

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:

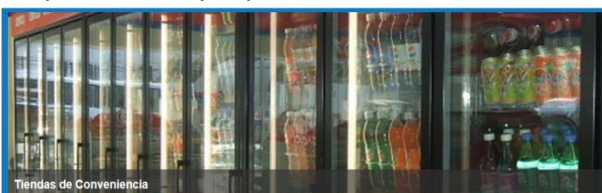
Aislamientos Constructivos: Unidad estratégica de negocio, mejor conocida como AISLACON, enfocada a la atención del mercado de tiendas de conveniencia, mercado comercial, industrial y supermercados.

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:

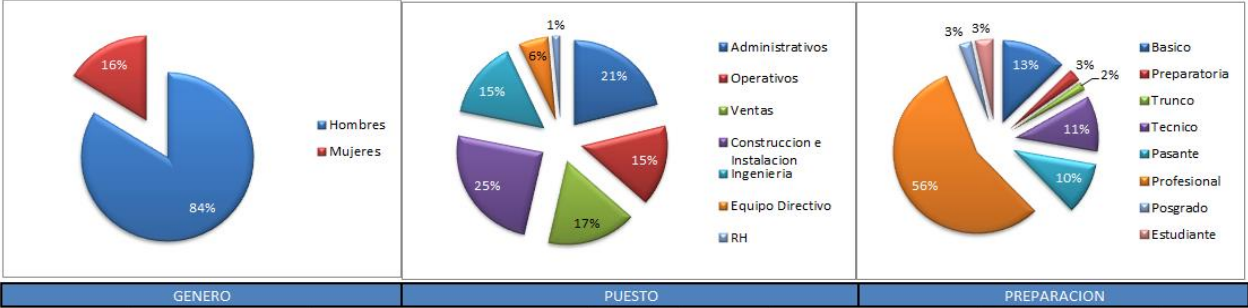
- I** **Integridad** en el desempeño diario.
- M** Mostrar **actitud positiva** ante la adversidad.
- P** Proyectar una **imagen digna** siempre.
- E** Ejemplificar los **Valores** con la acción personal.
- C** Capacidad de **hacer que las cosas sucedan**.
- A** Alentar la **mejora continua** siempre.
- 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

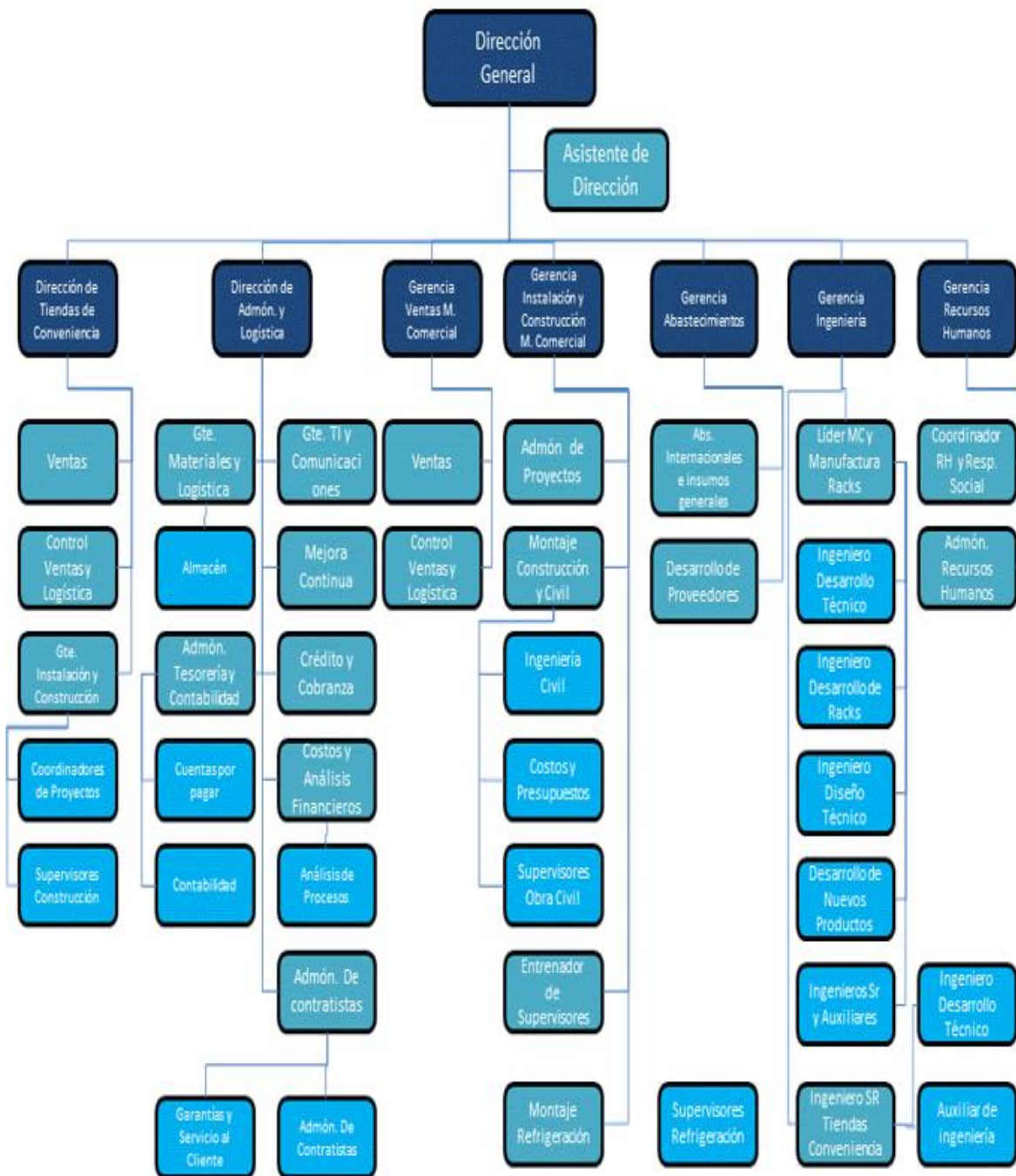


ORGANIGRAMAS

FRIGOPARTES



ORGANIGRAMA AISLAACON



LIDERAZGO

1. LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTION

Lograr una correcta difusión de nuestra visión, misión, valores y código de comportamiento impecable; es parte esencial del desarrollo del liderazgo de la organización y el estilo de gestión de nuestros líderes; para ello contamos con mecanismos que aseguran el involucramiento del equipo directivo y líderes de área:

Medio	¿Cómo?	Frecuencia	Responsable
Proceso de Inducción	Se difunde, entre otros aspectos generales de la organización, la filosofía que comprende Misión, Visión, Valores, Código de Comportamiento Impecable y Política de Calidad.	Cada ingreso de nuevo personal	Recursos Humanos y líderes de área
Juntas de Comunicación	Se realizan juntas de comunicación para exponer resultados del negocio y aspectos más relevantes del trimestre anterior. Se aprovecha para difundir visión, misión, valores y código de comportamiento impecable	Trimestralmente	Dirección General
Empleado Aislacon	Se premia anualmente al empleado Aislacon. Uno de sus objetivos es impulsar la vivencia de los valores y promover el cumplimiento de objetivos.	Anual	Recursos Humanos y Equipo Directivo
Evaluación de Desempeño SEDOC (Sistema de Evaluación de Desempeño, Objetivos y Competencias)	Durante la evaluación de desempeño del personal y la retroalimentación directa con su jefe inmediato existe una medición especial a la vivencia de los valores con una ponderación de 15% sobre la calificación final. Así mismo la misión y visión se evalúa a través del cumplimiento de objetivos, con una ponderación del 60%	Semestral	Recursos Humanos y Personal con gente a su cargo
Sistema de denuncia	Es el canal de comunicación que nos permite detectar y prevenir conductas inapropiadas dentro y fuera de la empresa, como: sobornos, amenazas, fraudes, abuso de poder, faltas a la moral, hostigamiento, etc. La denuncia se levanta a través de la página web de Aislacon en el apartado de denuncia	Continuo Al presentarse un caso.	Recursos Humanos y responsables de área
Clima Organizacional	Se evalúa, entre otros aspectos, situaciones de liderazgo (de manera individual y como empresa) y cultura organizacional	Anual	Recursos Humanos y Consultor Externo

Programa de Responsabilidad Social y Mejora Continua	Se establecen objetivos para el personal de primer nivel en donde se comprometen a la generación de 2 eventos kaizen en su área, promoviendo la cultura de innovación y mejora continua, y a participar activamente en las campañas de RS, predicando con el ejemplo e impulsando al personal a su cargo a involucrarse en programas de Sustentabilidad.	Continúa con Revisión semestral a través de la evaluación de Desempeño SEDOC	Recursos Humanos y Equipo Directivo
Capacitación a Contratistas	Buscando estandarizar y homologar la calidad y criterios de instalación de todos nuestros contratistas, se desarrolla una capacitación anual en temas de refrigeración, principalmente, y otros temas de interés. Para ello se cuenta con 4 puestos en la organización dedicados a ejecutar las capacitaciones a nivel nacional.	Programa Anual	Recursos Humanos, Líderes de área, Capacitadores

De manera individual contamos con un perfil de liderazgo para el personal de primer nivel y/o con personal a su cargo, con las siguientes características:

- Liderazgo: Conjunto de habilidades gerenciales o directivas que tiene un individuo para influir en la forma de ser o actuar de las personas o un grupo de trabajo.
- Desempeño de su área: Mide la capacidad que tiene la persona de influir en su equipo de trabajo para el cumplimiento de metas y objetivos del área.
- Conocimiento: Grado de conocimiento o perfil técnico relacionado a las funciones de su puesto.
- Reconocer esfuerzo de los demás: El líder debe ser humilde y generoso para reconocer el esfuerzo de sus colaboradores tanto en el logro de metas como en el fracaso cuando amerite.
- Trato justo: Propicia la sana convivencia en un ambiente de respeto con sus colaboradores.
- Relaciones con otras áreas: Abierto a la comunicación para la resolución de problemas con otras áreas.
- Motivador: Capaz de influir, de manera positiva, en el comportamiento de su gente, de tal manera que trabajen con entusiasmo y dando lo mejor de sí para la consecución de los objetivos.
- Actitud de escucha: Abierto a la comunicación con su personal, especialmente en la solución de problemas.
- Delegación: Deja tomar decisiones a sus colaboradores de acuerdo al nivel de responsabilidad que guarda en la organización

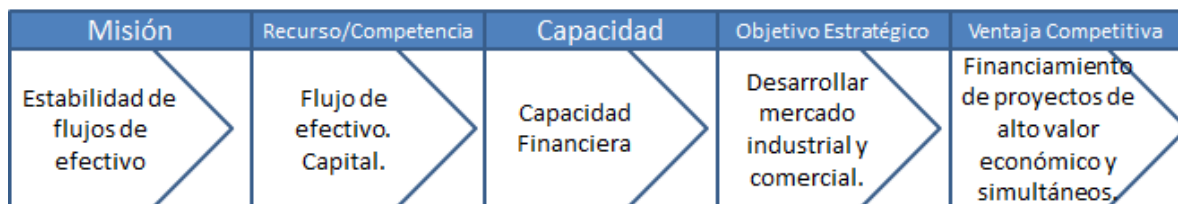
Lo anterior lo medimos de manera anual, a través del clima organizacional, con la intención de identificar aquellos líderes que requieren mejorar sus competencias de líder.

Además de que se efectúan Evaluaciones 360°, en donde un líder es calificado por su superior, subordinados y laterales, con la finalidad de emitir un juicio objetivo sobre su liderazgo, desempeño de sus funciones y conocimientos de su puesto. Otro mecanismo de evaluación es la encuesta de satisfacción del Cliente Interno, en esta última se mide el desempeño de las áreas en relación al servicio brindado a sus clientes y proveedores internos; la encuesta se realiza de manera anual a través de formularios electrónicos y con el apoyo de un consultor externo, buscando que los resultados sean totalmente anónimos. Estos resultados son el reflejo del liderazgo que ejerce el responsable del área y detonan una serie de proyectos de mejora al ser señaladas las principales áreas de oportunidad.

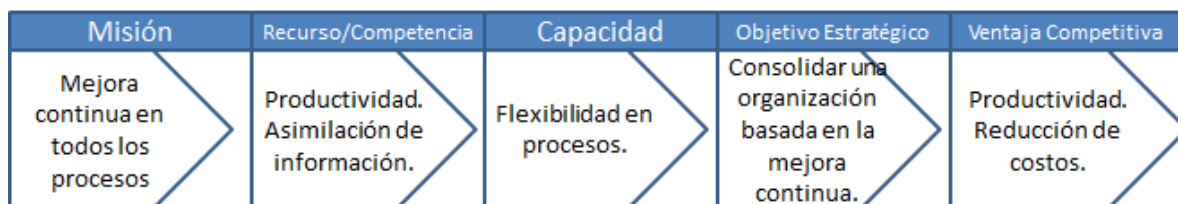
Además, los líderes deben involucrarse y fomentar la participación en el desarrollo de la innovación del grupo, mediante el programa Innova Aislacon y Eventos Kaizen. Así como, coordinados por Recursos Humanos, promover el bienestar y desarrollo integral de las personas.

2. LOS LIDERES ESTABLECEN, REVISAN Y MEJORAN LOS SISTEMAS DE GESTION Y LOS RESULTADOS DE LA ORGANIZACIÓN

En Grupo Aislacon contamos con una estructura integrada por Recursos y Capacidades Organizacionales, alineada a la misión de nuestra organización y que buscan cumplir las Estrategias y generar ventajas competitivas ante nuestra competencia; es responsabilidad del Grupo Directivo el análisis e identificación de de dichas capacidades:



Capacidad Financiera: Se otorgan créditos en relación a las capacidades individuales de cada cliente tanto para cuentas claves como el resto de los clientes. Teniendo la posibilidad de financiar proyectos simultaneas de alto volumen de facturación.



Flexibilidad en los procesos: Promovemos un constante acercamiento con nuestro cliente a fin de generar la intimidad que nos permita conocer sus requerimientos y expectativas adaptando nuestros procesos para generar valor con el cliente.

Misión	Recurso/Competencia	Capacidad	Objetivo Estratégico	Ventaja Competitiva
Convenios con proveedores para agregar valor a la oferta	3 CEDIS. Manejo de demanda. Poder de comprador	Admon de inventario.	Garantizar entrega de material e tiempo y forma.	Confiabilidad y prestigio.

Administración de Inventarios: Contamos con el mejor servicio y el menor tiempo de entrega del mercado gracias a nuestros más de 13,000m² de inventario, con capacidad de almacenaje de 150 cámaras, ubicados en Apodaca N.L., México D.F. y Guadalajara Jalisco.

Además de tener inventarios a consignación de materiales clave lo que nos brinda la posibilidad de reaccionar ante variaciones en la demanda sin necesidad de incrementar nuestro costo de Inventario.

Misión	Recurso/Competencia	Capacidad	Objetivo Estratégico	Ventaja Competitiva
Mejores tecnologías en procesos, materiales y equipos.	Investigación y desarrollo. Inteligencia de mercado. Tendencias	Asimilación de tecnología.	Introducción de nuevos productos.	Innovación y mejora continua.

Asimilación de Tecnología: Acudimos a diferentes ferias y exposiciones a nivel local, nacional e internacional. En donde los principales proveedores del mercado presentan sus adelantos en materia de tecnología.

Además desarrollamos a nuestro personal con los conocimientos y habilidades para la implementación de nuevas tecnologías.

Misión	Recurso/Competencia	Capacidad	Objetivo Estratégico	Ventaja Competitiva
Atraer, retener y desarrollar a capital humano.	Evaluación de competencias técnicas. Productos de calidad	Personal competente y comprometido	Desarrollo de liderazgo para la venta de insumos a contratistas.	Prestigio y lealtad.

Personal competente y comprometido: Se realiza una evaluación de desempeño de forma semestral en donde se pondera su desempeño, su cumplimiento a objetivos y sus competencias a fin de cumplir satisfactoriamente el perfil demandado por el puesto.

Además de establecer las necesidades de capacitación y las áreas de oportunidad a trabajar.

Lo anterior nos presenta una ventaja competitiva frente a nuestros competidores mismos que, aunado a los siguientes factores, nos ayudan a capitalizar oportunidades del mercado y a superar amenazas latentes.

- Cultura de innovación y Mejora Continua: Se cuenta con personal involucrado en Investigación y Desarrollo buscando implementar la tecnología de vanguardia en nuestros productos además desarrollamos

internamente un programa de innovación que funciona como incubadora de proyectos y gestor de los mismos.

- b) Enfoque a la productividad: Identificar mecanismos que ayuden a ser más productivos, garantizando una propuesta económica competitiva hacia el cliente final.
- c) Alianzas estratégicas con proveedores: Contar con marcas líderes del mercado, en algunos productos/marcas de forma exclusiva.
- d) Poder de negociación: Alto volumen de compra en insumos críticos del producto final, ayudan al desarrollo de propuestas y cotizaciones competitivas en el mercado.
- e) Retención de capital humano y desarrollo de competencias: Protección del “know how” del negocio, además de impulsar la competitividad de las personas que garantice una eficiencia en procesos.

3. LOS LIDERES FOMENTAN LA CULTURA DE CALIDAD Y EXCELENCIA

Una de nuestras prácticas de Liderazgo institucionales es:

PROGRAMA INNOVA AISLACON:

Implementación	Frecuencia	Responsable
2011	Mensual	Mejora Continua

Descripción: Herramienta que busca el desarrollo de una cultura de innovación y mejora continua a través de la participación del personal en el desarrollo de proyectos e ideas para incrementar ventas, generar productividad, actividades de responsabilidad social, entre otros temas.

Estas ideas son concentradas para su administración por el área de mejora continua y revisadas para su aprobación por los líderes de las diferentes áreas, quienes tienen la responsabilidad de atender y analizar las propuestas y retroalimentar a los empleados sobre la idea generada.

Forma de Evaluación: Este programa es evaluado por medio del número de ideas recibidas y los beneficios alcanzados por ellas. Además del clima organizacional, en donde se mide el servicio al cliente del programa y el impacto percibido por el personal.

Este programa se implementó para garantizar la correcta alineación de los proyectos de innovación y mejora continua a las estrategias globales de la organización, facilitando:

- La promoción de proyectos para la reducción de costos y gastos.
- El establecimiento de nuevos procedimientos y mecanismos para mejorar las ventas.
- La generación de ideas creativas que mejoren los procesos y/o productos de la empresa.
- La recolección de las ideas propuestas por el personal.
- La clasificación y definición de proyectos de innovación y mejora continua.
- La priorización de las ideas para su implementación.

El programa INNOVA AISLACON agrupa las ideas en distintas clasificaciones, buscando promover los temas estratégicos de negocio y considerando los siguientes factores:

- **Mejorar Ventas:** GRUPO AISLACON es líder del mercado de refrigeración gracias a que constantemente está en busca de nuevas tecnologías, desarrollos, productos y servicios que aumenten nuestra competitividad en el mercado, nos diferencien de la competencia y que aumenten la preferencia del cliente.
- **Reducción de costos:** Las dos formas de hacer un negocio rentable es a través del incremento de ventas o bien la reducción de costos. Es por eso que buscamos constantemente proyectos que favorezcan la eficiencia operacional y la reducción de costos.
- **Ahorro de energía:** En GRUPO AISLACON buscamos ofrecer soluciones integrales en sistemas de refrigeración desarrolladas con la más alta tecnología principalmente en el ahorro de energía. Este factor está basado en nuestra visión como empresa y orientado hacia el cuidado del medio ambiente.
- **Productividad:** Mejorar la manera de realizar los procesos de tal manera que el proyecto impacte de manera positiva en indicadores o métricas que eleven nuestro nivel de servicio tanto al cliente interno como externo.
- **Sustentabilidad:** Buscamos ser una empresa socialmente responsable que garantice el cuidado del medio ambiente y contribuya al desarrollo de las comunidades aledañas y colaboradores; siempre en un marco basado en la cultura de la legalidad. Es por eso que los beneficios que recibamos por el desarrollo de nuevos productos o la innovación de servicios no pueden estar por encima de este factor.
- **Enfoque al servicio:** Todo producto y/o servicio que ofrecemos al mercado debe de estar orientado al cliente; ya que son ellos nuestra razón de ser a quienes nos debemos. Buscamos mejorar la experiencia de servicio y el grado de satisfacción.
- **Contribuya y promueva el liderazgo de GRUPO AISLACON:** Como ya se mencionó, somos líderes del ramo y como tal queremos permanecer mucho tiempo, es por ello que buscamos que nuestros desarrollos contribuyan y fomenten de forma positiva nuestro liderazgo en el mercado.

Durante este 2016 se ha trabajado en la implementación de un modelo de Innovación en Aislacon que incluya, además del programa INNOVA AISLACON, la generación de proyectos específicos en cada una de las áreas de negocio contempladas.

El primer paso fue la definición de la visión del modelo de innovación que dice así:

“Ser una organización abierta al cambio que impulse constantemente la innovación, a través de su gente, agregando valor en todo lo que hagamos; aumentando ventas, reduciendo costos y mejorando procesos, para garantizar la permanencia y sostenibilidad de la empresa.”

Posteriormente, en 2017, se capacitó e implantó la metodología LA KATA DE LA MEJORA, como herramienta para el desarrollo de proyectos tipo KAIZEN y en 2018 se instituyó el programa de Eventos Kaizen con una duración de 7 Semanas:

- 3 SEM	- 2 SEM	-1 SEM	1 SEM	2 SEM	3 SEM	4 SEM
Reunión con Champion DEFINIR: - Objetivo - Alcance - Indicador - Entregables - Perfil de equipo de trabajo	Aprobación de Kaizen - Aprobación Dir. Gral - Selección y convocatoria equipo de trabajo - Programación kaizen en Outlook	Reunión KickOff - Reunión con equipo Kaizen, atención de dudas - Recopilación de datos para calcular valor actual del indicador	Capacitación y Situación Actual - Cap. Conceptos kaizen - Entender sit. Actual - Proceso - Objetivo	Propuesta de Mejora - Identificar obstáculos del proceso. - Presentar propuestas de mejora - Definir plan de implementación	Implementación - Acciones de cambio - Ciclo PDCA - Documentación de mejoras	Resultados - Documentación de resultados - Evidencia de impacto - Aprendizajes - Presentación final a Dir Gral

LINEA DE TIEMPO EVENTOS KAIZEN

Al momento se han generado 9 eventos kaizen en 2017 y se está trabajando en la primera generación de proyectos 2018. La meta es lograr 32 eventos kaizen al cierre del año 2018.

Además del modelo de innovación, la organización cuenta con otros sistemas de trabajo que promueven la participación y el compromiso de los empleados en temas de innovación y mejora continua, además del trabajo en equipo multidisciplinario como los son:

Medio	Descripción	Frecuencia	Responsable
Sistema de Objetivos.	Desde el año 2008 los empleados de Aislacon deben de establecer al menos un objetivo con enfoque en la mejora continua. Es responsabilidad de mejora continua validar que exista el objetivo y de los usuarios, jefes y Recursos Humanos brindar el seguimiento trimestralmente.	Cada 3 meses	Mejora Continua
Plataforma Educativa.	La orientación de la plataforma educativa es hacia cumplir los requerimientos técnicos, humanos y administrativos. Es responsabilidad del área de Recursos Humanos establecer dicha plataforma de forma anual.	Anual	Recursos Humanos y Responsable de área
INNOVA AISLACON	Sistema orientado a la captación de ideas de innovación y mejora continua del personal. La administración del sistema corre a cargo del área de Mejora Continua.	Continuo	Mejora Continua
Semana de la Innovación	Se brinda capacitación, que incluye la generación de 6 cursos impartidos por el personal de Grupo Aislacon, enfocada a temas de innovación y mejora continua, además de un TALLER dirigido por Mejora Continua en temas de interés para fortalecer el modelo de innovación y una conferencia brindada por un consultor externo.	Anual	Mejora Continua
Expos y Ferias de Refrigeración.	Visitas a las ferias más importantes a nivel nacional e internacional para conocer los adelantos tecnológicos en materia de refrigeración. En este punto se involucran todas las áreas de acuerdo a las necesidades específicas de cada una.	De acuerdo a calendario	Las distintas áreas del negocio, de acuerdo al tema.
Visitas a Empresas.	Conocimiento y asimilación de mejores prácticas en empresas de calidad mundial.	De acuerdo a solicitud	Todas la áreas

	En este punto se involucran todas las áreas de acuerdo a las necesidades específicas de cada una.		
Investigación.	Recopilación de interés sobre temas selectos en materia de innovación y tecnología que puede ser aplicada a los procesos de diseño y desarrollo de producto. Se realiza una publicación trimestral (Noti-ingeniería) por el área de Ingeniería.	Cada 3 meses	Ingeniería

4. LOS LIDERES CONOCEN LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES

Grupo AISLACON cuenta con 4 socios (fundadores de la empresa), de los cuales 3 forman un Consejo con 6 consejeros externos. Dicho consejo se reúne de forma mensual con el director general para ver los avances en la planeación de corto, mediano y largo plazo; y toman decisiones sobre el futuro de la organización.

El gobierno corporativo se rige bajo los siguientes niveles de mando:

Nivel 1: Socios / Accionistas

Nivel 2: Consejo Grupo AISLACON

- Comité de Finanzas y Planeación.
- Comité de Evaluación y Compensación.
- Comité de Auditoria.

Nivel 3: Director General

Nivel 4: Equipo Directivo

Este Gobierno debe estar relacionado con los diferentes grupos de interés del negocio para entender sus necesidades presentes y futuras y de igual manera mantener una relación positiva:

Grupo interés	Mecanismo
Socios / Accionistas	Durante las juntas de consejo y de los comités de las distintas áreas
Colaboradores	Se cuenta con la encuesta de clima organizacional, que nos ayuda a entender lo que requieren los empleados y que debemos de hacer para tener un buen clima laboral.
Clientes	La encuesta de satisfacción de clientes nos muestra cómo nos ven los y que es lo importante para ellos. Con esto desprendemos acciones para retener los clientes y crecer en lo que más valoran.
Proveedores	Las evaluaciones que hacemos a los proveedores ayudan a comprender cuales son las áreas en las que se deben de preparar y mejorar continuamente. Así como a generar alianzas para penetrar el mercado.
Gobierno	De las publicaciones oficiales y cumpliendo con los impuestos y requerimientos oficiales
Comunidad y Medio Ambiente	Relaciones Intersectoriales con organismos enfocados a la Responsabilidad Social

El Gobierno corporativo asegura el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios vinculados a la organización de la siguiente manera:

Requisitos	¿Cómo?	Valida	Responsable y Frecuencia
Legales.	Se realizan asesoría de despacho externo	Despacho Externo.	Contabilidad. Anual
Seguridad y Protección Civil.	Conformación de comisión mixta de seguridad e higiene.	Secretaría del Trabajo.	Comisión Mixta de Seguridad e Higiene. Trimestral
Seguridad y Protección Civil.	Cumplimiento del plan de contingencia avalado por protección civil y asegurar la conformación y capacitación de la brigada de emergencia.	Secretaría del Trabajo.	Brigada de Emergencia y Recursos Humanos Mensual
Financieros.	Se realizan asesoría de despacho externo	Despacho Externo.	Contabilidad. Anual
Laborales.	Cumplimiento del reglamento interior de trabajo y de la Ley Federal del Trabajo.	Secretaría del Trabajo.	Recursos Humanos. Anual
Legales vinculados a los materiales usados en el cuarto frío.	Estudio de factibilidad de ingeniería sobre nuevos productos/materiales a usarse en la cámara de refrigeración	Ingeniería	Ingeniería Anual
Padrón de impuestos sobre la nómina	Se realizan auditorías anuales por un despacho externo, el cual revisa la contabilidad y el cumplimiento de las obligaciones fiscales de las empresas del grupo.	Despacho externo	Recursos Humanos Anual
Planes de capacitación	Se realiza el registro de los planes de capacitación del personal de la empresa ante la Secretaría del Trabajo y Prevención Social	STPS	Recursos Humanos Bianual

Los dictámenes se hacen con un despacho externo y se presentan ante la dirección general, además de que el proceso de autorización de los costos por cumplimiento a los requisitos legales se hace a través de SAP con la autorización del Director General.

ESTRATEGIA

1. PROCESO DE PLANEACION ESTRATEGICA

Cada año se celebran una serie de reuniones entre los distintos comités de GRUPO AISLACON, encabezados por el comité de Planeación y Finanzas, con el firme propósito de generar los planes estratégicos a seguir en los distintos plazos.

A manera de resumen podemos mostrar la siguiente tabla de acciones que se realizan en el proceso:

Acción	Descripción	Herramienta / Información	Responsable
Análisis de la Dirección Estratégica.	Analizar la misión, visión y valores de la organización.	Filosofía Organizacional.	Comité de Planeación y Finanzas.
Análisis de los segmentos de mercado y su futuro.	Se identifican las tendencias actuales del mercado, los cambios relevantes y los posibles impactos.	Desempeño Financiero. Tendencias del Mercado. Retroalimentación de clientes sobre perspectivas futuras y proyectos.	Comité de Planeación y Finanzas.
Análisis del desempeño financiero de la empresa.	Se realiza una evaluación preliminar de la operación en el largo plazo.	Indicadores como: Márgenes, utilidades, ventas, crecimiento, etc.	Comité de Planeación y Finanzas.
Definición de factores clave de éxito.	Se introducen datos de entrevistas y encuestas con clientes para conocer lo realmente importante para ellos.	Curva de Valor. Encuestas y entrevistas con clientes. Apoyo Outsourcing.	Comité de Planeación y Finanzas.
Análisis del ambiente y la posición competitiva.	Se revisa la posición relativa entre los diferentes competidores para identificar fortalezas y debilidades. Ocasionalmente se obtienen el FODA del negocio; además de realizar el análisis del modelo de Rivalidad de Porter.	FODA. Modelo de Porter.	Comité de Planeación y Finanzas.

Definición de Estrategias a largo plazo.	Definir y alinear las estrategias de acuerdo al análisis de la dirección estratégica, las tendencias del mercado o segmento y el entorno de competencia.	Análisis de nuevos negocios. Informes Anuales de clientes. Artículos publicados. Estimaciones.	Comité de Planeación y Finanzas con la participación activa de las diferentes direcciones.
Definición de Estrategias a corto plazo.	Definir y alinear las estrategias de corto plazo, de acuerdo a las estrategias de largo plazo y el análisis de la dirección estratégica.	Desempeño de la organización. Proyecciones.	Comité de Planeación y Finanzas con la participación activa de las diferentes direcciones.

Detalle de la Planeación a Largo Plazo:

Incluye los planes estratégicos de mediano y largo plazo establecidos en un horizonte de 5 años.

GRUPO AISLACON cuenta con un modelo para el desarrollo de su planeación estratégica que se explica a continuación:



Modelo de Planeación Estratégica Grupo AISLACON

El modelo inicia con un claro enfoque en la misión y visión de la organización; es muy importante definir donde estamos y en donde queremos estar en el futuro para poder establecer correctamente la estrategia del negocio.

Una vez identificado lo anterior se trazan las directrices estratégicas basadas en las competencias del personal clave.

Previamente se generan los ambientes competitivos y la posición competitiva de la empresa mediante el análisis FODA y la obtención de información fidedigna en relación a:

1. Desempeño financiero.
2. Tendencias del mercado.
3. Retroalimentación de clientes sobre perspectivas futuras y posibles proyectos.

El resultado final del modelo de planeación incluye un set concreto de estrategias para su implementación con metas específicas para cada uno de los siguientes 5 años.

Adicionalmente se realiza una evaluación preliminar de la operación en el largo plazo, considerando la implementación de las estrategias, que incluye el cálculo de márgenes, ventas, utilidades, etc.

Estos estudios son revisados y validados por el Comité de Planeación y Finanzas previo a la presentación final y autorización del Consejo de Socios.

Los elementos que integra el proceso de planeación estratégica son:

Sector: Información que se analiza para establecer los alcances de las estrategias y pronosticar la viabilidad, el impacto y las posibilidades de éxito de las mismas. Esta información proviene de distintas fuentes como: Información de proveedores, estadísticas nacionales, informes anuales de clientes, artículos publicados, inteligencia competitiva del mercado y estimaciones internas.

Competencia: Para el caso de los competidores directos se incluye el análisis de la rivalidad de la industria bajo el modelo planteado por Michael Porter.

Desempeño de la organización: Nos referimos a información relativa al desempeño de la organización como información de mercado, análisis competitivo, calidad, servicio, datos financieros, recursos humanos, productividad y medio ambiente; algunos ejemplos son ventas, participación de mercado, costos, márgenes, precios, rentabilidad, desempeño del personal, FODA, tendencias e indicadores clave del negocio.

Recursos y Competencias: Nos referimos a los activos físicos, humanos y organizacionales que ayudan a la organización a cumplir con los objetivos de negocio, y a posicionarse de la manera rentable en la industria que participamos a través de la creación de ventajas competitivas.

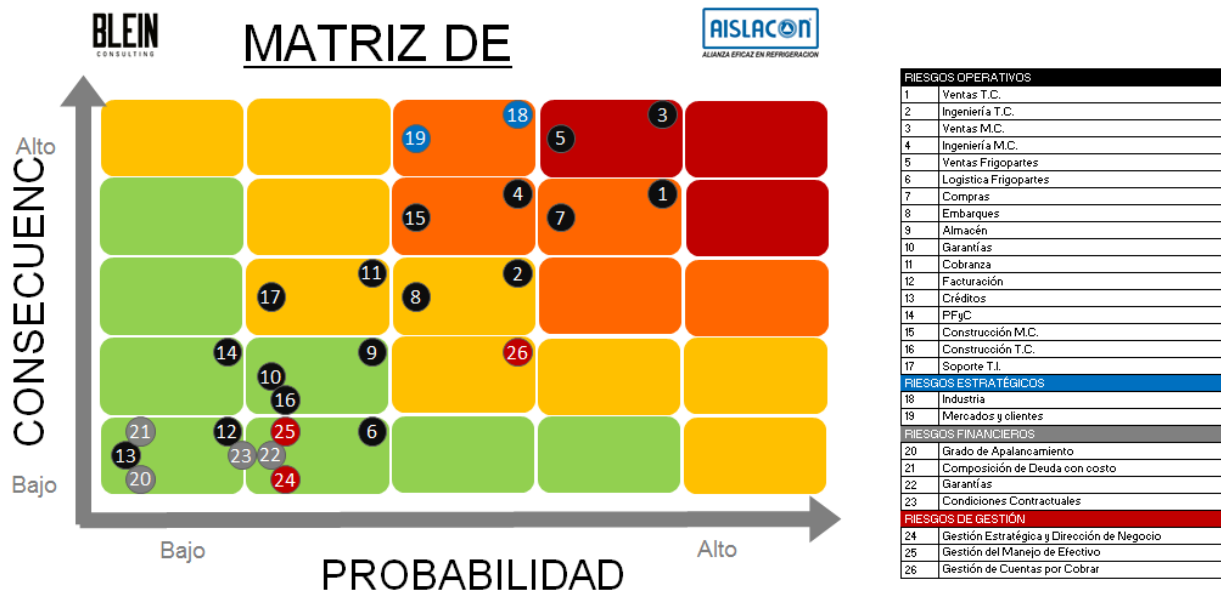
Proyecciones socioeconómicas: Nos referimos a información relativa a las proyecciones socioeconómicas a los datos que obtenemos de fuentes confiables sobre escenarios macroeconómicos (aquellos más lógicos al momento de la planeación); así como de tendencias energéticas en el corto, mediano y largo plazo.

Clientes y Proveedores: Nos referimos a información relativa a clientes y proveedores a todos aquellos datos obtenidos mediante la retroalimentación de los mismos, mediante encuestas, entrevistas, quejas y sugerencias, demandas de servicio, precios, licitaciones, etc.

Análisis de Riesgos: Nos referimos a la detección de posibles amenazas y eventos no deseados que puedan producir daños y/o consecuencias en los procesos y actividades del negocio. Identificamos 4 tipos de riesgos

- Riesgos operativos: Se refiere a los riesgos que se pueden presentar en las actividades críticas de los procesos clave del negocio como son: Ventas, Ingeniería, Compras, Embarques, Construcción, etc.
- Riesgos estratégicos: Se refiere a aquellos riesgos inherentes a la dinámica de la industria de la refrigeración, así como a aquello que afecta a mercados y clientes.
- Riesgos financieros: Se refiere a los riesgos que impactan en las operaciones financieras del negocio y que pueden afectar liquides, rentabilidad, condiciones contractuales, apalancamientos y composición de deuda.
- Riesgos de gestión: Se refiere a los riesgos que se presentan en la gestión global de la organización y que repercute principalmente en la estrategia del negocio y al cumplimiento de la visión y misión. Además de riesgos en el manejo de efectivo y la administración de cuentas por cobrar.

Se estableció una matriz de riesgos identificando su probabilidad de ocurrencia y su impacto o consecuencias y se desarrolló un mapa de riesgo para cada uno de los riesgos identificados.



2. COMUNICACIÓN Y DESPLIEGUE

Detalle de la Planeación a Corto Plazo:

Es la parte de las estrategias a largo plazo que corresponde al siguiente año (margen, utilidades, ventas, crecimiento, etc.) la cual se incorpora dentro del presupuesto anual. Mismo que será presentado al consejo para su aprobación final.

Buscando garantizar la alineación de la organización a las estrategias de largo plazo, éstas se incluyen dentro de los objetivos del Director General y se ramifican a toda la organización de acuerdo con el sistema de Objetivos de la empresa.

En la imagen se muestra el ciclo continuo de planeación desde el establecimiento de las estrategias a largo plazo y la forma en que desciende a los objetivos de corto plazo; así como la retroalimentación recibida para la toma de decisiones.



Las metas y estrategias correspondientes al siguiente año, dentro del horizonte planeado, son la base de los objetivos del presupuesto. Las metas y estrategias se conforman por objetivos; los cuales se encadenan con los objetivos individuales del personal, generalmente con retos superiores a los plasmados en el presupuesto, de acuerdo con lo establecido en el sistema de objetivo (Impulsor de Desarrollo de Personas).

Los objetivos se entrelazan de forma descendente de tal manera que el logro de los objetivos del personal impacta de forma importante en el logro de los objetivos del personal directivo y gerencial.



Cada uno de los objetivos contiene un plan de acción a seguir conformado por 5 pasos o acciones a implementar para lograr el resultado deseado. Gracias a lo anterior y de acuerdo con el Ciclo continuo de planeación se logra el despliegue y la alineación total desde las estrategias del negocio hasta los objetivos individuales del personal.

Los Principales Retos que tenemos como organización en el corto y mediano Plazo son:

I. Ser rentables en un ambiente altamente competitivo.

Es importante desarrollar y mantener constantemente ventajas competitivas ante los actuales y nuevos competidores en el mercado; generando acciones que mejoren nuestra posición en los diferentes sectores que participamos.

II. Desarrollar y Mantener el Talento Humano.

Resguardar el “know-how” de la compañía y potencializar habilidades y competencias que deriven en una ventaja competitiva para nuestra organización.

III. Buscar Liderazgo Tecnológico.

Desarrollar procedimientos de vigilancia tecnológica a través de las visitas y participación en exposiciones y ferias de refrigeración que permitan implementar innovaciones a nuestro producto en pro de mejoras en la eficiencia, consumo de energía, etc; en beneficio del cliente.



Para lograr lo anterior se perciben las siguientes prioridades y objetivos estratégicos:

PRIORIDADES

- I. Mantener e incrementar Participación de Mercado (PDM) en el sector de Tiendas de Conveniencia.
- II. Incrementar PDM y Ventas en segmento de mercado CEDIS.
- III. Penetrar en el mercado de Supermercados.
- IV. Establecer planes de desarrollo para todo el personal de Aislacon y una plataforma educativa que desarrolle sus capacidades y habilidades a fin de asegurar el cumplimiento de los perfiles puesto/persona.
- V. Incluir temas de sustentabilidad en el negocio ligadas a las tendencias del sector como ahorro de energía, uso de gases refrigerantes no contaminantes, etc.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- a) Desarrollar mercado Industrial y Comercial.
- b) Desarrollar liderazgo de la venta de insumos para mercado de contratistas.
- c) Incrementar venta de vitrinas para el sector de supermercados.
- d) Introducción de nuevos productos.
- e) Consolidar una organización basada en la mejora continua con rentabilidad creciente.
- f) Garantizar la entrega de material en tiempo y forma.

3. EVALUACION DE LA ESTRATEGIA

Para asegurar la correcta ejecución y el cumplimiento de metas y objetivos garantizando un seguimiento oportuno para corregir cuando sea necesario; algunas de estos mecanismos son:

Mecanismo	Descripción	Responsable	Frecuencia
Juntas Operativas	Reunión para revisar los avances del negocio en todos los aspectos (ventas, proyecciones, indicadores financieros, indicadores operativos, asuntos generales, etc.), así como proyectos claves de las diferentes áreas y asuntos relevantes.	Dirección General	Mensualmente
Juntas de Consejo	Reunión con el consejo de GRUPO AISLACON donde se revisan y analizan los resultados e indicadores; así como las variaciones contra presupuesto, recomendando acciones correctivas para asegurar el cumplimiento de las metas.	Consejo Grupo Aislacon	Mensualmente
Revisión al plan estratégico	Sesión para revisar los avances al plan estratégico y realizar un informe sobre lo acontecido; este será presentado al consejo de socios durante las Juntas de Comité de Planeación y Finanzas.	Comité de Planeación y Finanzas	3 veces por año
Evaluación de Objetivos	Apoyados con la herramienta SEDOC se realiza una revisión a los objetivos (alineados a las estrategias) para medir el cumplimiento a las metas. Esto aplica para todo el personal de Grupo Aislacon. En dicha sesión, mediante el proceso de	Jefes con personal a cargo y Mejora Continua	Trimestralmente

	<i>retroalimentación, se exponen las acciones realizadas, los principales obstáculos enfrentados y que generan desviación al cumplimiento en la meta y los siguientes pasos a realizar.</i>		
Juntas de Planeación Estratégica	<i>Durante el año, y de acuerdo con calendario, se celebran reuniones de planeación en donde se revisan las estrategias actuales del negocio y se vislumbra las nuevas ante los retos de los siguientes años. En dichas reuniones se determina el cumplimiento a estrategias y planes de acción.</i>	<i>Dirección de Administración y Logística</i>	<i>De acuerdo con calendario anual</i>

El resultado de lo anterior y como parte de los aprendizajes a la reflexión estratégica nos brinda la oportunidad de:

- Cumplir las metas del negocio planteadas a inicios de año.
- Visualizar y preparar nuevos negocios en el corto, mediano y largo plazo para hacer frente a los cambios en el entorno de la organización.
- Preparar al personal a través de un plan capacitación que fortalezca y desarrolle capacidades para enfrentar los retos futuros.
- Planear nuevas estrategias para afrontar y superar los obstáculos venideros.

DESARROLLO DE PERSONAS

1. GESTION DE PERSONAS ALINEADO A ESTRATEGIA

De acuerdo con la visión, misión y planes estratégicos de la organización alineamos los esfuerzos de Recursos Humanos y nos enfocamos en asegurar que se cuente con el mejor talento de manera oportuna y rentable, a mantener un clima de trabajo sano y a promover la mejora continua e innovación en todos los procesos.

Una vez definidas las estrategias del negocio y considerando los resultados esperados en el corto, mediano y largo plazo se plantean los objetivos a cumplir por cada una de las áreas incluyendo el área de Recursos Humanos. Conjuntamente con cada una de las áreas se realiza un análisis para determinar la situación actual y capacidad de la empresa para soportar los procesos clave de la organización, de esta forma se determina si se requiere incrementar el head count o bien ajustar la estructura

organizacional, así como las necesidades de capacitación y desarrollo del capital humano que impulsen el cumplimiento efectivo de las metas propuestas.

El plan estratégico de Recursos Humanos es evaluado de manera sistemática por medio de diferentes mecanismos:

Mecanismo	Descripción
Evaluación de Desempeño SEDOC	Con la evaluación SEDOC medimos, entre otras cosas, el cumplimiento del puesto-perfil con lo que identificamos oportunidades de desarrollo, así como al personal que deseamos retener, promover y/o desarrollar.
Seguimiento a Indicadores	Revisamos y analizamos un set de indicadores que nos permiten detectar desviaciones a los procesos claves de recursos humanos al plan estratégico del área.
Cumplimiento de Head Count	Garantizamos la operación eficiente de todas las áreas del negocio para que los procesos tengan la capacidad de soportar las estrategias planteadas por la dirección general.

De acuerdo con lo anterior y dando respuesta a los lineamientos estratégicos del negocio se establece el perfil de competencias requerido por el personal de Grupo Aislacon para el logro de las estrategias del negocio:

Habilidades Administrativas:

- Control Administrativo
- Orden y apego a estándares
- Planeación y control
- Profundidad de análisis
- Comunicación escrita
- Comunicación oral

Habilidades Técnicas

- Capacidad de vender y negociar
- Perfil de especialista técnico
- Enfoque al servicio
- Análisis de problemas
- Solución de problemas
- Toma de decisiones

Habilidades Humanas

- Creatividad
- Delegación
- Capacidad para relacionarse
- Liderazgo
- Tolerancia a la presión
- Trabajo en equipo
- Iniciativa

Otro Aspecto importante para la planeación del área de Recursos Humanos es monitorear constantemente el mercado laboral, de dicho monitoreo hemos encontrado las siguientes Oportunidades y Amenazas:

OPORTUNIDADES:

- Establecer alianzas con instituciones educativas para desarrollar carreras, diplomados o cursos relacionados con la refrigeración, ya que este mercado es altamente especializado.
- Innovar en el paquete de prestaciones actual.
- Desarrollar un semillero de profesionistas que cubran los puestos futuros o vacantes del negocio.

AMENAZAS:

- Incorporación de nuevas empresas en la zona industrial de Agua Fría.
- Mercado Laboral muy especializado dificulta el proceso de contratación.
- La lejanía y el tráfico de la zona.

Administramos el talento desde el proceso de captación, reclutamiento y selección para asegurar que el candidato cumpla con el perfil de competencias requerido para apoyar la cultura organizacional del grupo. A continuación, se establecen las actividades principales de este proceso.

Proceso	Mecanismo	Descripción	Responsable
Captación	Página WEB	Se cuenta con una sección de “bolsa de trabajo” en la página WEB en donde el interesado puede, por medio de un formulario, enviar su información general y anexar su CV para ser analizado por RH.	Recursos Humanos
Captación	Perfil Facebook	Se creó un perfil de Facebook para apoyar al proceso de captación de practicantes y puestos de recién egresado. A través de dicho perfil se postean vacantes autorizadas para puestos como prácticas profesionales, auxiliares de ingeniería y personal de servicio al cliente.	Recursos Humanos
Reclutamiento	OCC	Membresía anual para la publicación de vacantes y búsqueda de candidatos.	Recursos Humanos
Reclutamiento	Bolsa de trabajo de universidades.	Se cuenta con el apoyo y la facilidad de algunas universidades para conseguir datos personales de los alumnos. Accediendo a base de dato de los alumnos por medio de usuario y contraseña.	Recursos Humanos

Reclutamiento	Head Hunters	Se cuenta con el apoyo de empresas externas dedicadas al reclutamiento de personal como lo son; ADECCO, RH Planning, Inlaso, Escarch y Serh. Estas empresas proveen a Aislacon con candidatos viables de acuerdo a los requerimientos del puesto previamente comunicados con ellos.	Recursos Humanos
Selección	Proceso de entrevistas	Recursos Humanos debe de presentar 3 candidatos viables al dueño de la vacante, para lo cual se apoya en una serie de entrevistas con la intención de cubrir el perfil solicitado. Posteriormente, los candidatos viables son entrevistados por el dueño de la vacante, previo a la selección final y contratación.	Recursos Humanos y Dueño de Vacante
Selección	Evaluaciones Psicométricas	De acuerdo con perfil se aplican pruebas psicométricas para complementar el perfilamiento y analizar el apego al perfil del puesto.	Recursos Humanos
Selección	Aviso de privacidad	RH solicita autorización vía correo electrónico a los candidatos que consideran tomar en cuenta para continuar en el proceso de selección.	RH
Selección	Evaluaciones Médicas	Previo a la contratación, los candidatos son enviados a evaluaciones médicas para conocer su estado de salud de forma general.	Recursos Humanos
Selección	Estudios Socioeconómicos	Previo a la contratación, a los candidatos se les aplica un estudio socioeconómico para conocer su entorno y referencias personales y laborales.	Recursos Humanos
Selección	Contratación	Se hace una oferta formal para contratar los servicios del candidato.	Recursos Humanos

Posterior a la selección y el ahora empleado inicia un proceso de inducción, el cual corre a cargo del personal de recursos humanos, quien recibe al nuevo integrante, le da la bienvenida, un recorrido por las instalaciones de GRUPO AISLACON y le presenta al personal de la empresa.

Después de este recorrido se le entrega su perfil de puesto, con sus funciones, responsabilidades y misión del puesto, etc.

Al cabo de 3 meses de su ingreso se refuerza la cultura organizacional vista en la inducción a través de la Universidad Aislacon, **herramienta web que contiene talleres y cursos de interés y temas varios como refrigeración, construcción, recursos humanos, etc.** Este mecanismo posee un sistema de evaluación (examen) al final del curso para medir el grado de entendimiento.

Otro proceso de inducción por el que debe de pasar el empleado de recién ingreso es la inducción al puesto, este proceso es facilitado por el área de Recursos Humanos pero es responsabilidad del jefe o dueño de la vacante el velar su cumplimiento. La inducción al puesto incluye la explicación detallada de sus funciones y la capacitación para realizarlas; además del conocimiento de áreas con las que estará trabajando continuamente. El programa se elabora personalizado de acuerdo con el tipo de puesto a ocupar.

Para garantizar el cumplimiento al programa se cuenta con las listas de asistencia por parte del personal de nuevo ingreso y el instructor.

Una vez que el empleado forma parte de la operación del negocio buscamos impulsar su desempeño y productividad mediante un sistema de reconocimiento y compensaciones que resulte atractivo

Mecanismo	Descripción
Compensación Anual	El resultado final de la evaluación SEDOC está directamente ligado con la compensación anual del empleado. Por lo que, el cumplimiento de objetivos al ser una parte del SEDOC, debe de motivar al personal al logro de los objetivos anuales.
Evaluación SEDOC	Sistema para la evaluación del desempeño, objetivos y competencias. El resultado de este mecanismo está directamente relacionado con la compensación anual, de acuerdo con la escala definida para el año vigente,
Empleado Aislacon	Se reconoce, de forma anual, como empleado Aislacon al compañero que cumple con ciertas cualidades como: trabajo en equipo, respeto a sus compañeros, proactividad, optimización de recursos etc.
Innova Aislacon	Reconoce la creatividad, ingenio y trabajo del personal. El programa consiste en la postulación de ideas de mejora continua e innovación. Estas ideas, una vez evaluados por los responsables de área, son implementadas y en función a los beneficios, son premiadas con puntos canjeables en el mes de diciembre por regalos.
Programa Reconoce a tu compañero	Cada mes se exhorta a los empleados de Grupo Aislacon a reconocer el trabajo excepcional brindado por sus compañeros en el mes en curso. Se realiza durante el festejo de los cumpleaños del mes y se otorga una estrella al empleado reconocido.
Reconocimiento a la Lealtad	La empresa brinda un reconocimiento a la lealtad para aquellos empleados que cumplen 10 años de trabajar en la empresa, así como a los subsecuentes en múltiplos de 5.
Responsabilidad Social	Se cuenta con un objetivo adicional y de carácter voluntario en donde el empleado puede acumular hasta 10 puntos adicionales sobre su calificación de objetivos

Con lo anterior buscamos generar un sentimiento de pertenencia en empleado, el cual medimos a través de la encuesta anual de clima organizacional y en la que hemos obtenido calificaciones muy elevadas.

El clima Organizacional tiene la finalidad de identificar las principales fuerzas y áreas de oportunidad de los diferentes sistemas de trabajo que manejamos en la organización, facilitando el diseño de un plan de trabajo orientado a la consolidación, integración, desarrollo y satisfacción del personal.

Este diagnóstico se lleva a cabo por un despacho externo, mediante la aplicación de una encuesta anónima, vía Web, por medio de la cual es posible ponderar la percepción del personal sobre diferentes aspectos de la organización y de trabajo, tales como:

- La empresa en General: Principios de Gestión y Código de comportamiento impecable.
- Organización.
- Administración y sistemas.
- Liderazgo.
- Comunicación y participación.
- Cultura y ambiente de trabajo.
- Responsabilidad Social.
- Percepción sobre el desempeño del director o gerente del área.

2. DESEMPEÑO DE PERSONAL

Para generar el seguimiento oportuno al cumplimiento de los objetivos y la retroalimentación de su desempeño, GRUPO AISLACON desarrolló un sistema WEB, denominado SEDOC (Sistema de Evaluación del Desempeño, Objetivos y Competencias) como herramienta para la evaluación y retroalimentación de su personal misma que cuenta con 4 grandes apartados:

1. Desempeño del Personal: A su vez consta de 4 secciones:

- **Apego a Valores:** Se enlistan los valores de GRUPO AISLACON y de acuerdo con una escala del 20 al 100 se determina el grado de involucramiento del personal con la empresa. La forma en que vive los valores y los adopta en su vida diaria.
- **Desempeño y Comportamiento:** Lo constituyen 11 preguntas que buscan medir la manera en que el empleado se desenvuelve en sus labores, buscando la optimización de recursos y la eficiencia operativa.
- **Impecabilidad:** Lo constituyen los 9 principios del Código de impecabilidad y busca medir el grado de compromiso del personal para adaptar estos conceptos en su diario proceder.
- **Imagen:** Evalúa la imagen que representamos y reflejamos hacia nuestros clientes y compañeros.

2. Objetivos:

Aquí se revisa a detalle el avance que ha logrado el personal en sus objetivos del año, planteados en el sistema de objetivos y de acuerdo a los indicadores, metas y fechas establecidas.

Esta evaluación se hace trimestralmente en donde se capturan los avances realizados, los obstáculos encontrados y las acciones inmediatas a realizar para el logro de los mismos. De acuerdo a esta información y el valor del indicador se establece un cumplimiento por objetivo y se obtiene la desviación del mismo.

Finalmente se anexan los comentarios generales por parte del evaluador al empleado evaluado donde incluye aspectos a mejorar y aspectos a mantener, de acuerdo con las actitudes mostradas por la persona.

3. Competencias:

Semestralmente se realiza una evaluación de las competencias necesarias para desarrollar cada uno de los puestos, esta evaluación constituye el perfil del puesto.

La intención de esta sección del SEDOC es conocer el grado de cumplimiento del perfil de la persona con el puesto, con el objetivo de promover al empleado, capacitarlo y desarrollarlo en puntos clave o en su defecto prescindir de sus servicios; de acuerdo al gap de cada una de ellas.

4. Intereses:

En esta sección se le solicita al empleado que coloque, en grado de importancia, los 3 puestos de su interés o preferencia, que le gustaría ocupar a lo largo de su vida en Aislacon.

Estas preferencias son tomadas en cuenta por el personal de Recursos Humanos al momento de realizar algún tipo de promoción interna o bien para ajustar el plan de capacitación del personal.

La evaluación termina con las conclusiones generales, las cuales abarcan los principales acuerdos del periodo evaluado, las acciones a realizar durante el siguiente periodo, los compromisos de cambio adoptados por el personal evaluado y las observaciones generales del evaluador.

Los resultados de este análisis se muestran en el resumen del SEDOC posterior al proceso de retroalimentación con su jefe, mismo que se garantiza a través de una firma electrónica con usuario y password.

Actualmente la evaluación SEDOC se hace de la siguiente manera:

Trimestralmente: Objetivos.

Semestralmente: Apego a Valores, Desempeño, Impecabilidad e Imagen, Competencias e Intereses.

Buscamos el desarrollo integral de las personas en tres temas principalmente: Seguridad e Higiene, Ergonomía y Desarrollo Profesional:

Preservando las condiciones de trabajo de manera segura y limpia, con las condiciones ergonómicas; fomentando un ambiente de calidad y bienestar personal, para ello contamos con lo siguiente:

SEGURIDAD E HIGIENE

Acción	Descripción	Frecuencia	Responsable
Estudios de cumplimiento a normativa	Apoyados con un consultor externo se realiza un estudio sobre la normativa aplicable a la empresa en materia de seguridad	Bianual	Recursos Humanos
Estudios de Protección Civil	Se contrata los servicios de un proveedor avalado por protección civil, con la intención de revisar el plan de contingencias e identificar áreas de oportunidad previo a presentarlo.	Anual	Recursos Humanos
Simulacros	Se realizan simulacros de evacuación coordinador por la brigada de emergencia.	Semestral	Brigada de Emergencia
Integración de Comisión Mixta de Seguridad e higiene	Se integró la comisión mixta de seguridad e higiene, dentro de sus funciones se realizan recorridos para detectar condiciones de riesgos y eliminarlas. Lo anterior queda documentado bajo una minuta.	Trimestral	Recursos Humanos
Conformación de brigada emergencias	Se integró la Brigada de emergencia y se capacitó en temas de prevención de accidentes, análisis de riesgos, primeros auxilios, manejo de extintor, etc.	Bimestral	Gerente de Recursos Humanos
Check List de Seguridad	Se integró al sistema SAP, un check list de seguridad. Este debe ser llenado por el supervisor de obra. Este check list apoya en el análisis de riesgo del área y asegura el cumplimiento al uso de EPP, así como la prevención de accidentes.	Cada proyecto	Supervisor de Obra

Auditorias de Seguridad en Obra	Se audita, aleatoriamente, diferentes proyectos con la intención de validar la información recibida por el supervisor en el check list de seguridad y prevenir accidentes en obra.	Mensualmente	Recursos Humanos
Entrenamiento en Seguridad al Supervisor y a contratistas	Desarrollo de una capacitación de seguridad para los supervisores de Aislacon y contratistas que consta de Responsabilidad y Obligaciones, Conceptos de seguridad, Herramientas de prevención, EPP, Herramientas de trabajo, Izaje y Trabajos de altura.	De acuerdo a programa anual	Recursos Humanos y Coordinadores de Proyecto.
Indicadores de incidentes y accidentes	Se da seguimiento mensual en las juntas de operación a los indicadores de incidentes y accidentes en obra y cedis	Mensual	Gerente de Recursos Humanos
Capacitación en temas de seguridad.	Se realizan cursos, talleres y conferencias enfocados a temas de seguridad y se establece como parte de la plataforma educativa y el plan de seguridad anual. Además de revisar los procesos contenidos en el plan de contingencias.	De acuerdo a programa anual	Recursos Humanos y Brigada de Emergencia
Equipo de Protección Personal	Se proporcionó equipo de seguridad personal de acuerdo al tipo de trabajo y función a desempeñar; además se publican ayudas visuales para identificar el EPP a utilizar por área.	De acuerdo a vigencia y tiempo de caducidad del EPP	Recursos Humanos

ERGONOMIA

Acción	Descripción	Frecuencia	Responsable
Adecuaciones	Inversiones a adecuaciones de inmobiliario y áreas de trabajo buscando el cumplimiento a las normativas aplicables.	Eventual por hallazgo	Recursos Humanos

Iluminación	Se desarrolló un proyecto de cambio de lámparas por iluminación tipo LED para garantizar cubrir la normativa aplicable	Proyecto del programa Innova	Ingeniería
Instrucciones de Trabajo y ayudas visuales	Se cuenta con instrucciones de trabajo y ayudas visuales para el correcto uso y manejo de material. Evitando lesiones en el personal.	Continuo	Mejora Continua
Capacitación	De acuerdo con el plan de capacitación anual se imparte la capacitación en temas ergonómicos y manejo de material.	Anual	Recursos Humanos

DESARROLLO PROFESIONAL

De acuerdo al análisis elaborado de los resultados del Sistema SEDOC (sistema de evaluación de Desempeño), la calificación combinada de las competencias, las áreas de oportunidad, los compromisos adquiridos para el siguiente periodo (enlistadas por el jefe directo) y las preferencias de desarrollo de puesto marcadas por el empleado; así como a los cursos y talleres propuestos por el jefe directo y relacionados con nuevas tendencias, se estructura el plan de capacitación; mismo que deberá ser cumplido (de acuerdo a prioridades) para desarrollar integralmente al empleado buscando un cambio de cultura que permita una mejor comunicación y un incremento de las habilidades para el logro de resultados.

La plataforma educativa se divide en 3 diferentes grupos:

- **Técnicas:** Cursos especializados por área con el objetivo de fortalecer los conocimientos, así como proporcionar metodologías de trabajo que faciliten su labor diaria y coadyuven al cumplimiento de las metas propuestas.
- **Humanas:** Cursos orientados a desarrollar y enriquecer las relaciones humanas del personal.
- **Administrativas:** Cursos que contribuyen a la formación del personal para actualizar sus conocimientos favoreciendo la implementación de nuevos sistemas de trabajo.

Las capacitaciones antes mencionadas conforman la plataforma educativa con un horizonte anual, esta puede ser ajustada de acuerdo con los resultados de la evaluación de competencias, las nuevas necesidades de desarrollo, los cambios en las estrategias de la organización, filosofía, las demandas del mercado y el análisis de nuevos puestos.

Una de las herramientas para lograr el cumplimiento de los planes de capacitación y desarrollo es la UNIVERSIDAD AISLACON, misma que contiene cursos de tipo “*on line*” enfocados a Refrigeración, Construcción y diferentes temas, además ayuda a administrar las capacitaciones internas y a evaluar el nivel de conocimiento adquirido.

Además, utilizamos la Semana de la Innovación como mecanismo de capacitación que provee capacidades a los empleados para la búsqueda y generación de ideas de mejora. Esta capacitación está dedicada a temas relacionados con la innovación, metodologías de generación de idea, herramientas de calidad para solución de problemas, etc

La Semana de la Innovación Aislacon ayuda a focalizar esfuerzos, en materia de innovación y mejora continua, sobre aquellos temas que se necesiten reforzar con la gente.

Durante su implementación en 2016 la intención era reforzar conceptos y temas que ayudarán al personal en la generación de ideas; así como motivar al mismo a cambiar y ser diferente.

3. COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y DELEGACION

Nuestro sistema de trabajo está basado en la comunicación, el desarrollo del conocimiento, la evaluación del desempeño, la innovación, la responsabilidad social y la compensación.

Comunicación: Se refiere a la forma en que interactúa la empresa con su personal, para ello existen los siguientes medios oficiales:

- Reuniones de Comunicación dirigidas por el Director General.
- Correo Electrónico de la Empresa.
- Cuadros y/o pizarrones de aviso.
- Buzón de Quejas y Sugerencias.
- Página WEB.
- Sistema de Denuncia Anónima

Desarrollo del Conocimiento: Es la capacitación brindada al personal con el objetivo de generar o reforzar conocimientos que impulsen su desarrollo, así como también mejorar sus competencias.

Evaluación del Desempeño: Se cuenta con un sistema de evaluación de Desempeño (apego a valores, impecabilidad, desempeño e imagen), Objetivos y competencias para el personal que facilita el seguimiento al desarrollo del recurso Humano y cumplimiento de objetivos.

Innovación: Herramienta que busca el desarrollo de una cultura de innovación y mejora continua a través de la participación del personal en el desarrollo de proyectos e ideas para incrementar ventas, generar productividad, actividades de responsabilidad social, entre otros temas.

Estas ideas son concentradas para su administración por el área de mejora continua y revisadas para su aprobación por 3 comités de innovación de acuerdo con el tipo de idea recibida.

Responsabilidad Social: Se diseñó un modelo de Sustentabilidad y Responsabilidad Social que comprende los aspectos de: Cultura de la Legalidad, Colaboradores, Medio ambiente y Comunidad.

Estos cuatro grandes temas son liderados por 3 comités, quienes dan seguimiento a los proyectos de Responsabilidad Social.

Compensación: Basamos la compensación en relación al desempeño del personal apoyándonos en los resultados del SEDOC y en la participación del programa innova.

4. ATENCION Y RECONOCIMIENTO AL PERSONAL

Como parte de los mecanismos que utilizamos para estimular al personal en nuestros sistemas de trabajo y fomentar la mejora continua y la innovación contamos con lo siguiente:

Mecanismo	Descripción
Compensación Anual	El resultado final de la evaluación SEDOC está directamente ligado con la compensación anual del empleado. Por lo que, el cumplimiento de objetivos al ser una parte del SEDOC, debe de motivar al personal a participar activamente en la cultura organizacional y los diferentes sistemas de trabajo.
Empleado Aislacon	Anualmente la empresa reconoce el esfuerzo de sus empleados en el cumplimiento de objetivos, el apego a los valores de la organización, la imagen que presenta, la seguridad, puntualidad y asistencia, con el reconocimiento del Empleado Aislacon. El ganador de la distinción recibe incentivos económicos, en especie; publicándose los resultados en lugares estratégicos.
Innova Aislacon	Como parte de los objetivos del empleado se encuentra la participación activa en el programa Innova Aislacon. El cual, mediante un programa de puntos por las ideas generadas, otorga reconocimientos individuales y grupales una vez al año. Categorías: Ideas de Mejora Continua e Ideas de Innovación.
Responsabilidad Social	Se cuenta con un objetivo adicional y de carácter voluntario en donde el empleado puede acumular hasta 10 puntos adicionales sobre su calificación de objetivos.

Además de promover el bienestar y desarrollo integral del personal:

Algunas muestras de ellos son:

- **Día del niño:** Año con año GRUPO AISLACON festeja a los niños de los empleados en su día, organizando una convivencia en la que solicita la participación de papás e hijos.
En dicho evento se les ofrece las instalaciones de un salón de juegos, comida, concursos, premios y regalos para los infantes.
- **Posadas Navideñas:** Anualmente GRUPO AISLACON propicia la convivencia familiar celebrando las tradicionales posadas navideñas, el esquema de la misma ha variado con los años buscando satisfacer al personal y a la familia en todo momento. Desde 2007 la empresa invierte en hospedaje y transportación aérea para todo el personal foráneo para que pueda asistir a la posada cuya sede es Monterrey y se celebra la primera quincena del mes de Diciembre de cada año.
- **Ayuda Escolar:** Se realiza anualmente en el mes de Julio y el monto será revisado de acuerdo al presupuesto del año en curso. Se cuenca con una ayuda extraordinaria a aquellos padres con hijos estudiantes de alto desempeño y calificaciones sobresalientes.

- **Vales de Despensa:** Se otorga un 10% del sueldo en bonos de despensa mensuales, topados según marca la ley y de acuerdo a la programación del calendario de entregas.
- **Fondo de Ahorro:** El periodo de ahorro es de 12 meses entregándose el 100% del fondo constituido individualmente (más un porcentaje igual aportado por la empresa) en el mes de noviembre, más los intereses percibidos durante el lapso de ahorro.
La aportación del empleado es del 13% de su sueldo topado a 1.3 veces el salario mínimo general del área geográfica que corresponda (SMG) esto de acuerdo con la ley del ISR.
La intención es fomentar una cultura de ahorro en los empleados que soporte los gastos de la familia en épocas difíciles.
- **Ayuda por Defunción:** Por acuerdo de todo el personal de GRUPO AISLACON, se apoyará al empleado que atraviese la pérdida por fallecimiento de algún familiar directo (padre, madre, esposo, esposa e hijos); dicha ayuda consta de \$40 pesos por empleado descontados en la nómina posterior al fallecimiento.
- **Seguro de Vida:** La empresa otorga un seguro de vida con cobertura variable de acuerdo con funciones del puesto en caso de fallecimiento del empleado. El monto será entregado a los beneficiarios previamente anexado en la solicitud firmada por el empleado. Si estos llegasen a faltar se entregará a los beneficiarios legales.
- **Club de Corredores:** Se cuenta con un club de corredores, denominado Grupo Aislacon Running Team (GART) con el objetivo de reforzar las relaciones interpersonales en convivencias fuera de los horarios de oficina; así como la implementación de hábitos saludables y mejorar la calidad de vida.
- **Campañas de Salud:** El objetivo de la campaña es mantener informado al personal sobre temas de salud preventiva fomentando en ellos hábitos de vida saludable que repercutan en la salud personal, familiar, profesional y comunitaria.

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 auditorías 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	Objetivos anuales	trimestral

		Humanos. Director General		
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 gerentes comerciales. Gerente de Ingeniería	Minuta o presentación	En las juntas de planeación
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:

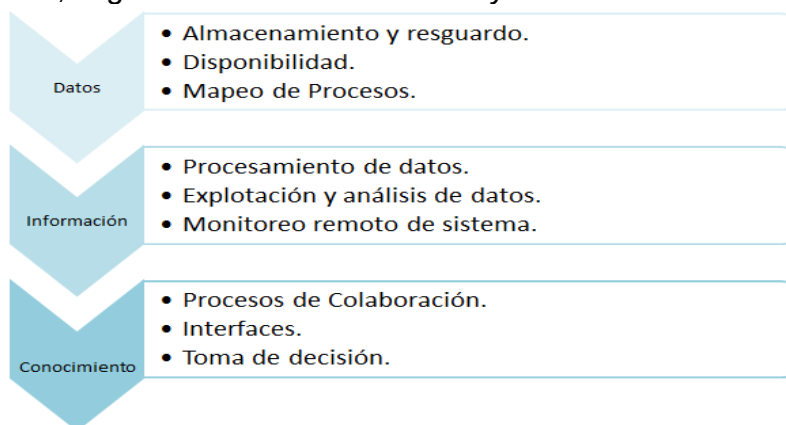
Alta disponibilidad de aplicaciones críticas

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 cambio 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	TI

	experiencia del usuario con pantallas y procesos simplificados y ágiles.	
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 de manejar el proceso de prospectación y cierre de la venta.	Ingeniería
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 mismos	Finanzas

	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.	
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 eficientizar 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 apega 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.

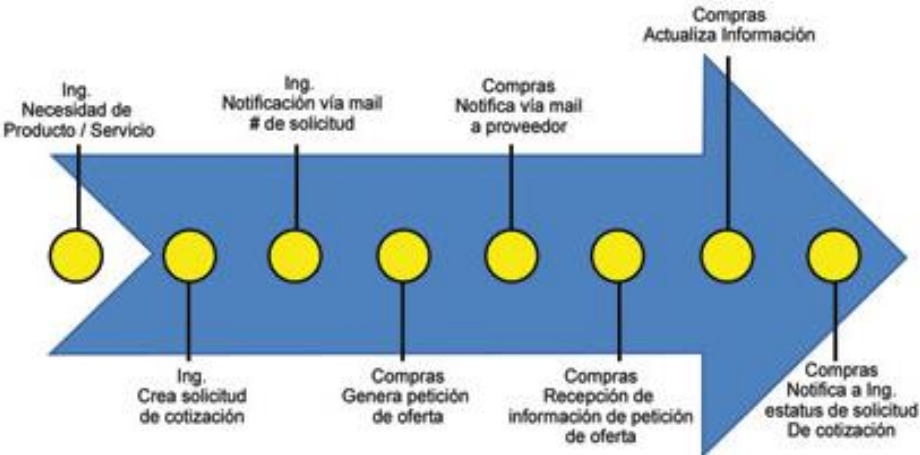
Este mecanismo se realiza con proveedores de material de alto volumen como lo son: cobre, molduras, material eléctrico y de control, selladores, puertas, gas y madera.

Asignación Directa

El departamento de abastecimientos cuenta con una base de datos de los proveedores que han sido seleccionados con anterioridad. Diariamente se correo 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:



PROCESO DE COTIZACION PRODUCTOS/SERVICIOS

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**

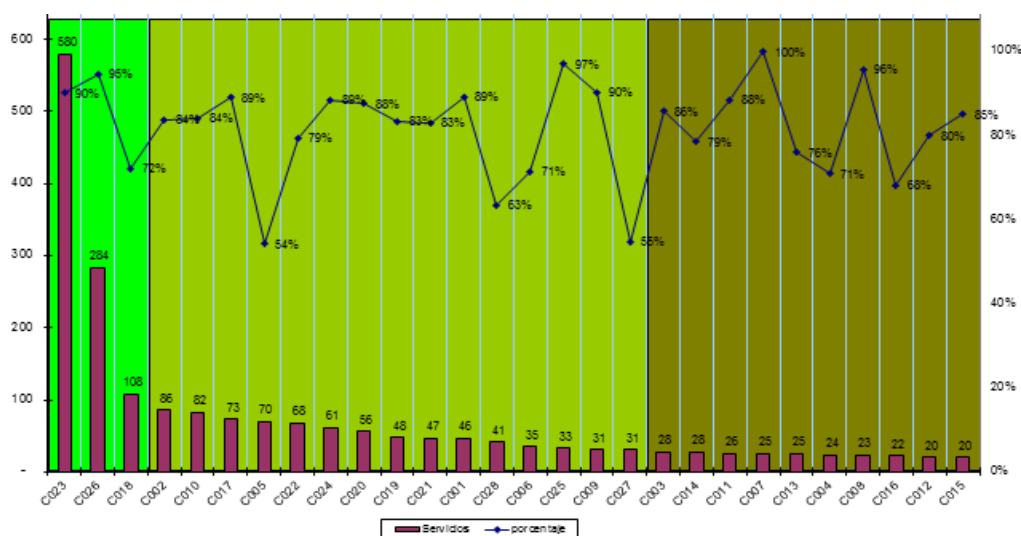
Evaluación de Contratistas de Servicio

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.

PROCESOS Y CLIENTES

1. SEGMENTOS DE MERCADO

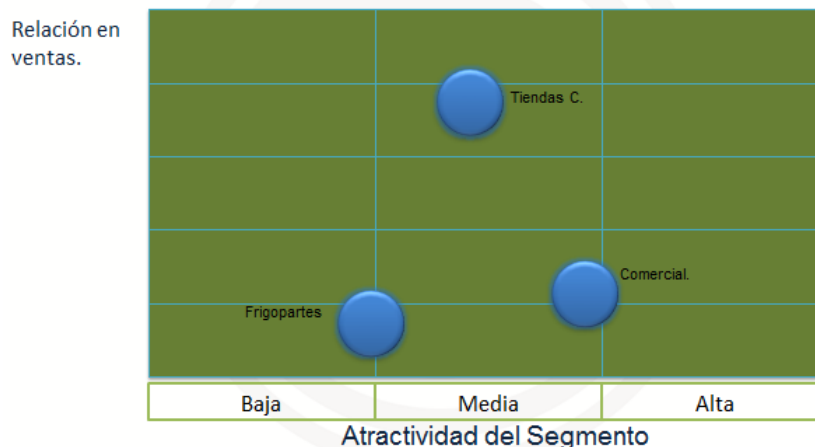
Ponemos nuestra experiencia al servicio del cliente proponiendo soluciones específicas de refrigeración desde el cálculo térmico hasta el diseño constructivo, con calidad, tecnología de vanguardia y precios convenientes de acuerdo con las necesidades de cada sector comercial. Además, ofrecemos la supervisión y asesoría profesional para el mantenimiento (preventivo y correctivo) de cada proyecto asegurando así, el óptimo funcionamiento de los equipos y el más alto rendimiento de la inversión de nuestros clientes.

Los mercados que atendemos son.

1. **Tiendas de Conveniencia Nacionales**
2. **Cadenas Regionales**
3. **Mercado Comercial que comprende:**
 - 3.1 **Restaurantes y Franquicias**
 - 3.2 **Minisúper**
 - 3.3 **Punto de venta directo:**
4. **Industrial**
5. **Supermercados Medianos**
6. **Frutas y Verduras**
7. **Partes y Refacciones que comprende:**
 - 7.1 **Mantenimiento Corporativo**
 - 7.2 **Usuarios Finales**
 - 7.3 **Instalador y/o Contratista**

7.4 Macrocontratista

Midiendo la atractividad de la industria, a través de la metodología de las 5 fuerzas de Porter, logramos obtener la siguiente conclusión:



Una vez enfocados en los segmentos atractivos de la Industria de la Refrigeración desarrollamos diferentes mecanismos que nos brinden información acerca de los clientes y nos ayuden a detectar oportunidades; así como a conocer y entender sus necesidades actuales y futuras. Algunos de estos mecanismos son:

Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia
Contacto con clientes.	Apoyados en nuestra base de datos (de clientes actuales y prospectos) se realiza un contacto telefónico o entrevista personal, con el objetivo de platicar brevemente sobre sus necesidades.	Área Comercial	Anual
Encuestas de Satisfacción	Se realizan encuestas de satisfacción de clientes en donde evaluamos diferentes servicios del negocio con la intención de detectar áreas de oportunidad de mejora, variables críticas para el cliente y recolectar sugerencias de valor para mejorar nuestros procesos, productos y servicios.	Área de Mejora Continua	Se cuenta con procesos Mensuales, Semestrales y Bianuales.
Tendencias del mercado	Analizamos las tendencias de los mercados, las nuevas tecnologías de los productos y las nuevas formas de trabajo para innovar de acuerdo a las demandas de los clientes.	Área de Ingeniería	De acuerdo a calendario de Expos de Refrigeración.
Curvas de Valor	Se establecen las curvas de valor de acuerdo a los conceptos que son importante para el cliente en relación al producto y servicio que ofrecemos;	Consultor Externo	Bianual

	como precio, calidad de materiales, cobertura, tiempo de entrega, etc.		
Conocimiento de la Competencia	Se entrevista a los clientes en relación a la curva de valor definida por Grupo Aislacon y se les solicita evaluar a la competencia bajo los mismos criterios.	Consultor externo	Bianual

Capitalizamos los aprendizajes generados por la voz de cliente para desarrollar proyectos conjuntamente con nuestros proveedores y socios estratégicos para responder a las necesidades presentes y futuras de nuestros clientes

2. PROPUESTA DE VALOR

Contamos con ofertas de valor diferenciadas para los segmentos de Aislacon y Frigopartes:

Aislacon	Frigopartes
Proveer a nuestros clientes una solución integral en sistemas de refrigeración, con tecnología de punta en el ahorro de energía. Basados en: - Ingeniería Profesional. - Eficiencia en la Instalación - Altos estándares de calidad. - Logística e Inventarios. - Amplia garantía A través de: - Asesoría constante al cliente. - Cumplimiento de demandas. - Atención 7/24.	Proveer a nuestros clientes una solución integral en sistemas de refrigeración, con tecnología de punta en el ahorro de energía. Basados en: - Diseño de paquetes a la medida. - Logística e inventarios. - Manejo de marcas Premium. - Respaldo e identidad corporativa. A través de: - Asesoría constante. - Precio competitivo. - Cumplimiento de tiempos de entrega. - Calidad reconocida.

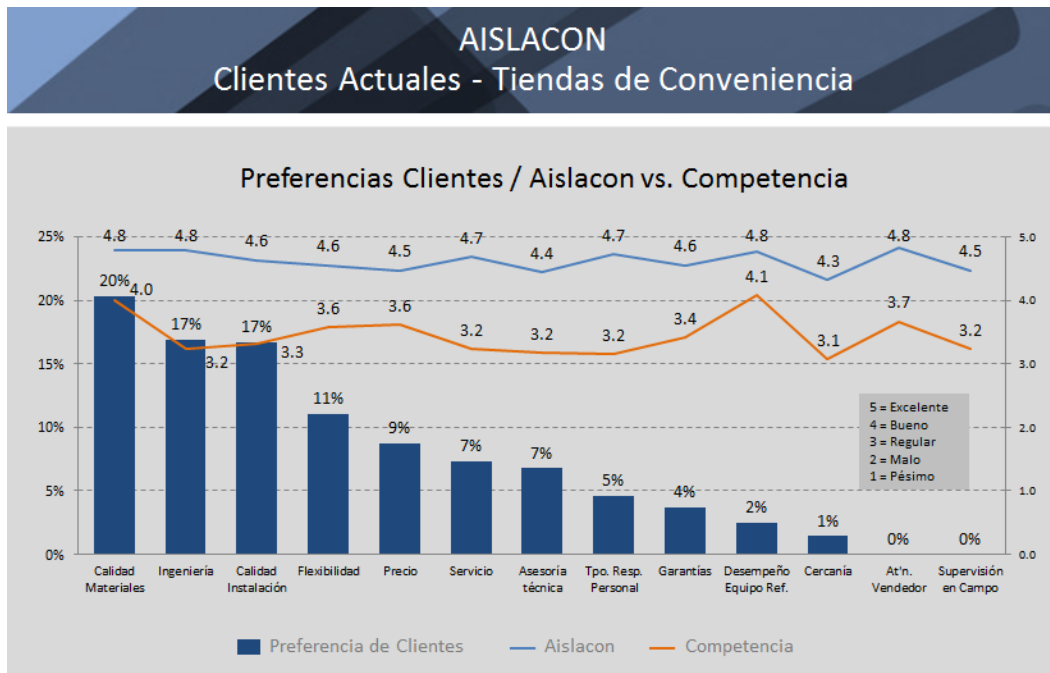
Estas propuestas han ido incrementándose en el transcurso de los años para cumplir con la visión del negocio y ofrecer soluciones INTEGRALES en refrigeración; entro los productos ingresados están:

- Racks y miniracks de compresores
- Vitrinas
- Racks de almacenaje.
- Obra Civil y Estructura.

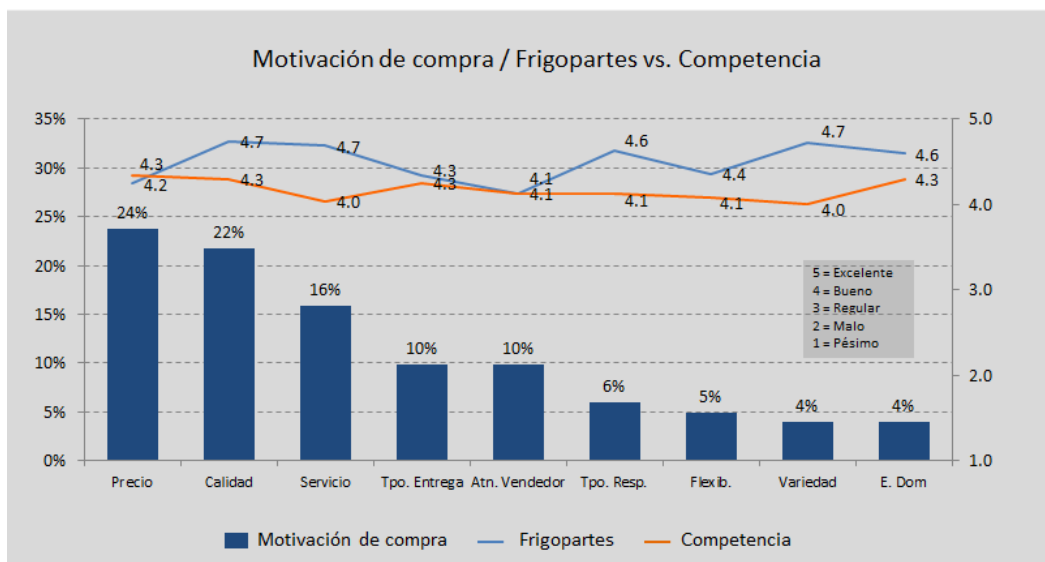
Además, las principales diferenciaciones de nuestra propuesta de valor de Aislacon y Frigopartes con la de la competencia son:

1. La más amplia garantía del mercado.
2. Capacidad para mantener más de 150 cámaras en inventario.
3. Capacidad financiera para dar crédito a proyectos de gran tamaño.
4. Flexibilidad en el proceso de instalación, al contar con una plantilla de 31 supervisores de obra.
5. Un área de ingeniería con 18 ingenieros, entre Seniors y Auxiliares.
6. 3 Centros de Distribución para entrega a nivel nacional (MTY, MEX, GDL).
7. Innovación con tecnología de punta.
8. Contamos con 3 entrenadores de contratistas a fin de estandarizar los procesos e incrementar las capacidades y conocimientos del personal de instalación.
9. Solución integral y venta cruzada de partes y refacciones.
10. Productos a la medida listos para instalarse.

De manera bianual, evaluamos la propuesta de valor, gracias a un estudio de voz del cliente elaborado por un consultor externo. Dicho análisis nos arroja como resultado la generación de las denominadas Curvas de Valor, de acuerdo con la preferencia del cliente en ese periodo de tiempo. Los resultados de la última encuesta arrojan las siguientes gráficas:



FRIGOPARTES Clientes Actuales



CURVA DE VALOR FP

En base a estas curvas de valor generadas podemos desarrollar mejoras enfocadas a nuestras propuestas de valor

Para lograr el éxito de la oferta de servicio contamos con modelos de negocio innovadores y únicos en el mercado, tanto para Aislacon como Frigopartes:

7 Actividades clave

- Promoción y Prospección
- Capacitación (focalizada) del RH de Aislacon
- Diseño e ingeniería de proyectos basados en tecnología de punta.
- Suministro y logística de materiales.
- Supervisión de la obra y control de proyectos.
- Mano de obra calificada para la instalación de los proyectos.

2 Propuesta de valor

- Confianza, Servicio y garantía
- Ingeniería altamente calificada
- Ágil tiempo de respuesta.
- Calidad de la instalación mediante una constante supervisión del

4 Relación con el cliente

- Profesionalismo
- Personalizada
- Fácil acceso (localizables)
- Fidelidad
- Repetitiva
- Ganar-Ganar

1 Segmentos de clientes

- Tiendas de Conveniencia
- Cadenas Regionales
- Comercial
- Industrial
- Supermercado

8 Red de partners

- Proveedores líderes del mercado.

6 Recursos clave

- Inventarios
- Ingeniería
 - Vendedores/Pro motores capacitados.
 - Supervisores y contratistas

9 Estructura de costos

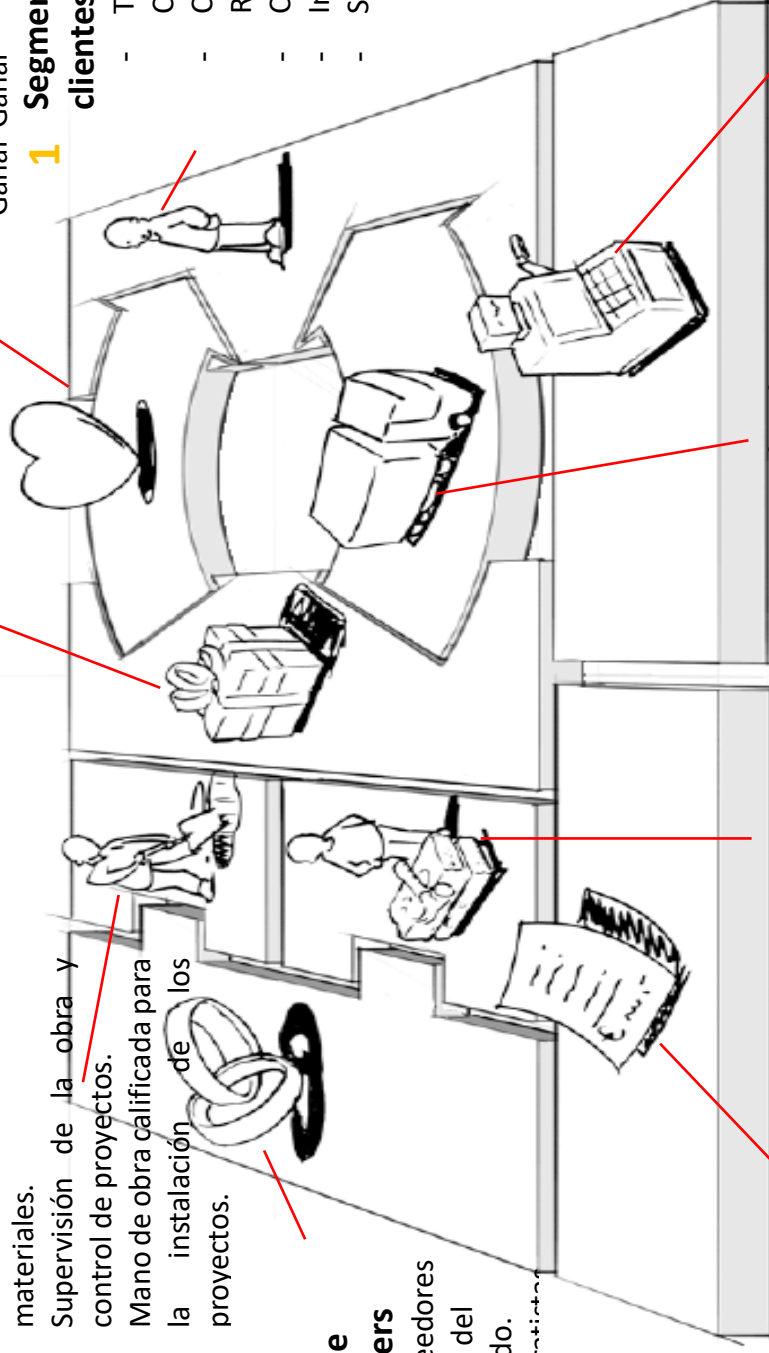
Diseñadas en función de productos de alta calidad y servicio.

3 Canales de distribución y comunicaciones

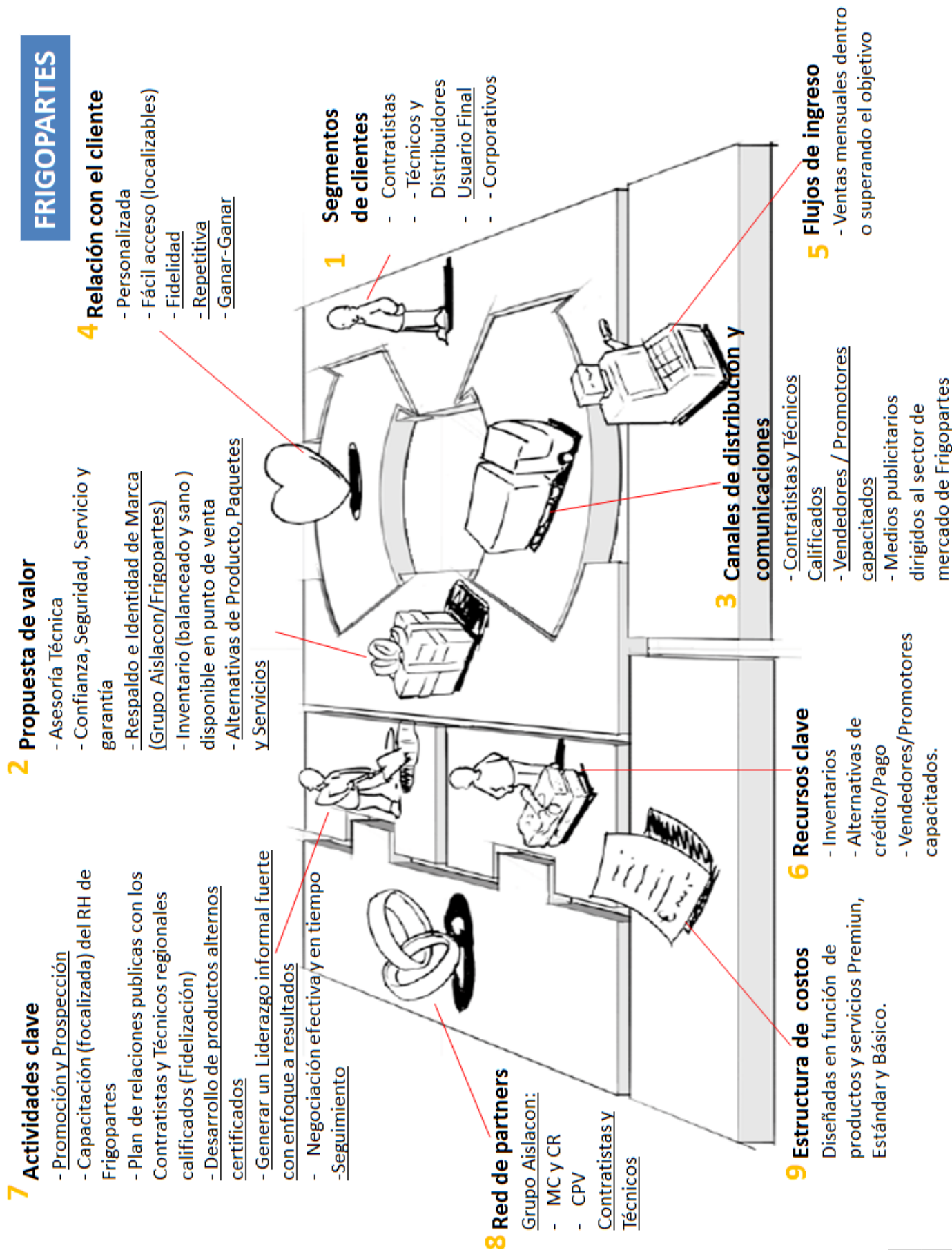
- Venta directa a través de Vendedores capacitados
- Presencia en Expos y Ferias de refrigeración

5 Flujos de ingreso

- Ventas mensuales dentro o superando el



FRIGOPARTES



3. RELACION CON EL CLIENTE

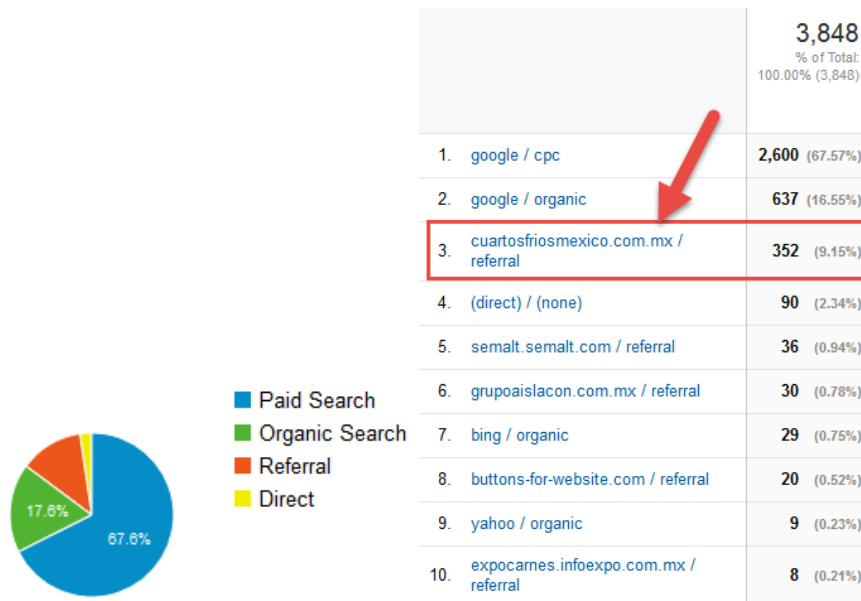
Desarrollamos, como parte de un plan comercial, una estrategia de marketing que incluye mecanismos para la promoción por medios digitales, así como presencia en ferias y exposiciones de refrigeración

- PAGINAS WEB: Actualmente Grupo Aislacon cuenta con 3 páginas web:
 - www.grupoaislacon.com.mx Es la página principal del grupo. En ella se encuentra la información general del negocio, la filosofía organizacional, los mercados que atendemos, un apartado acerca del modelo de responsabilidad social, avisos legales y denuncia anónima; además de la bolsa de trabajo y contacto. Esta última funcionalidad está ligado con el sistema de SALES FORCE para garantizar una atención inmediata al requerimiento de solicitud.
 - www.aislacon.com.mx En la página se encuentra inmersa la información correspondiente a los mercados que atendemos, tanto para Tiendas de Conveniencia, como Mercado Comercial. Al igual que la de grupo posee su sección de contacto, responsabilidad, avisos legales y denuncia anónima.
 - www.frigopartes.com.mx En la página se encuentra inmersa la información correspondiente a productos y servicios que ofrecemos al mercado de partes y refacciones.

El rediseño de estas páginas es parte del proyecto de marketing digital, proyecto que inicio en 2014 y esta a cargo del área de sistemas en conjunto con las áreas comerciales del Grupo.

- LANDING PAGES: Es una página web a la que una persona llega tras dar click en el enlace de una guía, un portal o un banner situado en otra página web. Funciona como una extensión del anuncio de promoción donde se explica más detalladamente la oferta del producto. Actualmente contamos con 2 páginas de aterrizaje:
 - CUARTOSFRIOSMEXICO.COM
 - PANELDEREFRIGERACION.COM

Se tiene el conocimiento de que el 9.15% de las visitas son provenientes de la landing pages.



- COSMOS.COM: Es el centro de negocios online líder en México y América Latina. Ahí se encuentran proveedores para cualquier necesidad del cliente, incluyendo cuartos fríos y proyectos de refrigeración. Desde el año 2014 contamos con banners para enlazar a los clientes a nuestras páginas de aterrizaje.
- GOOGLE Y BUSQUEDA ORGANICA: Se realizan inversiones en Google para la promoción de Grupo Aislacon. Se tiene contratado el servicio Google CPC (Costo por click) que incluye la publicidad para la landing page cuartosfriosmexico.com.mx. Así como la búsqueda orgánica de Google.
- PERFIL GOOGLE+: Google+ es el segundo servicio de red social más popular en el mundo con aproximadamente 343 millones de usuarios. A través de este perfil de Google compartimos información general y videos del negocio.



- CANAL DE VIDEO YOUTUBE: Espacio creado para usuarios de youtube por medio del cual compartimos videos.



- PRESENCIA EN EXPOS: Estamos presentes en las expos más importantes de refrigeración del país a través de stand que nos acercan al cliente y nos permiten entablar pláticas de negocio.
 - ANTAD: Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales. Su expo es reconocida como la plataforma de negocios para detallistas y proveedores. Cuenta con un espacio de 55,000m2 de piso de negocio, 2,400 expositores de más de 45 países y se estima una audiencia anual de 42,000 visitantes.
 - ANAM: Asociación Nacional de Abarrotes Mayoristas. Es el mayor centro de negocios, para abarroteros mayoristas del país. En su piso de exhibición se reúnen mayoristas y proveedores de producto y servicio en un ambiente profesional.
 - EXPOCARNES: Exposición y convención de la industria cárnica; conocido punto de reunión para proveedores, empaques y representantes de los eslabones del sector.
 - AHR: Evento más importante de latino américa en la industria HVAC&R (Heath, Ventilating, Air Condition & Refrigeration). Se dan cita empresas y profesionales del sector, quienes mostrarán las últimas novedades, avances e innovaciones relacionados con los temas de la Expo.
 - Expo Agrolimentaria: Expo que se reúne a empresas del sector agrícola así como cientos de visitantes de diferentes regiones del país. En la exposición se presentan los insumos y tecnologías agrícolas más modernas, así como información relacionada a los sistemas de producción agrícola.
 - ExpoFarma: Foro de negocio donde los expositores tienen la posibilidad de realizar contacto directo con más de 8,000 profesionales de la industria farmacéutica, química, cosmética, alimentaria, dispositivos médicos, farmacia hospitalaria y análisis clínicos.
 - Expo Láctea: Evento diseñado a toda la cadena productiva de la industria láctea del país y Latinoamérica.
 - Texas Fuel and Food: Expo del Sureste de los Estados Unidos que reúne a los actores principales en temas de gasolina, comida y tiendas de conveniencia.

Acudiremos como parte de las estrategias de posicionar a Grupo Aislacon en la mente de las Tiendas estadounidense que vendrán a establecer negocio con la apertura del petróleo y gasolina en el país.

- ONEXPO: Organización Nacional de Expendedores de Petróleo. Reúne a los gasolineros más grandes de México y Estados Unidos.



Stand Expo ANTAD 2018

Garantizamos que atendemos a los segmentos de mercado más rentables a través del cálculo de indicador de margen por proyecto, margen por segmento de mercado y margen por producto. Estos indicadores están bajo la responsabilidad del área de finanzas y se revisan periódicamente en juntas de operaciones y juntas de consejo.

Contamos con SALES FORCE, herramienta tecnológica de tipo CRM (Customer Relationship Manager) capaz de simplificar el proceso de seguimiento a las ventas, en las 3 áreas comerciales los que nos permite una visibilidad sobre todo el proceso, a través de registros y cálculos de indicadores para detectar oportunamente desviaciones al proceso de una manera simple y amigable.

Los beneficios por la implementación del software son:

- Simplificación del control sobre el seguimiento a las ventas.
- Simplificación del control sobre el cumplimiento de presupuestos.
- Envío de Pedidos, de Frigopartes, a SAP
- Rápida detección de desviaciones.
- Cálculo de indicadores en tiempo real.
- Documentación e historial centralizado del proceso.
- Visibilidad y seguimiento del proceso: prospección, cotización, cierre de ventas, facturación, indicadores, etc.



PANEL DE INDICADORES SALES FORCE PARA GERENCIA MC

Para medir la satisfacción del cliente; Aislacon cuenta con 3 procesos definidos:

Encuestas Mensuales: El proceso es responsabilidad del área de mejora continua y se implementó durante el 2012. El objetivo es conocer el punto de vista del cliente en relación a la calidad y limpieza de la instalación. Una vez notificada la actividad de entrega de proyecto el personal del área de mejora continua contacto al supervisor del cliente encargado del seguimiento de la obra entregada con el objetivo de evaluar:

1. La entrega de los materiales
2. La instalación de la cámara
3. Los tiempos de entrega de la obra
4. La labor del supervisor
5. Orden, Limpieza y Seguridad.

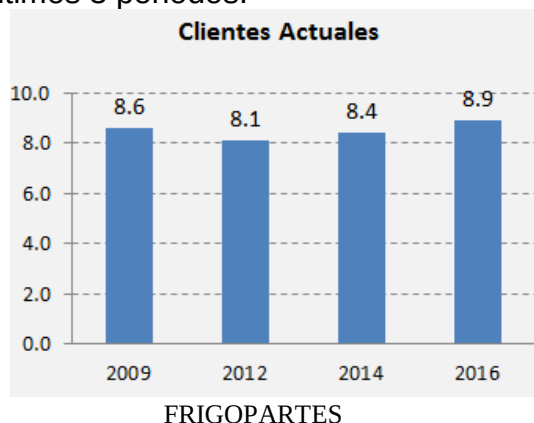
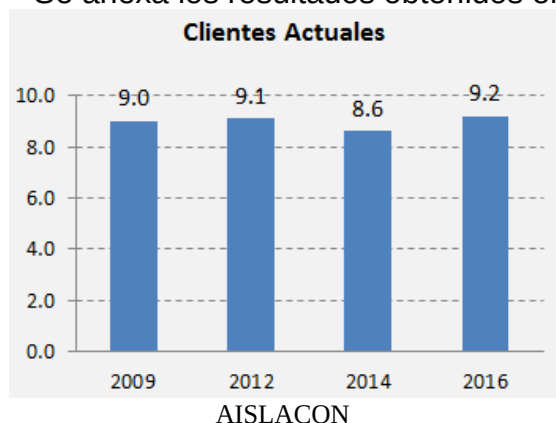
Encuestas Semestrales: El proceso es responsabilidad del área de Mejora Continua y se aplica semestralmente vía telefónica a clientes seleccionados aleatoriamente, el único requerimiento que establecemos es que estén activos y que hayan generado facturación durante un lapso no mayor a 3 meses.

Se establece un nivel de servicio que va desde Deficiente hasta Excelente.

El cliente responde las preguntas de la encuesta y adicionalmente nos brinda comentarios o sugerencias para mejorar el servicio al cliente. Mismas que se incorporan a los procesos a través de planes de acción detallados por el responsable del sector y de los procesos de Cadena de Valor.

Encuestas Bianuales: Durante el 2010 y con apoyo de un consultor externo se desarrolló, un proceso de conocimiento de nuestros clientes y nuestros no-clientes; para ello se realizaron entrevistas y encuestas con los diferentes tipos de clientes y poder determinar qué es lo importante para ellos, como nos ven respecto a esos puntos y como ven a las competencias, cuáles son nuestras áreas de oportunidad y cuáles nuestras fortalezas, etc.

Se anexa los resultados obtenidos en los últimos 3 periodos:



Estos 3 mecanismos nos ayudan a conocer el grado de cumplimiento en los factores clave de la satisfacción que tenemos definidos; algunos de ellos se miden en las encuestas mensuales, otros en la semestrales y otro en las bianuales.

Calidad en la Instalación
Logística
Ingeniería Profesional
Garantías y Servicios
Competitividad en Precio
Flexibilidad en Construcción
Tiempos de entrega

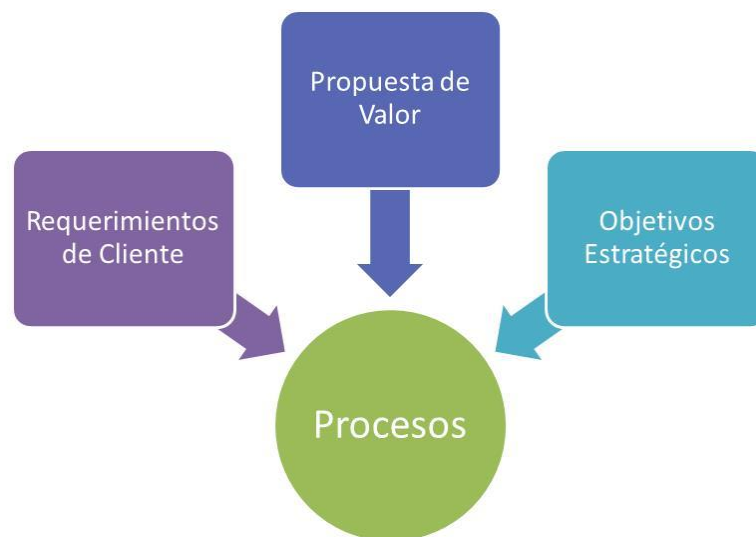
Con la información obtenida por las encuestas y una vez analizadas. Se presenta los resultados a los líderes de las áreas comerciales y se establece un plan de acción de mejora para el año en curso.

Las encuestas a cliente con frecuencia mensual y semestral nos sirven como termómetro a estas acciones correctivas de hallazgos detectados en el proceso de satisfacción bianual.

Los resultados de las encuestas bianuales sirven como información base para el proceso de planeación estratégico, principalmente las curvas de valor que se generan en relación a la competencia.

4. DISEÑO DE PROCESOS

Las estrategias se definen en base a los requerimientos de los grupos de interés del negocio y al logro de la visión y misión; siendo congruentes con los valores institucionales. Posteriormente las estrategias son traducidas en objetivos, para las diferentes direcciones y gerencial del Grupo, que se encadenan de forma descendente en toda la organización; de tal manera que la eficiencia del proceso impacta en el logro de los objetivos del personal administrativo y de almacén que a su vez impacta de forma relevante en el logro de los objetivos del personal directivo y gerencial y finalmente al cumplimiento de las estrategias.



ALINEACION DE ESTRATEGIA CON PROCESOS DEL NEGOCIO

La fuente de información primaria de los requerimientos del cliente proviene de las encuestas de servicio, y más precisamente de la encuesta bianual desarrollada por el consultor externo; mientras que la fuente de la propuesta de valor y los objetivos estratégicos las reuniones de planeación estratégica.

Lo anterior aplica para los procesos clave del negocio: Prospección, Diseño e Ingeniería, Logística, Instalación y Construcción, Compras, Administración de Garantías, desarrollo de producto e Innovación.

Estos son monitoreados, evaluados y contralados de acuerdo a los mecanismos señalados a continuación:

Mecanismo de Control	Descripción del mecanismo	Responsable	Frecuencia
Administración de Indicadores	Administración de indicadores de los procesos clave y de apoyo con la finalidad de anticipar el comportamiento de los procesos y generar acciones preventivas ante posibles fallas.	Mejora continua y el proceso clave	Mensual
Junta de Operaciones	Seguimiento a indicadores clave del negocio, tanto operativos, del cliente, financieros y ventas. Además se revisa el avance en proyectos estratégicos y temas de interés como expos y ferias de refrigeración, resultado de objetivos, eventos, etc.	Director General	Mensual
Sistema de objetivos	Seguimiento al cumplimiento de objetivos de todo el personal a través de la captura y retroalimentación en el sistema SEDOC.	Mejora Continua	Trimestralmente

Herramientas Automatizadas para eficiencia de procesos	Aviso automático de inicio y fin de garantía: Notificar al personal de garantías cuando inicia y termina el período de gracia para cada proyecto, con la intención de avisar oportunamente al cliente.	Sistema SAP	De acuerdo a los tiempos de cada proyecto.
	Sistema de bloqueo de ingreso y compra de material clasificado como lento movimiento: Garantizar que material clasificado con etiqueta de obsoleto o lento movimiento no sea ingresado al inventario mediante una orden de compra.	Sistema SAP	En cada corrida del MRP (Material Resource Planning).
	Detección y notificación automática de clientes perdidos o por perder: Dar aviso al personal de venta cuando un cliente está a punto de entrar a la clasificación de perdido (de acuerdo a los criterios establecidos) contribuyendo de esta forma a mejorar el indicador de retención de clientes.	Sistema ARTUS	Mensualmente
	Envío automatizado de indicadores logísticos: Dar aviso al personal de logística, mediante el envío automatizado de correo, los indicadores clave del área contribuyendo de esta forma a mejorar el seguimiento a indicadores (incluye el de lento movimiento).	Sistema ARTUS	Semanalmente
	DMD-Aislacon Cámaras: Es una herramienta inteligente integrada y soportada en el software de diseño Solid Works que permite optimizar el proceso de cálculo de materiales para la construcción de cuartos fríos así como sus planos de construcción así como una ágil modificación de planos y cálculos.	Solid Works	En cada proyecto
	Funcionalidad en SAP para Solicitud de Cotizaciones al Dep. de Compras: Se desarrolló e implementó una nueva funcionalidad en SAP que permite agilizar y administrar las Cotizaciones de insumos con los Proveedores.	Sistema SAP	En cada Solicitud de cotización

Reuniones periódicas	Reunión de inventario de lento movimiento: Definir acciones para reducir el inventario de lento movimiento.	Director General	Quincenalmente
	Reunión de faltantes y pendientes de embarque: Definir acciones sobre materiales faltantes y pendientes de embarque.	Director de Administración y logística	Semanalmente
	Reunión de flujo de efectivo: Dar seguimiento a la cobranza de la empresa.	Director General	Quincenalmente
	Reunión de Temporada Alta: Durante la temporada alta de ventas y embarques (generalmente los meses de septiembre, octubre y noviembre). Se llevan a cabo reuniones de seguimiento sobre la operación de ingeniería, almacén y desviaciones a los procesos.	Director General	Variable según requerimiento (en los meses de temporada alta)

A continuación se presenta la tabla de procesos de GRUPO AISLACON.

Nombre del proceso	Tipo de proceso	Objetivo del proceso	Indicador	Objetivo del indicador
Prospección (Ventas)	Clave	Atraer clientes nuevos a la empresa.	Porcentaje Facturación de Clientes Nuevos	Medir el poder de atracción de clientes con el que cuenta cada vendedor mediante la documentación de altas de clientes nuevos.
			Indicador de Bateo	Medir la efectividad del vendedor entre cotizaciones ganadas y perdidas.
Diseño e ingeniería (Ingeniería)	Clave	Desarrollar la ingeniería básica para cotización de proyectos; así como el detalle del mismo una vez hecho pedido.	Margen por proyecto	Garantizar la rentabilidad del proyecto a través de un diseño de producto con precio competitivo y un margen de acuerdo a presupuesto.
Logística (Almacén)	Clave	Entregar en forma y tiempo los pedidos a los clientes, asegurando los compromisos de calidad definidos.	Pedidos Incompletos	Medir la eficiencia del almacén en la preparación de embarques y dar seguimiento a los faltantes de material.
Instalación (Instalación y Construcción)	Clave	Realizar la entrega de la cámara en tiempo y forma según los términos acordados.	Cumplimiento en tiempo de entrega de proyecto	Evaluar el cumplimiento en tiempo de las entregas de proyecto.

			Cumplimiento en tiempo de la recolección de firma	Evaluar el cumplimiento en tiempo de la recolección de firma. Este indicador es la entrada al proceso de cobro con el cliente.
Compras (Compras)	Apoyo	Administrar los niveles de inventario de los CEDIS de acuerdo a la demanda del mercado.	Rotación y Días inventario	Dar seguimiento al capital de trabajo y a la frecuencia media de renovación de las existencias consideradas.
Administración de Garantías (Garantías)	Apoyo	Garantizar al cliente el correcto funcionamiento del proyecto durante el plazo establecido.	Costo de Garantías	Monitorear la cantidad de garantías otorgadas y la recuperación que se tuvo por proveedor.
			% de solución de órdenes de servicio	Evaluar el nivel de servicio en relación a las órdenes de servicio atendidas
Innovación (Mejora Continua)	Apoyo	Generar proyectos de innovación y mejora continua en las diferentes áreas del negocio, generando impactos y beneficios positivos para la organización	Ahorros Generados por programa Innova	Mide los beneficios económicos alcanzados por los proyectos surgidos del programa de innovación.
			% de Participación en programa Innova	Medir la participación de los empleados en el programa Innova. Así como el compromiso de las gerencias en el mismo.
Reclutamiento (Recursos Humanos)	Apoyo	Identificar candidatos que cumplan con las necesidades de los vacantes de puestos.	Cumplimiento en cobertura de vacante.	Medir el desempeño del área de Recursos Humanos en cuanto al reclutamiento de nuevo personal, a través del cumplimiento de cobertura de vacante en un tiempo estándar.
Responsabilidad Social (Recursos Humanos)	Apoyo	Crear una cultura de Responsabilidad Social alineada al modelo de RS y las estrategias del negocio.	% de Participación en actividades y eventos de Resp. Social	Medir la participación de los empleados en actividades y eventos con enfoque sustentable y de Responsabilidad Social. Así como el compromiso de las gerencias en el mismo.

5. DESARROLLO DE PRODUCTO

Para el caso particular del desarrollo de producto contamos con las siguientes actividades para su realización

Paso del Proceso	Descripción	Responsable
Identificar áreas de oportunidad	Cualquier empleado de Grupo Aislacon podrá presentar una opción de mejora ante un área de oportunidad detectada, llenando el formato correspondiente o bien a través del programa Innova Aislacon. Adicional a eso se cuenta con otros mecanismos como: Visitas a Ferias y Expos de Refrigeración, reuniones con fabricantes e investigación para detectar necesidades de modificaciones en el diseño de producto.	Empleados de Grupo Aislacon
Establecer un equipo de trabajo	De acuerdo a las características del cambio a realizar, se designa un líder de proyecto quien se apoya con un equipo de trabajo interdepartamental. Este equipo será el responsable del éxito del proyecto.	Dirección General
Realizar nuevo diseño	Se realiza un estudio de factibilidad de la propuesta recibida, que incluye estudio sobre las condiciones ambientales, registros de patentes, certificaciones NOM, afectaciones a la comunidad aledaña, etc., de ser positivo el estudio se realiza el nuevo diseño de producto.	Ingeniería
Selección de proveedores	De acuerdo a las especificaciones del nuevo diseño se localizan proveedores (de la cartera actual o nuevos) que puedan cumplir con los requerimientos demandados por el área de ingeniería. Se seleccionará aquel proveedor que, en conjunto, tenga una mejor oferta de servicio, de acuerdo a los parámetros que se verán en el criterio 7.	Compras
Solicitud de muestras	Se solicitan muestras y/o prototipos al proveedor. Estas servirán para realizar pruebas previas a su implementación.	Compras
Realizar Pruebas	Con las muestras recibidas se realizan pruebas funcionales y de calidad, mismas que tienen una duración de hasta 30 días (dependiendo de tipo de cambio a implementar). En dichas pruebas se descarta aquellos prototipos que no cumplan los requerimientos especificados por el cliente.	Ingeniería
Selección de mejor opción	Se selecciona la mejor opción en cuanto a precio, calidad y funcionalidad. Para esto también pasan por una serie de pruebas en campo, estas se revisarán en este criterio más adelante.	Ingeniería y Construcción
Comunicación de cambios	Se comunican los cambios al personal involucrado	Ingeniería
Implementación de cambios	Se implementan los cambios realizados y se documenta.	Ingeniería

Cabe señalar que este proceso no tiene una frecuencia cíclica y que el mismo se dispara al presentarse algunas de las causas siguientes:

- Falla del producto actual.
- Alto costo del insumo.
- Afectación en los tiempos de instalación
- Optimización de recursos que deriven en ahorros.

- Favorecer el impacto social y ambiental.
- Ahorros de energía.
- Cumplir con especificaciones del cliente.

En GRUPO AISLACON garantizamos la calidad de nuestro producto final, insumos y servicio por escrito por lo que realiza una labor exhaustiva para asegurar el cumplimiento a los requerimientos demandados previo a su liberación.

DISEÑO DE PRODUCTO

Primeramente, realiza una comparación económica, en tiempos de instalación, en ahorro de energía, o en el beneficio esperado de ambos sistemas (el actual y el propuesto). Si el nuevo diseño o innovación es más benéfico que el actual se procede con la solicitud del prototipo para las pruebas en campo.

Además, el área de ingeniería y construcción (o el líder del proyecto) realiza una investigación acerca de las principales características del producto a través de las hojas de especificaciones técnicas, hojas de seguridad, certificados de instalación, recomendaciones de otros usuarios y casos de éxito; así como sus usos, aplicaciones, afectaciones al medio ambiente, etc.

Una vez que se ha comprobado que el producto propuesto es la opción indicada y que reúne las características necesarias para el correcto funcionamiento de la cámara instalada se disparan una serie de pruebas piloto como:

- Funcionamiento.
- Variación de voltaje.
- Cambios de temperatura.
- Resistencia.

Posterior a obtener el resultado de las pruebas y que ingeniería dictamina que han sido superadas satisfactoriamente, se libera el nuevo producto para su evaluación en campo.

Para las pruebas en campo se establece un equipo de trabajo conformado por personal de las áreas de ingeniería, construcción y garantías quienes serán los responsables de la puesta en marcha de nuevo producto.

El área de construcción procede a documentar la forma de instalación y/o aplicación del nuevo producto, indicando los tiempos de instalación, las dificultades presentadas, cambios, entre otros datos, a través de la bitácora del proyecto.

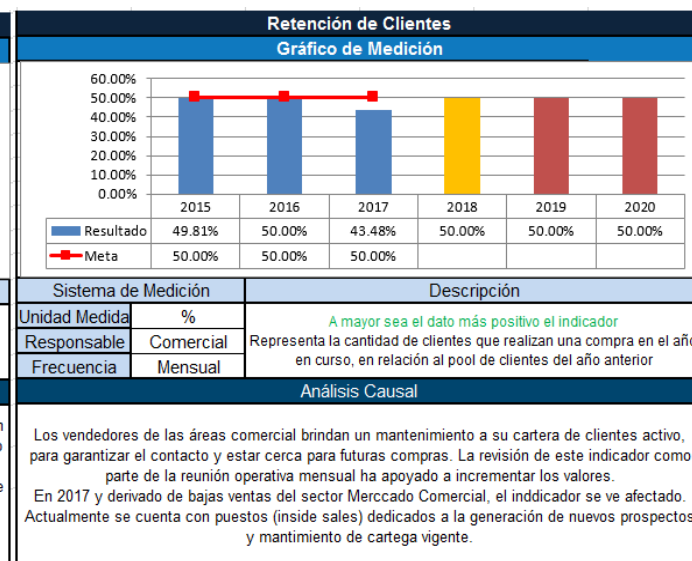
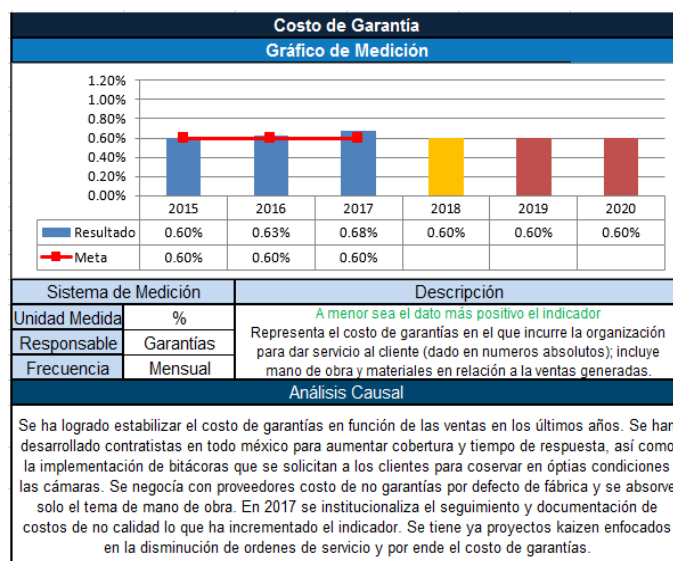
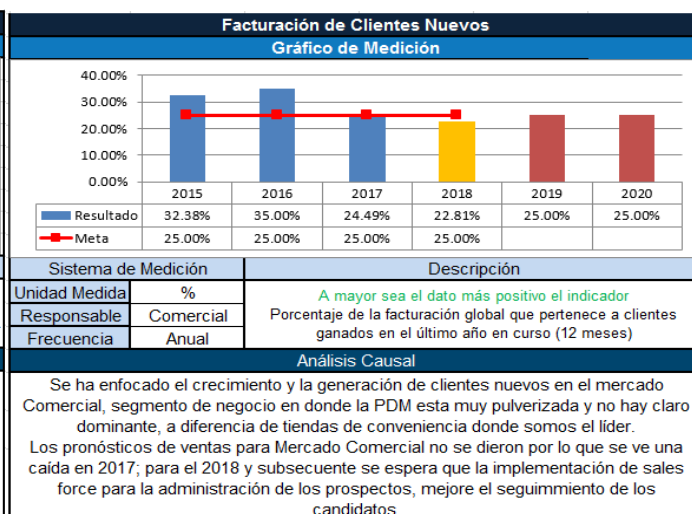
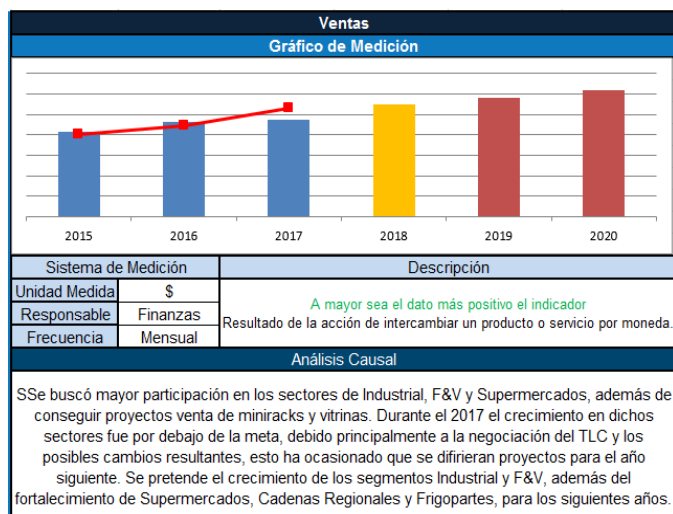
FABRICACION DE RACKS

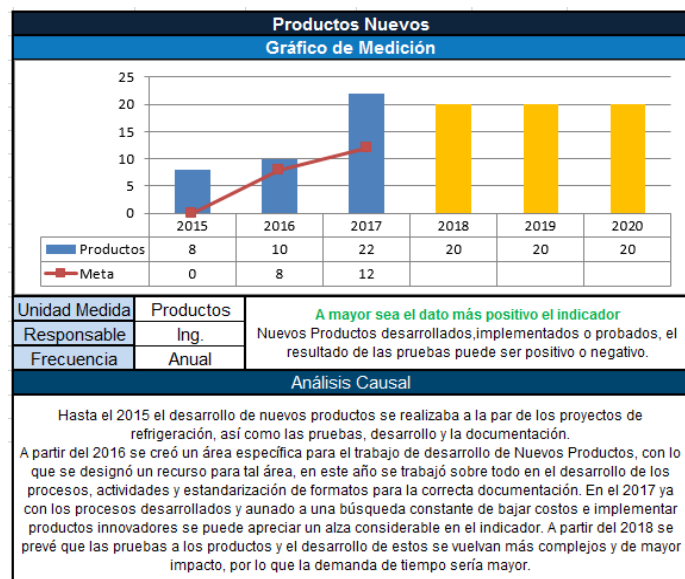
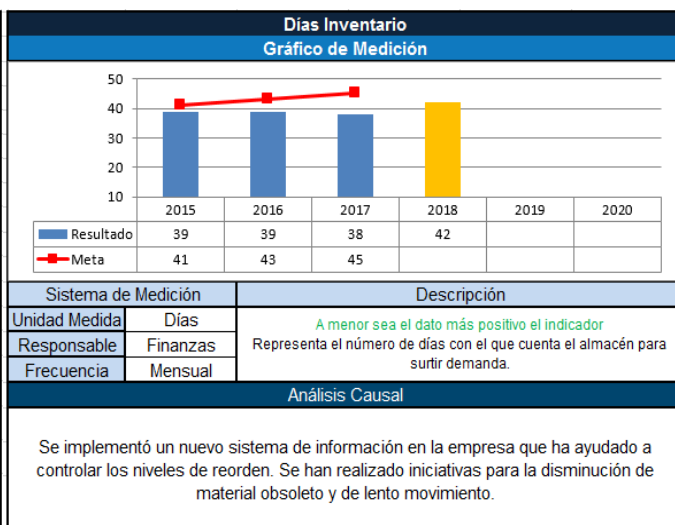
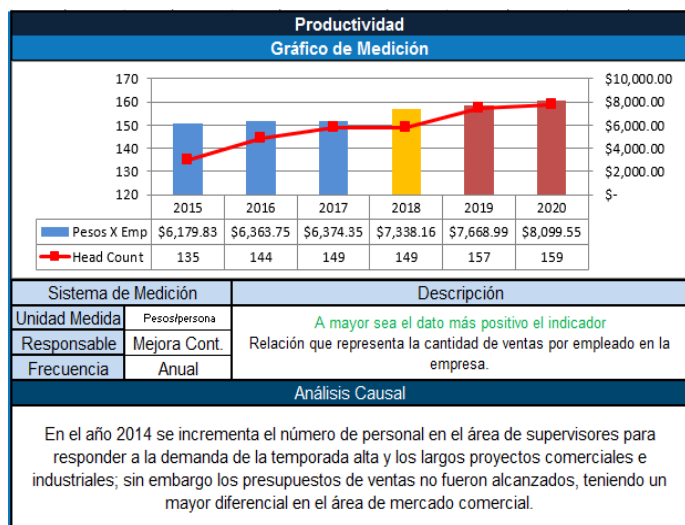
El diseño de los equipos tipo Rack se realiza en base a los requerimientos del mismo cliente. Estos son solicitados en un formato denominado SUMMARY.

Ingeniería se asegura de presentar y documentar los DIBUJOS APROBADOS para cada rack o minirack; estos dibujos comprenden los diagramas de flujo, diagramas de control, diagramas de fuerza, lista de asignación, etc. según sea el caso y de acuerdo al tipo de producto. Incluso se solicita a los proveedores certificados de calidad sobre sus materiales (a usarse en la fabricación del producto)

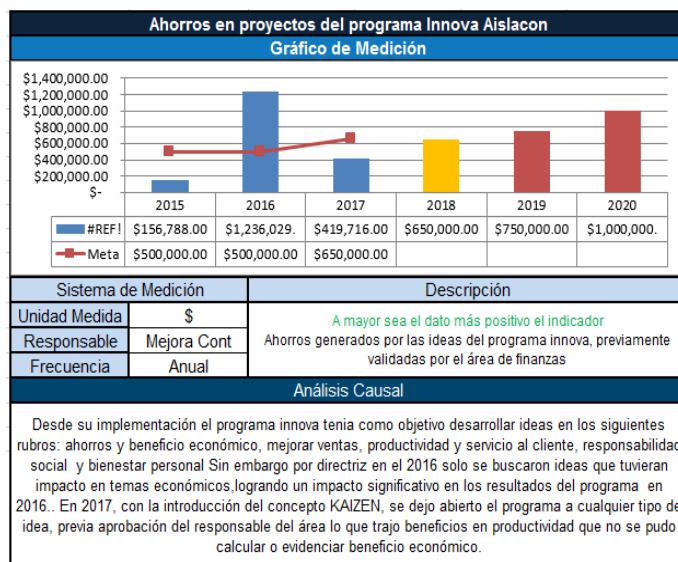
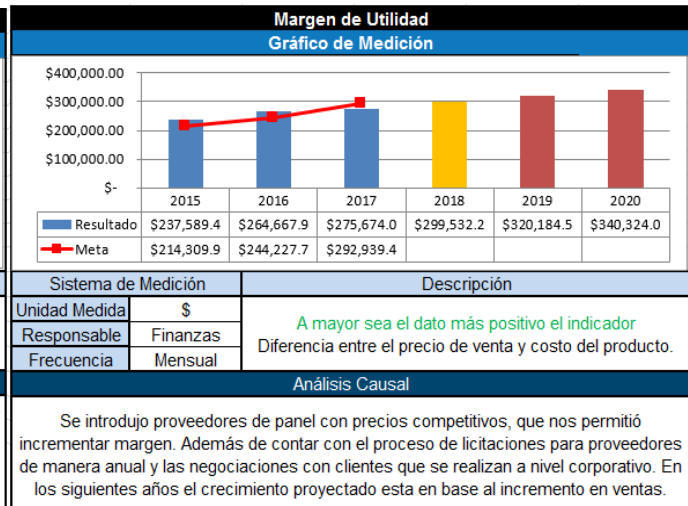
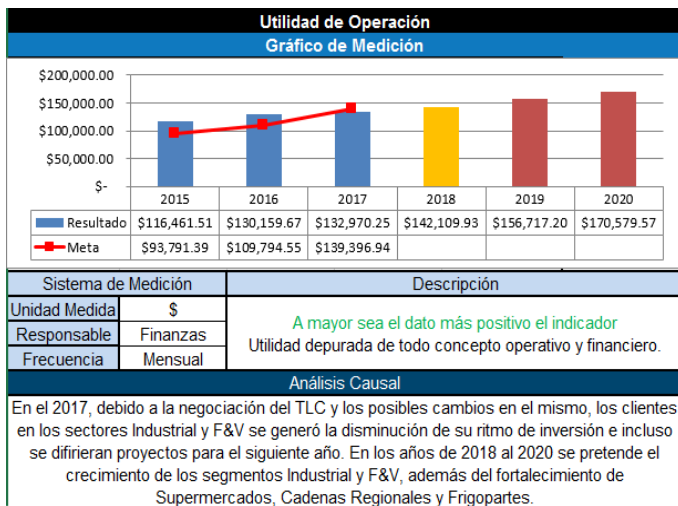
RESULTADOS

1.1 CLIENTES Y PROCESOS

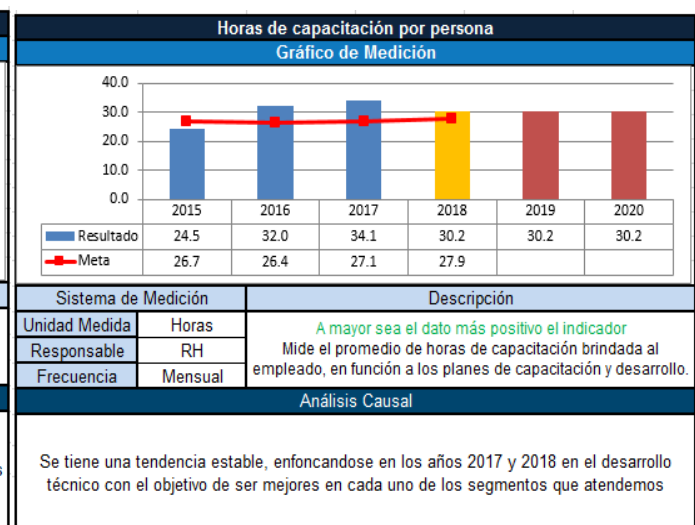
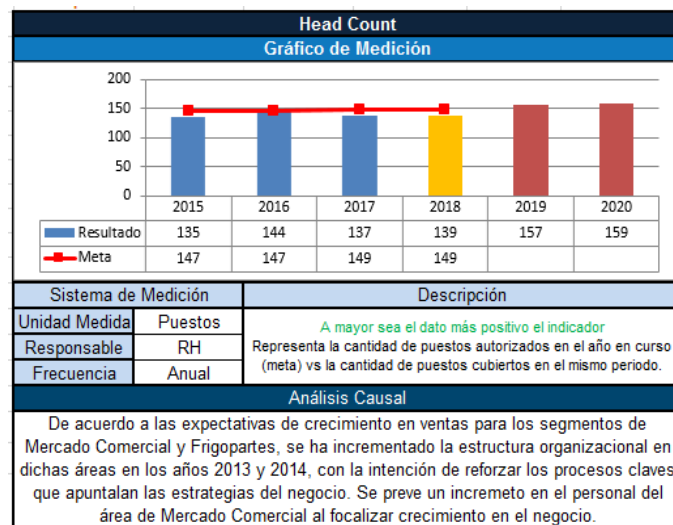
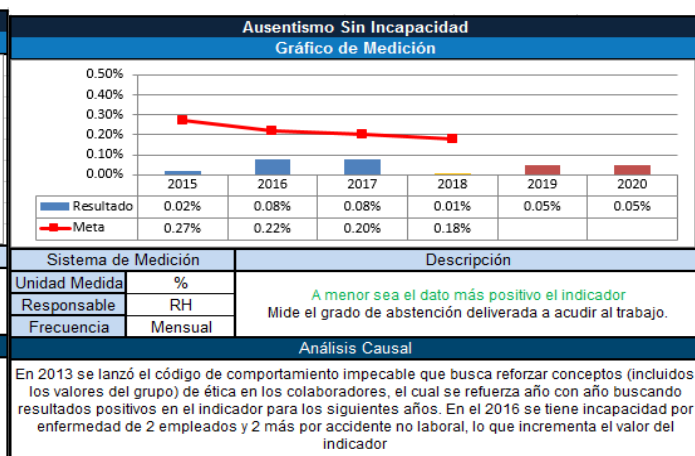
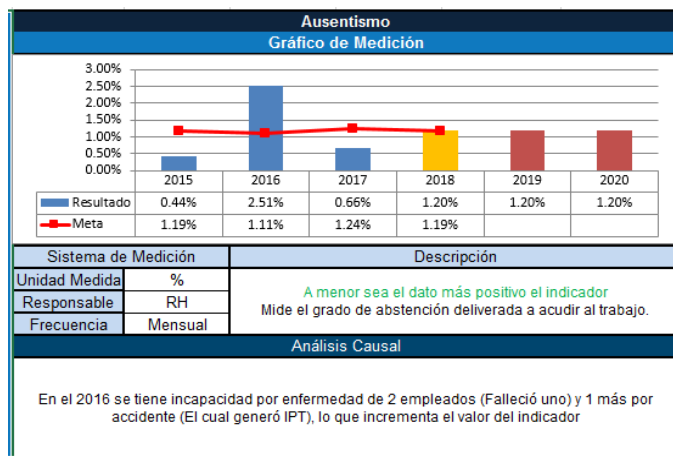


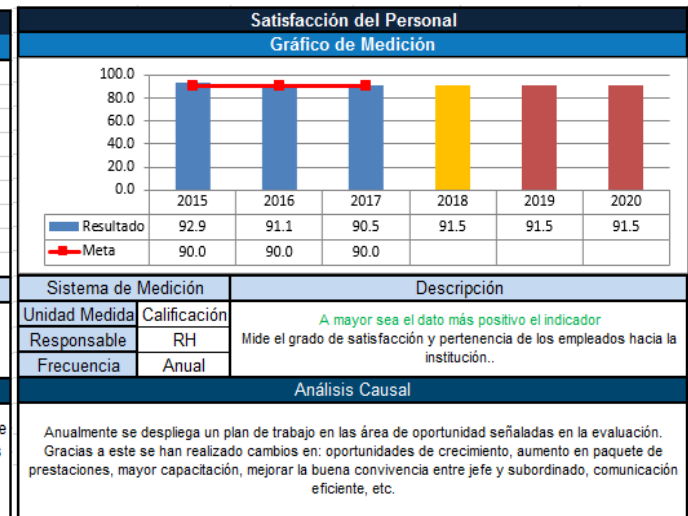
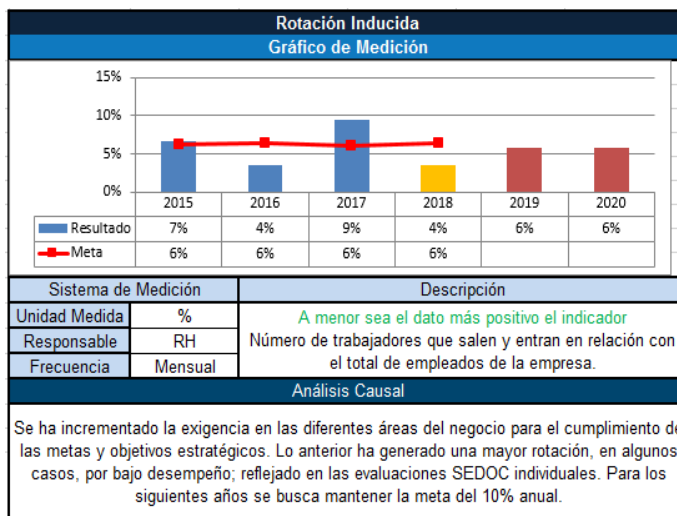
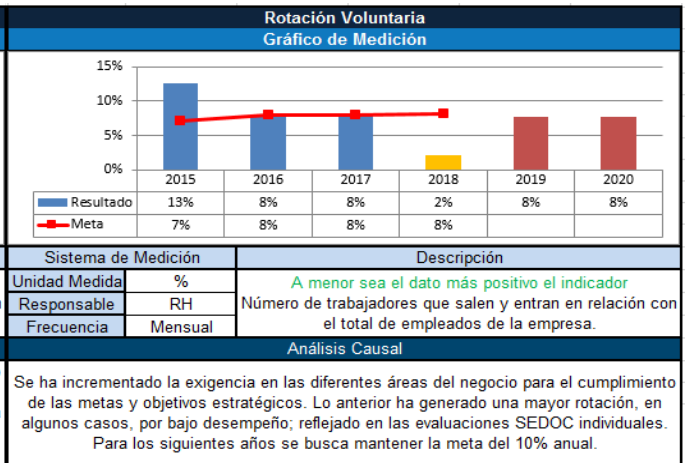
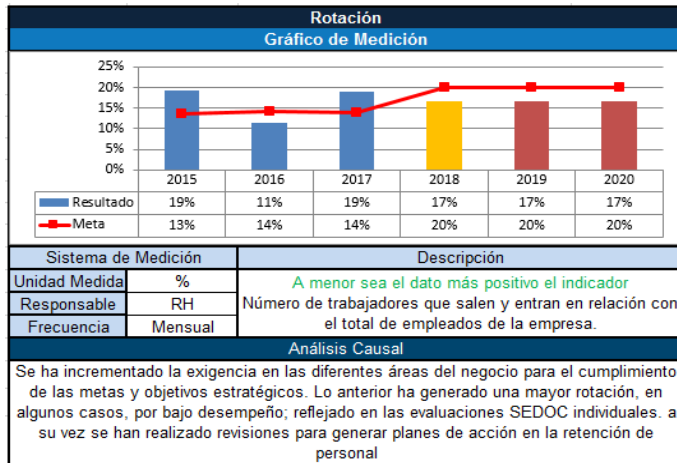


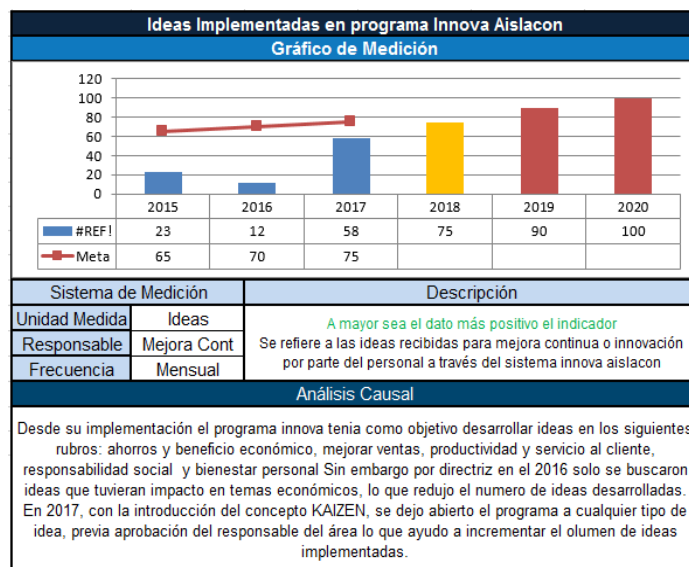
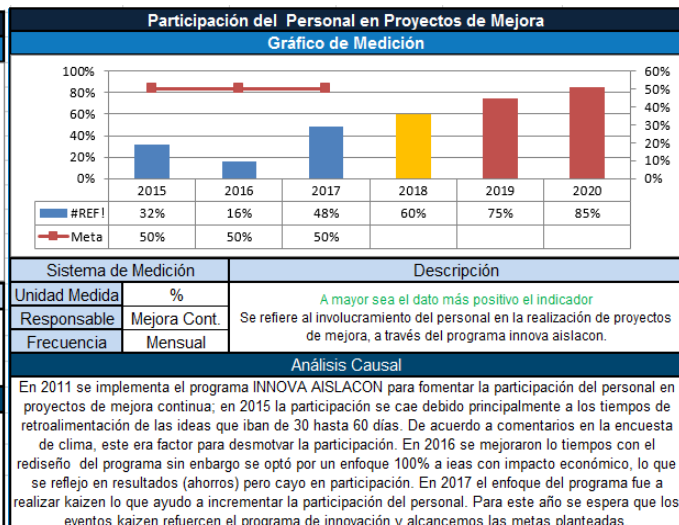
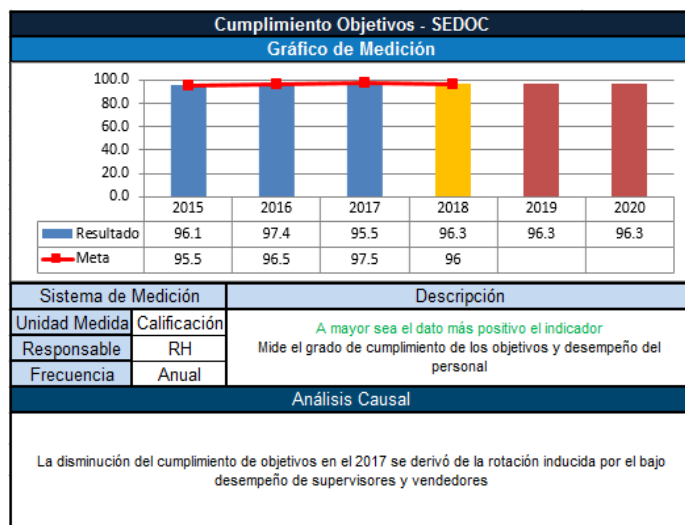
1.2 GENERALES



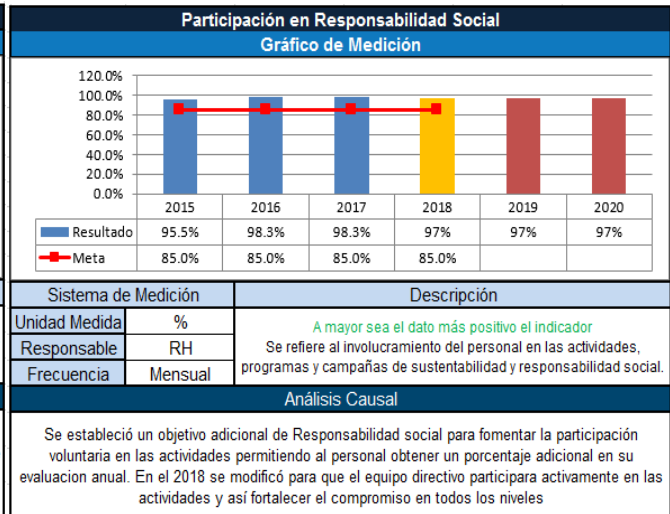
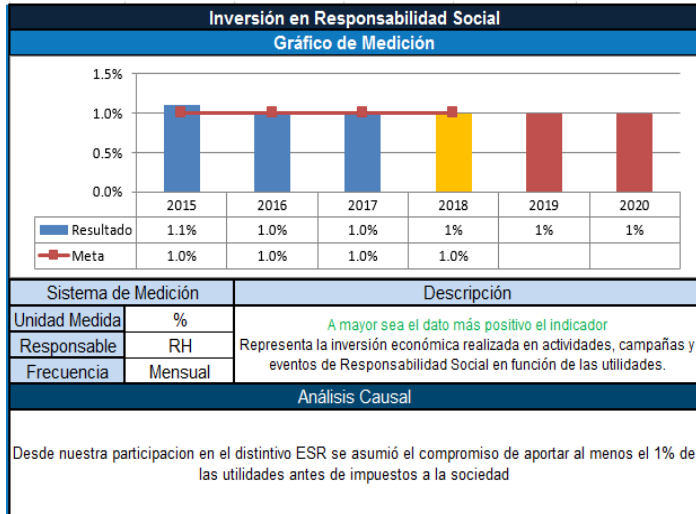
1.3 PERSONAL







1.4 DESARROLLO SOCIEDAD



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.