumulación de trabajo que es virtualmente imposible de liberar.

Utilizando una gestión documental, el identificar procesos y hacer un mapeo general de la organización, nos da las bases necesarias para crear un sistema de gestión de calidad del servicio de atención a víctimas. Con esto se obtiene una gran oportunidad de mejora y crecimiento en las capacidades de atención.

Como sustento de la eficacia que tiene un sistema de gestión de calidad el Órgano de Fiscalización Superior, ha señalado varios beneficios que este puede aportar dentro una institución pública con enfoque social. Las cuales son: *

- Mayor satisfacción de los usuarios.
- Optimización del tiempo y de los recursos.
- Comunicación más efectiva en todos los niveles de la Organización.
- Personal con actitud de servicio y forma de vida que impulsa el crecimiento personal
- Establecer procedimientos y prácticas de trabajo homogéneos.

- Reconocimiento de que los procesos se realizan sistemáticamente y con calidad, de acuerdo con los procedimientos documentados enfocados a la Mejora Continua.
- Prevenir incongruencias y errores.
- Detectar desviaciones.
- Mejorar los niveles de eficiencia y eficacia.
- Trabajo con orden y limpieza.
- Certificación reconocida mundialmente.
- Columna vertebral en la búsqueda de la Calidad Total y la Mejora Continua

Como metodología de implementación se usará la ISO 9001 la cual señala que “La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.” **

La norma ISO 9001 es reconocida mundialmente y es utilizada por las organizaciones que se consideran líderes mundiales en una gran variedad de sectores, los cuales incluyen manufactura o prestación de servicios.

Esta norma señala 4 beneficios principales de la implementación de un sistema de gestión de calidad: **

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

*ORFIS. (2017). Beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad. 9 mayo 2022, de ORFIS Sitio web: <http://www.orfis.gob.mx/beneficios-del-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

**ISO. (2015). ISO 9001:2015. 9 mayo 2022, de ISO Sitio web: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

2.2. Planeación y seguimiento del proyecto

- Descripción del proyecto

Este proyecto cuenta dos etapas:

- Identificación y Análisis de Procesos
- Control de Procesos y Propuestas de Mejora (Verano)

- Plan de trabajo

En este periodo de verano 2022 se trabajó completamente remoto, durante 8 semanas se siguieron con juntas y correos para darle seguimiento al proyecto de sistema de gestión de calidad.

El plan de trabajo se basó en el diseño de una propuesta de una Lista Maestra donde se señale todos los documentos identificados necesarios para documentar sistemáticamente los procesos y actividades necesarias para la adecuada función de la comisión.

A través de esta lista maestra se identificaron los documentos previamente creados por parte de la CEEAVJ, los cuales se contabilizaron en 20 formatos. Por parte de este proyecto se identificaron en total:

- 6 Fichas de proceso
- 3 Fichas de sub proceso
- 16 Procedimientos
- 30 Formatos
- 6 Instrucciones
- 1 Manual de calidad

Se asignó prioridad a los diferentes documentos para realizarnos en orden acorde a su necesidad e importancia, iniciando con las fichas de proceso. Los formatos solo se contabilizaron y se les asignó un código, su formateo se pospuso debido a razones de tiempos.

- Desarrollo de propuesta de mejora

La propuesta de mejora se considera y documenta en el nuevo proceso de calidad creado para la comisión. Dentro de este proceso se creó un Manual de Sistema de Gestión Documental en donde se explica la metodología para la creación y codificación de la documentación de la CEEAVJ. De la misma forma se definen el

contenido que debe tener cada tipo de documento y se proporcionaron plantillas para facilitar la creación de estos en un futuro.

De igual forma se define el procedimiento de análisis de calidad, el cual indica los pasos a seguir para conseguir la información necesaria para conseguir tanto como la capacidad actual, capacidad óptima y el costo de atención por víctima.

El plan de la propuesta era proporcionar estas mediciones y las conclusiones para crear una propuesta de mejora que incluya el costo económico necesario para la mejora de atención de víctimas, pero a falta de información proporcionada por parte de la comisión se decidió solo dejar el procedimiento descrito en forma documental.

Como parte de la mejora propuesta se tiene la intención de promover la continuidad de este proceso de gestión de calidad dentro de la CEEAVJ y el ITESO. El objetivo ideal es que estas practicas sigan activas dentro del ITESO y que poco a poco se vaya consolidando el proceso de calidad dentro de la CEEAVJ para que alguien en un futuro pueda tomar el trabajo a nombre de un nuevo Coordinador de Calidad.

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

- Aprendizajes profesionales

Los aprendizajes profesionales que se identificaron durante este segundo periodo de prácticas se basa en herramientas pertenecientes en las siguientes 3 ramas de la ingeniería:

- Análisis de procesos
 - Se trabajó en separar la ideología de relacionar las actividades con un rol en la organización para tomar una mentalidad de actividades-proceso en la cual se segmenten los diferentes procesos y sus respectivas actividades.
- Gestión de calidad:

- El proyecto se basó en toda la metodología de como generar y gestionar un sistema de gestión de calidad. Herramientas como la ISO 9001, el pensamiento basado en riesgos y el pensamiento enfocado al cliente fueron primordiales para la ejecución del proyecto.
 - Administración de Proyectos:
 - Al ser este proyecto una propuesta propia, me di la tarea de administrar tiempos, actividades, juntas y objetivos
- Aprendizajes éticos
 - El poner en práctica tus conocimientos profesionales y ser honesto tanto contigo mismo como con las partes interesadas, aunque esto signifique un atraso o cambio de objetivos es importante para la calidad y resultado del trabajo.
- Aprendizajes en lo personal
 - Me quedo sobretodo con la disciplina necesaria para llevar y liderar un proyecto, el estar abierto a hacer cambios sin perder de vista el objetivo principal y el entablar conversaciones con las partes interesadas para garantizar que todos estén informados y de acuerdo con los cambios sugeridos. Al ser alguien externo no esperaba mucha respuesta por parte de la comisión pero al ser una necesidad reconocida por el mismo secretario técnico un sistema de gestión de calidad tuve buena relación con los líderes de proceso.

5. Conclusiones

Esta pequeña transición de lo teórico a lo practico es un paso importante para dimensionar el trabajo, disciplina y valores necesarios para llevar a cabo un trabajo de manera profesional. Hay que tener un objetivo final y siempre encaminarse hacia el con el trabajo realizado, esto nos garantiza que aunque existan modificaciones y cambios en los procesos, actividades o entregables, aún así el trabajo realizado se verá relacionado directamente con el resultado esperado.

Este proyecto fue buena práctica para el labor en el mundo profesional, aunque pequeña la interferencia espero que se le de continuidad para que crezca en elago tangible y funcional.

6. Bibliografía

- ORFIS. (2017). Beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad. 9 mayo 2022, de ORFIS Sitio web: <http://www.orfis.gob.mx/beneficios-del-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>
- SO. (2015). ISO 9001:2015. 9 mayo 2022, de ISO Sitio web: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Ángel A. (2021). CEAV se desploma: caen más de 80% de las reparaciones a víctimas; funcionarios laboran sin contrato. Animal Político. www.animalpolitico.com/2021/02/ceav-caen-reparaciones-victimas-funcionarios-contrato/
- Chamberlin M. (2020). La CEAV: tregua o colapso. Animal Político. Disponible en : www.animalpolitico.com/blog-invitado/la-ceav-tregua-o-colapso/
- Salazar P. (2014). La reforma constitucional sobre Derechos Humanos. Capitulo 5: Las Obligaciones del Estado. www.archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3815/11.pdf
- CEAV (2015) Modelo Integral de Atención de Víctimas. www.gob.mx/cms/uploads/attachments/file/127943/MIAVed...pdf

Anexos de evidencia de entregables

Anexo con este reporte una carpeta de Evidencias de trabajo. Esta carpeta incluirá las fichas técnicas, diagramas de flujo, organigrama, mapa de proceso, lista maestra y propuesta de proceso de calidad, junto con sus manual y procedimiento.