

RECURSOS Y ASOCIADOS

1. GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS

Anualmente, y en función de planeación estratégica, se establecen las necesidades de nuevos puestos, proyectos de informática, inversiones especiales, etc. Para ello es necesario incorporar estas partidas en el presupuesto de corto plazo, para posteriormente poder disponer de los recursos financieros que apoyen dichas acciones.

En la definición de las inversiones se involucran los directores, Gerentes y Jefes de área

El Comité de Planeación y Finanzas del Consejo revisa todo el plan estratégico, incluyendo las proyecciones de resultados y flujos con un horizonte de 5 años, detallando:

- Ventas
- Costos
- Margen
- Gasto Fijos
- Utilidad de Operación
- Depreciación
- UAFIRDA
- Flujo de Operación

En base a esta información se determinan las inversiones a realizar, mismas que deben estar justificadas y posteriormente aprobadas por el consejo.

La planeación financiera asegura la disponibilidad de suficientes fondos que nos permite responder a las necesidades generadas por la ejecución de las estrategias y la diversidad de proyectos de inversión.

A continuación, se presentan las principales inversiones presupuestadas de los últimos 3 años, cabe destacar que Grupo Aislacon no es un fabricante, por lo que no hay fuertes inversiones de capital en equipo, su enfoque es más a servicio integral, capital de trabajo y asegurar la continuidad de la operación:

Tipo de proyecto	Inversión 2016	Inversión 2017	Inversión 2018
Proyectos TI	\$8,452	\$11,832	\$7,720
Proyectos Almacén	\$505	\$650	\$1,619.45
Proyectos Ingeniería	\$30		\$248.40
Equipo de Transporte	\$3,648	\$6,332	\$6,033.26
Ampliación Oficinas		\$1,636	\$1,635.81
Taller de Racks		\$54	

* Miles de pesos

Además, y como parte de la planeación operativa del negocio, se generan estados financieros mensuales, mismos que se cotejan contra el presupuesto mensual. Esto se presenta a Consejo de la Empresa en una reunión formal mensual.

Para asegurar que el real vs presupuesto se mantenga en control se estableció como mecanismo, una reunión de flujo; en donde además se ve temas de cobranza y pagos a

proveedores; en la que se involucran personal de ventas, cobranza y contabilidad con una frecuencia quincenal.

Mensualmente se desarrolla un pronóstico móvil a 3 meses sobre el flujo de operación del negocio para asegurar la disponibilidad de fondos. Con esto se busca anticipar las necesidades sobre el uso de las líneas de crédito en dicho trimestre móvil.

En Grupo Aislacon utilizamos el SAP como sistema integral para la administración del negocio, primordialmente se cuenta, entre otros, con los módulos de: Finance, Control, Material Management, Project System, Assets Management, Sales and Distribution; para dar soporte a la gestión financiera y tener información confiable y precisa para la toma de decisiones.

Para garantizar el buen manejo de los recursos y la fiabilidad de los procesos financieros y operativos, anualmente se realizan una serie de auditorías internas por un consultor externo. Dichas auditorías incluyen:

Servicios Realizados 2017:	AISLACON	FRIGOPARTES
Auditoría Operacional de Inventarios MTY	●	●
Auditoría Operacional de Abastecimientos	●	●
Auditoría Operacional de Ingeniería	●	
Auditoría Operacional de Ventas: MC - TC	● ●	●
Auditoría Operacional de Construcción: MC - TC	● ●	
Auditoría Operacional de Garantías	●	
Auditoría Operacional de Logística	●	

Así como temas críticos administrativos:

Servicios:	AISLACON	FRIGOPARTES
Auditoría de la Calidad de la Información Financiera cierre 2017	●	●
Auditoría Operacional de Cuentas por Cobrar	●	●
Auditoría Operacional de Almacenes (MTY)	●	●
Auditoría Operacional de Abastecimientos	●	●
Auditoría Operacional de R.H.Nominas	●	●

Con base a dichas auditorias buscamos contar con un buen análisis del control interno y una revisión documental, periódica, de las políticas y procedimientos establecidos; que nos ayude a mantener un control interno robusto, con un alto grado de madurez y bajo riesgo.

Gracias a lo anterior hemos desarrollado:

- Una buena difusión de las políticas y procedimientos, mismos que el personal conoce, consulta y ejecuta con responsabilidad.
- Personal involucrado que utiliza los sistemas (SAP, Salesforce) y tecnologías de información, para apoyar la eficiencia y eficacia de los procesos de control interno.
- El correcto funcionamiento del Código de Ética y Conducta y el Sistema de Denuncia Anónima.

2. GESTION DE LOS RECURSOS DE INFORMACION Y CONOCIMIENTO

El sistema de información se define en base a las necesidades de las estrategias planteadas en el proceso de Planeación. Una vez definidas las estrategias se analizan los recursos que se necesitarán para lograr el éxito de las mismas; entre esos recursos se encuentran los requerimientos al sistema de información.

El proceso de planeación de los sistemas de información se lleva a cabo de la siguiente forma:

- Un plan anual de proyectos e inversiones a ejecutar necesarios para poder seguir las estrategias definidas por el negocio para el siguiente año asegurando el rumbo dentro del plan quinquenal del negocio. Dicha planeación es propuesta por el Gerente de TI y Comunicaciones en conjunto

con el Director de Administración y Logística, el cual lo aprueba y presenta a Dirección General y el Consejo para su correspondiente aprobación final.

- Una reunión de planeación en donde se revisan las estrategias del negocio y derivado de ello las necesidades del sistema de información, mediante el cual se complementa o ajusta el plan anual o bien se consideran los cambios para el plan anual del siguiente año.

Reunión	Frecuencia	Responsables	Producto	Revisión
Planeación Anual Sistemas de Información	anual	Todo el equipo directivo.	Plan anual de proyectos de sistemas de información e inversiones respectivas	trimestral
Planeación anual de objetivos	anual	Gerente TI y Comunicaciones. Director de Administración y Logística. Gerente de Recursos Humanos. Director General	Objetivos anuales	trimestral
Planeación estratégica	En base a calendario	Todo el equipo directivo.	Nuevos proyectos por integrar dentro del plan anual actual o en su defecto en el del siguiente año	5 veces al año

La información requerida para llevar el plan estratégico de la organización se adquiere mediante un plan de inteligencia de mercado el cual abarca las siguientes acciones:

Mecanismo	Frecuencia	Responsables	Producto	Revisión
Reuniones del comité de planeación y finanzas	2 a 3 veces por año	Comité de planeación y finanzas	Presentación con el Comité	En las reuniones del mismo comité
Reuniones con clientes principales	En base a acciones definidas en juntas de planeación	Director General. Director de administración y logística. Directores y	Minuta o presentación	En las juntas de planeación

		gerentes comerciales. Gerente de Ingeniería		
Reunión con proveedores estratégicos	En base a acciones definidas en juntas de planeación	Director General. Director de administración y logística. Gerente de materiales y logística.	Minuta o presentación	En las juntas de planeación
Proyectos estratégicos con consultores	En base a acciones definidas en juntas de planeación	Equipo directivo	Documentos de proyecto definidos en los entregables del proyecto	En las juntas de planeación.
Encuestas a clientes	Mensual, semestral y bianual	Equipo comercial, recursos humanos	Estadísticas de los resultados	En las juntas de operación mensuales En las juntas de planeación
Información de procesos clave	Diario	Todas las áreas	Estadística y registros de procesos	Por cada usuario de acuerdo con su flujo de operación.

Los sistemas se caracterizan por su innovación, incluso algunos de ellos han sido diseñados y desarrollados de manera interna por personal de Aislacon y apoyados con externos para la programación. Además, buscamos que la información que proporciona sea exacta y esté disponible en todo momento, para lo cual contamos con estos mecanismos:

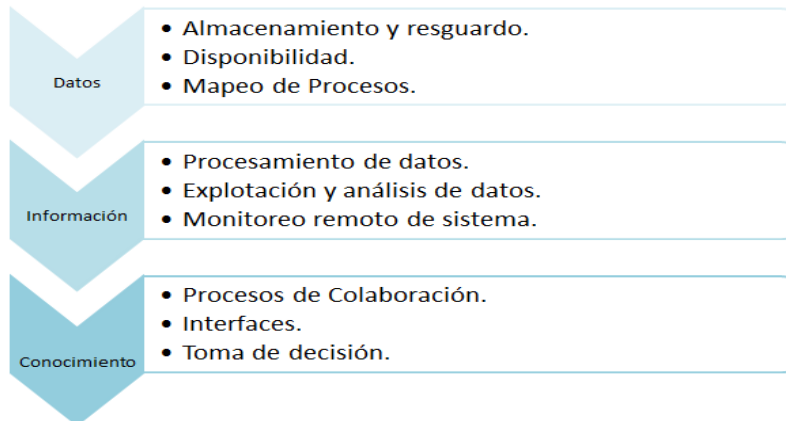
Alta disponibilidad de aplicaciones críticas

Se cuenta con una plataforma de virtualización implementada durante los meses de diciembre 2011 y enero del 2012, bajo un esquema de redundancia en alta disponibilidad (HA) soportada bajo lineamientos de mejores prácticas, la cual nos garantiza una operación continua aun ante fallas y caídas de servidores completos. Esto bajo mecanismos automáticos autónomos.

Proceso de resguardo y administración de datos

Se instaló un dispositivo SAN que permite la centralización de datos en alta disponibilidad, asegurando su correcto almacenaje mediante funciones de carácter redundante.

El sistema de información y conocimiento de Aislacon se compone de la alimentación de datos, la generación de información y la transformación al conocimiento.



SISTEMA DE INFORMACION Y CONOCIMIENTO

Los sistemas de información con lo que contamos nos ayudan en el proceso de toma de decisión; a través de una solución para la inteligencia de negocio (BI), denominado ARTUS, que permite disponer la información, de forma ágil y oportuna, que facilita el proceso de la toma de decisiones.

ARTUS ofrece al usuario tableros de control para monitorear y analizar la información contenida en cada escenario (indicador).

Las ventajas que representa contar con este sistema:

- Monitoreo de indicadores clave del negocio
- Profundizar a detalle en cualquier nivel (drill down).
- Generar análisis de tendencias.
- Utilizar alertas y semáforos para análisis proactivo por excepción.
- Realizar interfaces con otros sistemas del negocio como SAP, Página WEB de supervisores, Intranet, etc.
- Crear tableros de control personalizados para cada departamento de la organización, de acuerdo a requerimientos propios y únicos.
- Se integra con aplicaciones WEB y Windows.
- Permite la exportación de datos.
- Envío proactiva de información vía correo electrónico.

Cuenta con diversos componentes para ilustrar los indicadores clave de desempeño como: gráficas de barra, mapas, diagramas, etc. Además, cuenta con componentes conectados directamente a la estructura de información, permitiendo al usuario tener la información más actualizada, aumentando las posibilidades de éxito en la toma de decisiones.

Actualmente contamos con tableros de control para la administración de proyectos, servicio al cliente, cuentas por cobrar, embarques, ventas, garantías, sistema de evaluación del personal, estado de resultados, gastos, clientes e indicadores logísticos (proyectos con faltantes, nivel de consignación, Tiempo promedio por orden de compra, inventario de lento movimiento, entre otros).

Administramos el conocimiento, lo gestionamos y lo protegemos a través de los siguientes mecanismos:

Control de Documentos

Se cuenta con un portal donde se respalda el conocimiento generado de los procesos clave de la organización como diagramas de flujo y su explicación, manuales, políticas y reglamentos de la organización; además de servir como apoyo en la inducción para nuevo personal.

Dicho portal es responsabilidad del área de Mejora Continua y Recursos Humanos quienes constantemente están actualizando la información contenida.

Documentación de problemas/fallas

Contamos con un sistema WEB desarrollado para el seguimiento y atención de los Costos de No Calidad (CNC) derivados de los problemas y fallas en los procesos. Por definición, entendemos un CNC como *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*; consideramos un CNC como una oportunidad para mejorar el proceso.

Cada empleado tiene usuario y password para ingresar al sistema y reportar un CNC en tiempo real.

Utilizamos la metodología de A3 el desarrollo de los formatos y como método de análisis y atención. Es responsabilidad del Analista de Procesos la correcta evaluación y asignación del CNC, así como el seguimiento al análisis A3 para el establecimiento de acciones correctivas y preventivas al problema.

Finalmente mejora Continua es el encargado de validar la implementación de los cambios y cerrar el CNC

Tipos de Usuarios del sistema y responsabilidades:

- **Empleado**
 - ✓ Identificar y reportar CNC.
- **Responsable del CNC**
 - ✓ Analizar el problema y definir acciones de contención.
 - ✓ Definir responsables de acciones y fechas compromiso.
 - ✓ Reportar resultados.
- **Procesos y Mejora Continua**
 - ✓ Monitorear resultados.
 - ✓ Cerrar CNC.

Documentación de proyectos

El área de ingeniería cuenta con un servidor donde se almacena toda la información de los proyectos, desarrollos e información general del área. Esta información se respalda de manera periódica por el departamento de Sistemas para asegurar la información.

Lo anterior se realiza con la finalidad de dar un mejor servicio al momento de resolver fallas en el sistema (garantías) y como un servicio al cliente en caso de requerir alguna remodelación al sistema y ya no cuente con los planos y la información básica del proyecto desarrollado.

Documentación de proyectos Innova Aislacon

Se cuenta también con los proyectos debidamente documentados del programa Innova Aislacon, como referencia y constancia de los cambios efectuados para mejorar un proceso.

Estudio de Patentes

Como resultado del estudio sobre patentes contamos con un proceso que nos ayuda a mantener y proteger el conocimiento de la organización. Este proceso está bajo responsabilidad del área de ingeniería; específicamente en el puesto de desarrollo de nuevos productos.

3. GESTION DE INMUEBLES, EQUIPOS, TECNOLOGÍA Y MATERIALES

INMUEBLES Y EQUIPOS

La gestión de inmuebles y la optimización de activos es parte integral de acciones de Liderazgo encaminadas a lograr la excelencia en servicio y la satisfacción del personal.

Con el fin de lograr administrar el mantenimiento y la utilización de activos Grupo Aislacon, ha desarrollado mecanismos para asegurar las óptimas condiciones y alargar el rendimiento de su vida útil:

Equipo/Inmueble	Descripción	Responsable	Frecuencia
Oficinas	Se cuenta con una herramienta de seguimiento, TRELLO, para alimentar los mantenimientos requeridos y detectados en las instalaciones.	RH e Instalación y Construcción de MC	Continuo
Vehículos Utilitarios	Se cuenta con el apoyo de un sistema de control de vehículos que nos brinda el seguimiento necesario a los mantenimientos tanto preventivos como correctivos.	Mejora Continua	5,000km cambo aceite 10,000km afinación 60,000km cambio de llantas
Herramientas para supervisores	Se le entrega un kit de herramientas a los supervisores de proyecto con el cual desempeñan las funciones de su puesto. Estas se calibran para asegurar la confiabilidad en la toma de mediciones.	Recursos Humanos	Definido de acuerdo a tipo de herramienta
Extintores	Se recibe la visita de personal de proveedor externo para la revisión de la vigencia de los extintores y la recarga en caso de ocuparse.	Recursos Humanos	Mensual
Planta de Luz	Mantenimiento a las 3 plantas de luz con las que contamos en las bodegas, para cubrir las operaciones básicas del negocio y garantizar la operación en contingencias.	TI	Mensual

Lo anterior se evalúa a través de la encuesta de clima organizacional en el apartado de Cultura y ambiente laboral.

Se han realizado mejoras en las oficinas, derivados de estas evaluaciones, como:

- Eliminar alfombra de los edificios
- Nuevas salas de juntas y recepción
- Ampliar los baños
- Remodelación de oficinas
- Ampliar zonas de trabajo de las oficinas.
- Cambio de inmobiliario de oficinas.

TECNOLOGIA

Otro rubro importante para el negocio es la tecnología de información en donde se invierte frecuentemente en el desarrollo de tecnología y en la adopción de tecnologías existentes para la mejora de proceso. Algunas de las herramientas implementadas, de forma reciente, más destacadas son:

Herramienta	Descripción	Área
SAP EHP8	Se actualiza la versión del ERP SAP al nivel 8 (EHP8) para dejarlo preparado para la conversión a SAP HANNA. Una vez realizada la conversión se tendrá acceso a pantallas simplificadas para los usuarios, así como a mejores tiempos de respuesta en la interacción con los usuarios al contar con tecnología de manejo de base de datos en memoria. Con esto se logrará tener una mejor experiencia del usuario con pantallas y procesos simplificados y ágiles.	TI
Control de Vehículos Utilitarios	Sistema web desarrollado de forma interna para llevar el control de los vehículos del grupo, dentro del mismo se asocia toda la documentación relacionada a los vehículos (factura, póliza de seguro, tarjeta de circulación, etc.), se lleva el control de la asignación y estatus de los mismos, así como el control de los mantenimientos tanto preventivos como correctivos, contando con flujos de aprobación y tabuladores de costos para simplificar los procesos involucrados.	Mejora Continua y Contabilidad
Aislakator	Sistema web desarrollado de forma interna para simplificar y mejorar el control de las cotizaciones solicitadas a ingeniería. Los formularios del sistema tienen la inteligencia de cambiar de forma dinámica para ir guiando al vendedor en la captura de las especificaciones de los proyectos solicitados por los clientes y de sugerir los valores correspondientes para apoyar al vendedor en brindar una asesoría eficiente al cliente. El sistema está integrado de forma dinámica con el sistema CRM para proveer al vendedor una forma integral	Ingeniería

	de manejar el proceso de prospectación y cierre de la venta.	
Sistema de Gastos de Viaje	Sistema web desarrollado de forma interna para llevar el control de una forma sencilla y eficiente de los gastos de viaje de los empleados del grupo. El sistema cuenta con definición de límites de gastos por concepto, perfil y moneda, además de flujos de aprobación dinámicos, así como integración con el validador de facturas electrónicas.	Contabilidad
Office 365	Sistema en la nube de Microsoft que permite trabajar bajo diferentes modalidades tanto en línea como fuera de línea permitiendo a los usuarios el uso de herramientas de oficina y productividad de forma sencilla y versátil para que puedan tener una mejor comunicación y desempeño tanto internamente como de forma externa (clientes y proveedores). El sistema cuenta también con mecanismos avanzados de protección de información y documentos de los usuarios.	TI
Costos de No Calidad	Sistema web desarrollado sobre la plataforma de office 365 que permite simplificar y llevar un mejor control de los costos de no calidad. En el mismo todos los usuarios del grupo pueden reportar costos de no calidad de forma sencilla. Además el sistema le simplifica al área de mejora continua el control, seguimiento y resultado de los costos de no calidad.	Finanzas
Página WEB de Supervisores	Sistema web desarrollado de forma interna para proveer a los supervisores del grupo la información necesaria para ejecutar sus actividades en campo de forma eficiente. Además de brindarles las herramientas para poder reportar avances, cargar reportes, solicitar material y manos de obra adicionales, reportar daños de materiales y faltantes entre otras cosas. Dentro del sistema los supervisores pueden consultar las actividades que deben de ejecutar en los proyectos, los materiales incluidos para los proyectos, así como el estatus de los mismos (si están pendientes o ya fueron embarcados, etc.), los planos de ingeniería de los proyectos y los datos generales del proyecto. El sistema está integrado de forma dinámica con el sistema ERP SAP para reportar la información en tiempo real.	Instalación y Construcción

SEDOC Web	Sistema web desarrollado de forma interna para simplificar y efficientizar la definición, captura, seguimiento y medición de los objetivos de todo el personal del grupo. Además de permitir la evaluación del desempeño y las competencias de todo el personal de una forma estandarizada y sencilla. El sistema cuenta con parametrización dinámica por puesto, flujos de aprobación y generación de reportes con gráficos de forma dinámica.	RH
-----------	---	----

MATERIALES

Se cuenta con un inventario físico de material, en los CEDIS, de alrededor de 50 tiendas para responder a la demanda variable de nuestros clientes, este inventario ha sido una de las ventajas competitivas que nos distinguen contra la competencia y una de las barreras de entrada para algunos proveedores para quitarnos participación de mercado.

Para llevar una buena gestión del mismo, establecemos indicadores de rotación y días inventario, así como valorizar el inventario a 3 meses, estableciendo la etiqueta de “lento movimiento” y “obsoleto” a aquellos materiales que superan el umbral de tiempo establecido.

La demanda esperada se analiza de manera mensual en una reunión donde está presente las 3 áreas comerciales, abastecimientos y almacén.

En relación al consumo de servicios públicos y suministros, así como los residuos realizamos lo siguiente:

- Ahorro de energía: Se realizó un estudio de luminaria, como parte de un proyecto del programa innova Aislacon, en donde se tomó la decisión de la instalación de iluminación LED y en algunos sectores sensor de movimiento para evitar el desperdicio de la energía.
- Papel, PET y aluminio: Contamos con una campaña permanente de reciclaje, colocando contenedores en los edificios de Grupo Aislacon y se invita a los empleados a participar en la misma. Incluso participamos, como parte de las campañas de RS, en el canje de taparrosas de plástico por tratamientos de cáncer.
- Madera y Metal: Como parte del proceso de embalaje, utilizamos la madera y los sobrantes se vende a un tercero para su tratamiento. Igualmente pasa con el metal el cual se vende por kilo, generando un ingreso adicional a la compañía.
- Reciclaje de artículos electrónicos: Durante el año se realizan 2 campañas para el reciclaje de material electrónico que incluye computadoras, celulares, pilas, televisión, microondas, etc. Esto para brindar al empleado una salida responsable a sus equipos electrónicos, sin afectar el medio ambiente.

4. GESTION DE ALIANZAS Y PROVEEDORES

El área de abastecimientos es la encargada de seleccionar y comunicar los requerimientos de los productos o servicios (materia prima o indirectos) a los proveedores a través de la orden de compra. El envío de orden de compra es cada vez que se presenta una solicitud de pedido en el sistema SAP. Todas las áreas de la empresa pueden generar solicitudes de pedido por sistema para que lleguen al área de abastecimientos y esta las asigne y envíe a los proveedores.

La selección se apeg a los siguientes métodos:

Licitación Anual

Se invita a los proveedores de la base de datos por medio de correo. Los proveedores reciben los volúmenes de compra y bases para el año siguiente. Se solicitan cotizaciones de los productos, se hacen las comparativas de precios buscando generar los mejores ahorros y beneficios para la empresa.

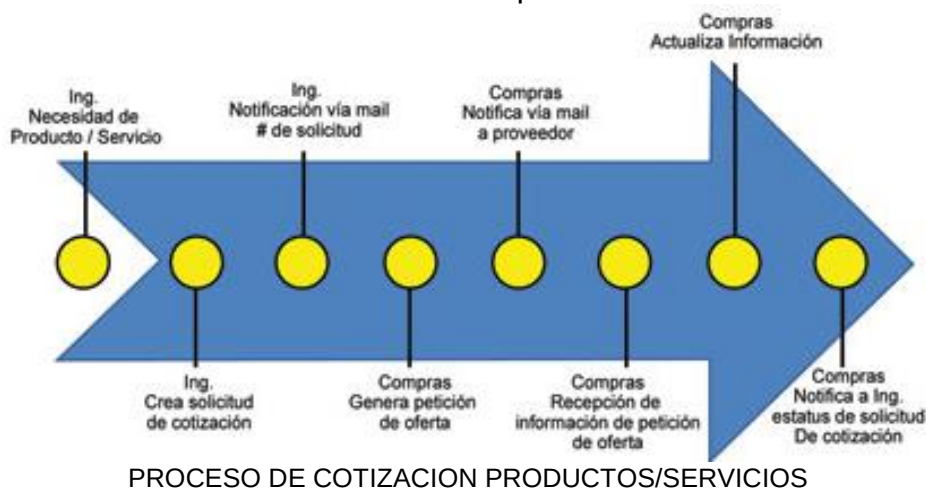
Posterior al evento se le envía un correo electrónico notificando los resultados de la licitación, acordando las condiciones comerciales y los precios establecidos de acuerdo a la oferta realizada.

Este mecanismo se realiza con proveedores de material de alto volumen como lo son: cobre, molduras, material eléctrico y de control, selladores, puertas, gas y madera.

Asignación Directa

El departamento de abastecimientos cuenta con una base de datos de los proveedores que han sido seleccionados con anterioridad. Diariamente se corre el MRP del sistema SAP para la revisión de las solicitudes de pedido de los diferentes usuarios y departamentos. La solicitud de pedido se convierte en orden de compra asignándola a los proveedores ya aprobados.

A continuación, se presenta la forma en que **se comunican los requerimientos** de cotización previa a la elaboración de orden de compra:



Contratistas

Se cuenta con 3 Coordinadores de Proyecto para el área de Tiendas de Conveniencia y 1 Entrenador o Capacitador para Mercado Comercial a nivel nacional que tienen la función de desarrollar contratistas. Ellos captan cuadrillas de servicio en los

diferentes estados de la República y se aseguran de que cumplan con el perfil requerido por Aislacon previo a la contratación para un proyecto.

Para los trabajos de instalación y construcción de cuartos fríos en Tiendas de Conveniencia es el coordinador de proyectos el encargado de designar el contratista dependiendo de la ubicación del proyecto, la complejidad y la experiencia del mismo; mientras que para Mercado Comercial la función la realiza el Gerente del área.

Estos contratistas deben estar previamente aprobados y deben de cumplir al 100% con la reglamentación que necesita el área de Administración de Contratistas.

Para asegurar que los requerimientos cubren nuestra expectativa se lleva a cabo lo siguiente:

Mecanismo	Descripción	Responsable	Frecuencia
Orden de Compra	Especificación detallada de requerimientos del producto/servicio al proveedor. En algunos casos puede incluir dibujos o planos para ser más explícito y puntual.	Abastecimientos	Cada compra
Muestra / Prototipo	Proveedor envía muestra o prototipo de su producto para validación del área de abastecimientos e ingeniería.	Proveedor	De acuerdo con solicitud
Pruebas de funcionamiento	Se realizan pruebas para verificar el correcto funcionamiento del producto y del cumplimiento a requerimientos y especificaciones definidas por parte del área de ingeniería.	Ingeniería y Construcción	De acuerdo con solicitud
Validación de pruebas	Una vez concluidas las pruebas, el área de ingeniería y/o líder del proyecto da su visto bueno y autoriza la compra	Ingeniería	De acuerdo con solicitud
Alta de parte en sistema SAP	Se genera el alta de la parte en el sistema SAP, con la información técnica necesario y de costos para futuras compras.	Ingeniería	De acuerdo con solicitud

Buscamos siempre el desarrollo de nuestros proveedores y/o socios estratégicos para lo cual evaluamos su desempeño y los retroalimentamos; tenemos 3 formas de evaluarlos de acuerdo al tipo de proveedor que son:

Evaluación de proveedores y servicios

Objetivo: Evaluar el servicio y/o producto que los proveedores nos están brindando y generar acciones para su desarrollo.

Descripción: Derivado de nuestra participación reconocimientos de competitividad hemos desarrollado una evaluación de proveedores que contempla diversos rubros inspirados en el modelo de competitividad a manera de benchmark.

Mecanismo de Control: Se lleva el indicador de calificaciones de los proveedores.

Frecuencia: Anual

Responsable: Departamento Abastecimientos, puesto Desarrollo de Proveedores

A continuación, se muestran los rubros de la evaluación:

- **Sistema de Calidad**
- **Gestión de Responsabilidad**

- **Gestión de los Recursos**
- **Servicio**

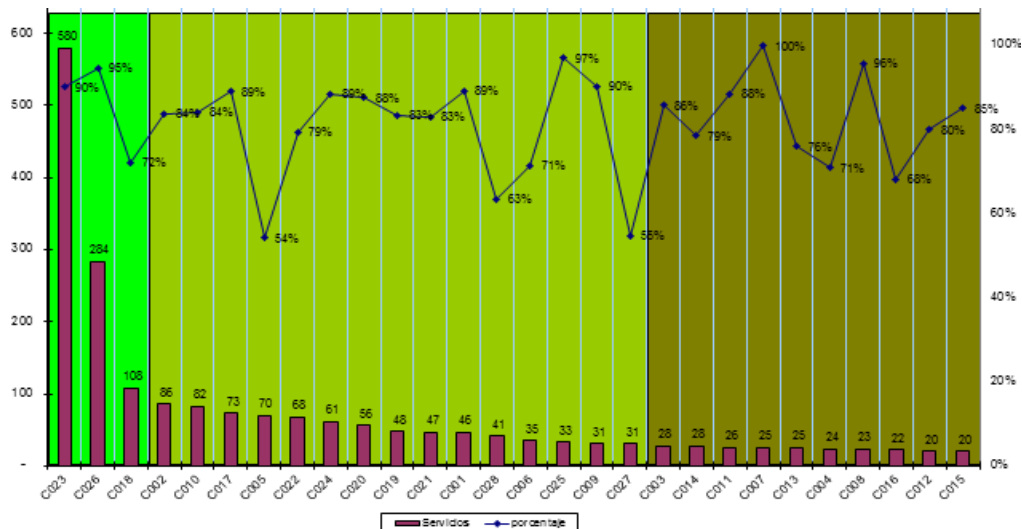
Evaluación de Contratistas de Servicio

Objetivo: Evaluar el servicio y calidad del contratista en los trabajos realizados para Aislacon tanto para el diagnóstico y solución de fallas de tipo garantía.

Descripción: Se le evalúa su cumplimiento a la solución de servicios en el tiempo establecido (5hrs para prioridad 1: Refrigeración y 30hrs para prioridad 2: Resto de fallas), así como que tenga toda su documentación en orden: Registro Patronal, Alta ante Hacienda, Convenio firmado Aislacon – Contratista y estar al corriente con el envío mensual de pago de IMSS de sus trabajadores.

Se establecen 3 grupos de contratistas de acuerdo con el volumen de servicios que atienden al año (zona alta, zona media-alta y zona media).

El mejor contratista por zona y que cumpla con la documentación reglamentada es invitado a la posada de empleados del año en curso en donde se les entrega un reconocimiento como el contratista del año por categoría y un incentivo económico.



Mecanismo de Control: Se llevan indicadores para conocer el nivel de cumplimiento y servicio por cada uno de los contratistas.

Frecuencia: Seguimiento Mensual con premiación Anual.

Responsable: Departamento de Garantías

Evaluación de Contratistas de Instalación y Construcción

Objetivo: Evaluar el servicio y calidad del contratista en los trabajos realizados para Aislacon en la instalación y construcción de cuartos fríos y proyectos de refrigeración.

Descripción: Se evalúa la ejecución de la obra y desempeño del contratista mediante un formato denominado Score Card de la Ejecución. En donde se verifica la calidad de su trabajo en relación con el armado de cámaras y la instalación de unidades de refrigeración en diferentes dimensiones como: Panel, Puertas, Reach In, Evaporadores, Condensadoras, accesorios; además de evaluar la limpieza y el equipo del contratista.

Adicional a esto se cuenta con un formato, para el área de Mercado Comercial, en donde se mide el cumplimiento de las obligaciones legales del contratista; así como su desempeño en sistemas constructivos, sistemas de refrigeración, obra civil y estructura; las áreas de oportunidad detectadas en los formatos de evaluación son canalizadas al Capacitador de Mercado Comercial quien es responsable del reforzamiento de las habilidades técnicas, mediante un proceso de capacitación, cerrando el círculo de calidad y mejora continua en la instalación.

Mecanismo de Control: Se cuenta con un formato (Score Card) y una evaluación para los contratistas de mercado comercial por proyecto. Con esto se llevan indicadores para conocer el nivel de cumplimiento y servicio por cada uno de los contratistas.

Frecuencia: Seguimiento por proyecto.

Responsable: Supervisores de Instalación y Construcción y el Coordinador de Proyectos de los segmentos Tiendas de Conveniencia y Mercado Comercial.

Derivado de la implementación de la Evaluación de Proveedores y en busca de hacer sinergia con nuestros proveedores se realizan juntas periódicas para retroalimentar su servicio. A continuación, se detalla el proceso:

Objetivo: Revisión y ejecución de proyectos de mejora con los diferentes proveedores de la compañía

Descripción: En apoyo a nuestra misión de grupo, el involucrar los proveedores en proyectos es una práctica cada vez más común. La idea es apoyarnos en la competitividad mutua, crear nuevas propuestas, mejorar costos y ofrecer productos innovadores.

Mecanismo de Control: Minutas de las reuniones para seguimiento.

Frecuencia: Cada vez que se presente necesidad, continuo.

Responsable: Departamento Ingeniería y Abastecimientos.

Los proveedores son involucrados al presentarse una necesidad específica de producto o servicio. Se tiene que llenar los formatos y seguir el procedimiento de nuevos productos para guiarnos a través del proceso.

Formatos que llenar:

- Formato de Mejora Continua
- Solicitud para Proveedores

Algunos ejemplos de proyectos y desarrollos en conjunto son:

- Implementación de Barrera de Vapor NX Seal Tech.
- Implementación de nueva familia de guardamotores ABB.
- Implementación de nuevo aislamiento térmico para tubería.