

GRUPO AISLAACON
TAMAÑO: MEDIANA
CATEGORIA: INDUSTRIAL



APODACA NUEVO LEON, MEXICO. A 02 DE ABRIL DEL 2018

INDICE

1. Perfil de la Organización	3
1.1. Antecedentes	3
1.1.1. Perfil de la organización	3
1.1.2. Cultura Organizacional	4
1.1.3. Estructura Organizacional	6
2. Liderazgo	8
2.1. Liderazgo y Estilo de Gestión	8
2.2. Los líderes establecen, revisan y mejoran sistemas de gestión	10
2.3. Cultura de Calidad y Excelencia	12
2.4. Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés	15
3. Estrategias	17
3.1. Proceso de Planeación estratégica	17
3.2. Comunicación y Despliegue	20
3.3. Evaluación de la Estrategia	24
4. Desarrollo de Personas	25
4.1. Gestión de Personas alineado a estrategia	25
4.2. Desempeño de Personal	30
4.3. Comunicación, Participación y Delegación	35
4.4. Atención y Reconocimiento al personal	35
5. Recursos y Asociados	37
5.1. Gestión de Recursos Financieros	37
5.2. Gestión de Recursos de información y conocimiento	40
5.3. Gestión de inmuebles, equipos, tecnologías y materiales	44
5.4. Gestión de Alianzas y Proveedores	48
6. Procesos y Clientes	52
6.1. Segmentos de Mercado	52
6.2. Desarrollo de la propuesta de valor	54
6.3. Relación con el cliente	59
6.4. Diseño de Procesos	64
6.5. Desarrollo de Producto	69
7. Resultados	71
7.1. Clientes y Procesos	71
7.2. Generales	73
7.3. Desarrollo de Personas	74
7.4. Sociedad	77
8. GLOSARIO	78

Con un enfoque sustentable de humanismo, calidad, servicio y liderazgo tecnológico; cumplimos más de 25 años siendo líder del ramo de Tiendas de Conveniencia en México con una participación de mercado del 75%.

1. ANTECEDENTES:

1.1 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

GRUPO AISLACON se ubica en el sector de Industria de la Refrigeración teniendo como objetivos, ofrecer al mercado nacional soluciones en sistemas de refrigeración de alta tecnología que contribuyan en la optimización de los costos de inversión y operación durante toda la vida útil de los mismos. Así como una línea de refacciones y partes para mantenimiento, instalación y fabricación de cuartos fríos.

Cuenta con más de 27 años de experiencia, desde su fundación el 01 de octubre de 1990, a lo largo de los cuales se han instalado más de 20,000 cámaras de refrigeración que nos avalan como líderes en México del ramo de Tiendas de Conveniencia.

Las unidades estratégicas de negocio que actualmente operan como parte de GRUPO AISLACON son:

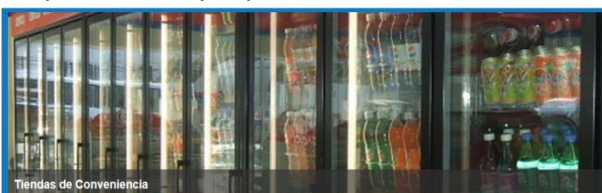
Aislamientos Constructivos: Unidad estratégica de negocio, mejor conocida como AISLACON, enfocada a la atención del mercado de tiendas de conveniencia, mercado comercial, industrial y supermercados.

Frigopartes (Representaciones y distribuciones especializadas): Unidad estratégica de negocio dedicada a la comercialización de partes y refacciones de refrigeración.

ACERO-TEC: Unidad estratégica de negocio dedicada a la administración de los servicios del resto de las empresas del Grupo.

Nuestros principales productos son:

- a) Cámaras de refrigeración de media y baja temperatura (para conservación y congelación) con puertas abatibles de vidrio templado, fabricadas con panel aislante de poliuretano.
- b) Desarrollos a la medida, desarrollo de ingeniería y construcción de cuartos fríos.
- c) Proyectos llave en mano.
- d) Servicios de ejecución de proyectos de construcción y obra civil en CEDIS y proyectos Industriales (naves y áreas de proceso refrigeradas).
- e) Sistemas integrales que incluyen vitrinas, cuarto frío y sistema de compresión (racks)
- f) Línea de refacciones y partes para refrigeración que incluyen: panel, equipos de media y baja temperatura, puertas y accesorios reach in.
- g) Cámaras con dimensiones estándar para 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 puertas.
- h) Cámara paquete de acuerdo a las dimensiones requeridas por el cliente.



Contamos con 3 centros de distribución ubicados en: Monterrey, NL, México, DF y Guadalajara, Jalisco; todos operados bajo la estructura de la plataforma tecnológica SAP. Estos CEDIS nos brindan la capacidad de una cobertura de mercado y presencia a nivel nacional.

Gracias a lo anterior y a los altos estándares de calidad en materiales e instalación, Aislacon ha recibido los siguientes reconocimientos:

- **Contratista destacado de Refrigeración 2010:** Denominados Premios Excelencia son reconocimientos otorgados por **ANFIR (Asociación Nacional de Fabricantes para la Industria de la Refrigeración)** y **ANDIRA (Asociación Nacional de Distribuidores de la Industria de la Refrigeración y Aire Acondicionado)** que busca reconocer a las empresas que han demostrado liderazgo a través de sus acciones a favor de sus clientes, entorno social, económico y empresarial.
- **Ganador Premio Nuevo León a la Competitividad 2011 y 2014.**
- **Reconocimiento ORO Premio Nuevo León a la Competitividad 2012, 2013 y 2016:** Es el reconocimiento más alto otorgado por el **Gobierno del Estado de Nuevo León** a las organizaciones, que se distinguen en la excelente implantación de procesos y en sus resultados competitivos a nivel nacional e internacional.
- **Reconocimiento PLATINO Premio Nuevo León a la Competitividad 2015:** Reconocimiento otorgado por el **Gobierno del Estado de Nuevo León** a las organizaciones que, por **5 años** consecutivos al alcanzado el nivel ORO o GANADOR del PNLC. Aislacon y Frigopartes fueron las primeras en alcanzar la categoría en los 26 años de historia del Premio.
- **Reconocimiento a la Responsabilidad Social Luis G. Sada 2013 y 2014:** Es una iniciativa de Coparmex y empresarios jóvenes de NL con el apoyo de empresas como FEMSA, ALFA, FRISA, VITRO, el Tecnológico de Monterrey y Microsoft, el cual tiene como objetivo impulsar el conocimiento, involucramiento y capacitación de las mejores prácticas empresariales para las pymes afiliadas.
- **Distintivo Empresa Socialmente Responsable 2014, 2015 y 2016:** Es el reconocimiento otorgado en México por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y AliaRSE. Este distintivo acredita a la empresa ante sus grupos de interés como una organización comprometida voluntaria y públicamente con una gestión socialmente responsable como parte de su cultura y estrategias de negocio.
- **Ganador Premio Nacional de Calidad 2016:** El Premio Nacional de Calidad es la máxima distinción empresarial que entrega el presidente de los Estados Unidos Mexicanos a las empresas e instituciones que son referentes nacionales de innovación, competitividad y sustentabilidad. En nuestro primer año de participación alcanzamos la visita de campo.

1.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

Nuestra cultura organizacional está apoyada por nuestra visión, misión, valores y código de comportamiento impecable; mismos que son difundidos al personal desde el proceso de inducción y con el apoyo de diferentes mecanismos como: Juntas de Comunicación y apoyos visuales; destacando cuadros en lugares

estratégicos, credencial de empleado y vía electrónica en el arranque de cada uno de los equipos de los usuarios.

A continuación, se presenta la cultura de Grupo Aislacon:

Visión:

Ser una empresa líder reconocida por los clientes por ofrecer soluciones integrales de refrigeración, aplicando tecnología de punta, siendo una organización competitiva, sustentable, rentable, basada en la mejora continua y socialmente responsable.

Misión:

- Cumplir con las expectativas de los clientes y formar parte de su cadena estratégica
- Atraer, retener y desarrollar el capital humano adecuado.
- Ser un competidor relevante en los segmentos de mercado dónde participemos
- Establecer alianzas con proveedores que nos permitan agregar valor y brindar una oferta competitiva a nuestros clientes.
- Conocer y promover continuamente las mejores tecnologías en procesos, sistemas, materiales y equipos.
- Desarrollar y mantener una cultura de mejora continua en los procesos de la cadena de valor que asegure su competitividad y sustentabilidad.
- Asegurar la rentabilidad planeada y los flujos de efectivo del negocio para garantizar la operación y el crecimiento saludables.

Valores:

- A** Ante todo, respeto a la dignidad de las personas.
- I** Involucrar al equipo en la toma de decisiones.
- S** Siempre con un enfoque pro activo hacia el cliente.
- L** La seguridad, el orden, la puntualidad y la limpieza.
- A** Analizar y después actuar a fin de prevenir problemas.
- C** Compromiso con el entorno social y ecológico.
- O** Optimizar el uso de los recursos de la empresa.
- N** Nunca perder el optimismo, buscar siempre el “Cómo SI”.

Código de comportamiento impecable:

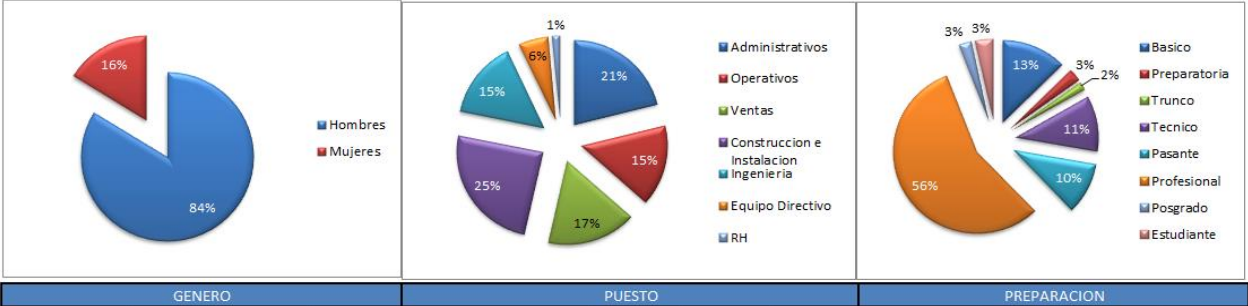
- I** **Integridad** en el desempeño diario.
- M** Mostrar **actitud positiva** ante la adversidad.
- P** Proyectar una **imagen digna** siempre.
- E** Ejemplificar los **Valores** con la acción personal.
- C** Capacidad de **hacer que las cosas sucedan**.
- A** Alentar la **mejora continua** siempre.
- B** Buscar la **excelencia** en todo.
- L** La **transparencia y claridad** como norma.
- E** Establecer un **liderazgo** objetivo.

Lo anterior buscando consolidar nuestro propósito:

PRESERVAR ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA BENEFICIO DE MEXICO.

1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Contamos con 142 empleados en nómina ocupando un total de 67 puestos distintos

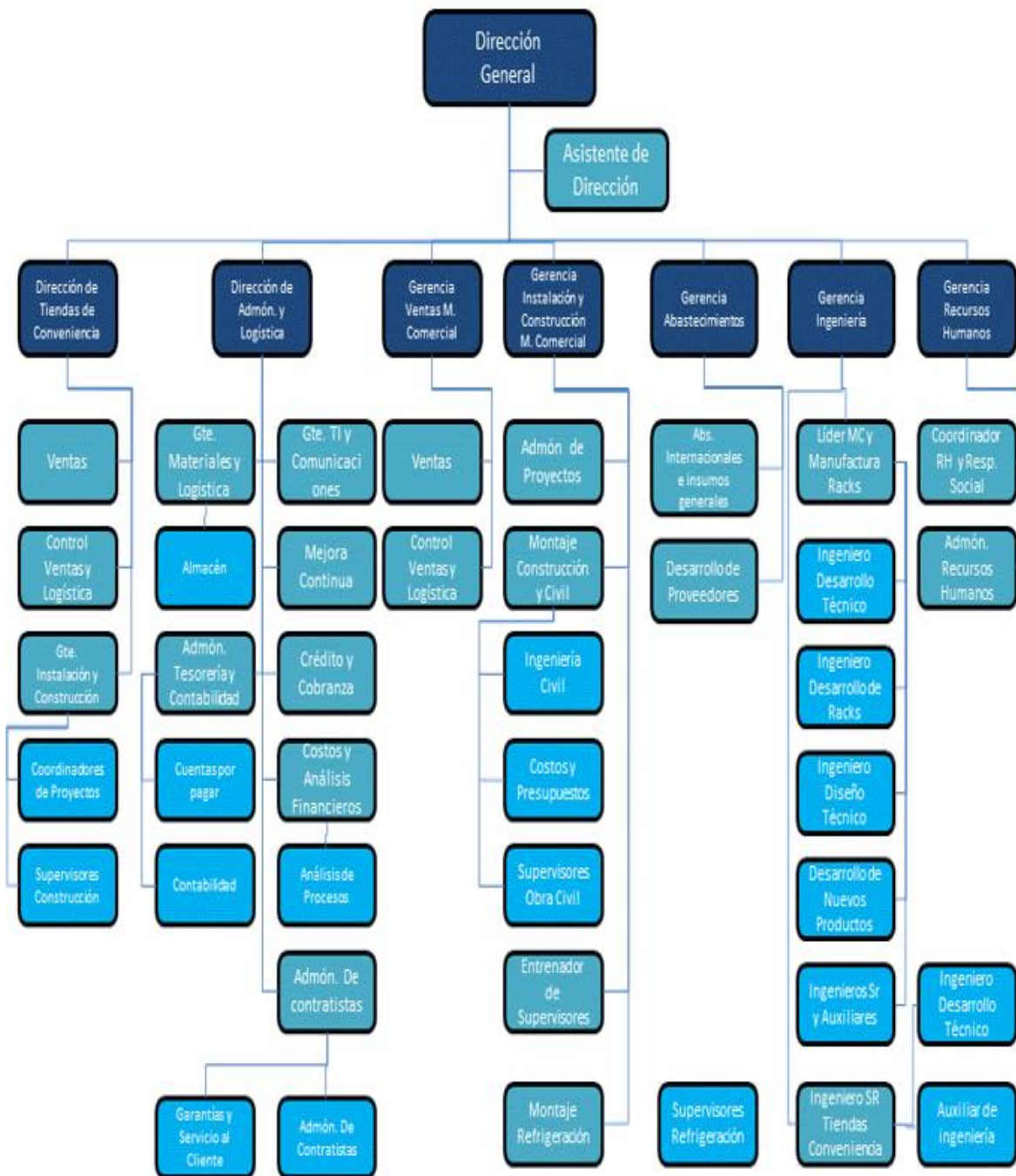


ORGANIGRAMAS

FRIGOPARTES



ORGANIGRAMA AISLAACON



GLOSARIO

- **SEDOC:** Por sus siglas Sistema de Evaluación de Desempeño, Objetivos y Competencias; desarrollado de manera interna en la organización para brindar seguimiento al desarrollo del personal en la institución. Además, colabora al desarrollo del plan de capacitación y cuenta con un apartado de intereses de puesto.
- **Head Hunter:** Instituciones dedicadas a brindar soporte a las organizaciones en temas de reclutamiento y selección de personal. Grupo Aislacon cuenta con una persona dedicada al reclutamiento y selección y en puestos críticos subcontrata los servicios de Head Hunters.
- **UAFIRDA:** Utilidad antes de financiamiento, impuesto sobre la renta, depreciación y amortización Ebitda. Es un sinónimo de utilidad.
- **MC:** Por sus siglas Mercado Comercial. Es el área de la organización que atiende el mercado comercial, industrial y de supermercados.
- **TC:** Por sus siglas Tiendas de Conveniencia. Es el área de la organización que atiende al mercado de Tiendas de Conveniencia, en donde se involucran cadenas con repetitividad de compra.
- **FP:** Es la abreviación de Frigopartes, área de la organización que atiende el mercado de partes y refacciones.
- **Sales Force:** Aplicación comercial con acceso desde la nube diseñada para ayudar a generar prospectos, sumar nuevos clientes, cerrar transacciones más rápido y a realizar ventas, brindar servicios y comercializar productos de manera más inteligente.
- **ARTUS:** Herramienta de tipo Business Intelligence que permite visualizar y administrar los indicadores de tu organización para la toma de decisiones y logro de objetivos.
- **CNC:** Son los gastos efectuados por una Empresa para evaluar y prevenir la calidad de sus productos y procesos, así como las pérdidas económicas por no lograrlas.
- **Score Card:** Check List del área de Instalación y Construcción que ayuda a la revisión de la calidad de la Instalación previa a la entrega con el cliente.