

Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez



SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

INGENIERÍA INDUSTRIAL
INFORME TECNICO
DE RESIDENCIA PROFESIONAL

**“Desarrollo de un manual de procedimientos de contratación
destinado a prestadores de servicios en el área de mantenimiento
en la empresa comercial cadena oxxo zona Tuxtla Gutiérrez”**

DESARROLLADO POR: IRÁN ALEJANDRO HERNANDEZ AGUILAR (07270414)

ASESOR: ING. VICENTE AGUSTIN COELLO CONSTANTINO

ASESOR EXTERNO: ING. FERNANDO MAURICIO HERNANDEZ AGUILAR

REVISOR:

ING.CARLOS VENTURINO DE COSS

M.C. JORGE ANTONIO MIJANGOS LOPEZ

TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS A 16 DE ENERO DE 2011

INDICE

INTRODUCCIÓN-----	1
CAPITULO 1. CARACTERIZACION DEL PROYECTO-----	2
1.1 ANTECEDENTES-----	3
1.1.1 DENOMINACIÓN DEL PROYECTO-----	3
1.1.2 DEFINICION DEL PROBLEMA -----	3
1.2 OBJETIVOS-----	4
1.2.1 OBJETIVOS GENERALES DEL PROYECTO-----	4
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO-----	4
1.3 JUSTIFICACIÓN -----	6
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES -----	7
1.4.1 ALCANCES-----	7
1.4.2 LIMITACIONES-----	8
CAPITULO 2. ANTECEDENTES Y DESCRIPCION DE LA EMPRESA. -----	9
2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA -----	10
2.2 ESTRUCTURA CORPORATIVA -----	12
2.2.2 ORGANIGRAMA DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN OXXO TUXTLA GUTIERREZ. -----	14
2.3 LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE OXXO EN TUXTLA GUTIÉRREZ 15	
2.4 LISTA DE TIENDAS EXISTENTES EN EL MUNICIPIO DE TUXTLA GUTIÉRREZ; CHIAPAS. -----	16
2.5 POLÍTICAS DE SERVICIO DE TIENDAS OXXO -----	17
2.6 POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL -----	17
2.7 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE FEMCO.-----	19
2.7.1 MISIÓN -----	19
2.7.2 VISIÓN-----	19
2.7.3 VALORES-----	20
2.8 OBJETIVOS DE LAS TIENDAS COMERCIALES OXXO O FEMCO -----	20
2.9 DATOS GENERALES DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DE OXXO COMERCIO EN TUXTLA GUTIERREZ -----	21

CAPITULO 3. MARCO TEORICO	22
3.1 CONCEPTO DE MANUAL	23
3.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS COMPETITIVAS PARA EL USO DE UN MANUAL	24
3.3 TIPOS DE MANUALES.....	26
3.3.1 MANUAL DE MÉTODOS	26
3.3.2 MANUAL DE CALIDAD	27
3.3.3 MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.	28
3.3.4 MANUAL DE ORGANIZACIÓN	30
3.3.5 OTROS TIPOS DE MANUALES.....	31
3.4 PROCESO.....	34
3.5 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS.....	34
3.6 PROCESO DE CONTRATACION DE PERSONAL.....	35
3.7 MANTENIMIENTO.....	36
3.8 DIAGRAMAS DE FLUJO.....	37
3.8.1 SIMBOLOS BÁSICOS PARA ELABORAR DIAGRAMAS	39
3.8.2 REGLAS DE DIAGRAMAS DE FLUJO	40
3.8.3 COMO ELABORARLOS.....	41
3.9 FORMATOS.....	43
3.9.1 USO DE LOS FORMATOS	43
3.9.2 COMO ELABORAR FORMATOS	44
 CAPITULO 4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 45
 CAPITULO 5. IMPLEMENTACION DE LA SOLUCION Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	 100
5.1 PROCEDIMIENTOS Y EJECUCION.	107
5.2 DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS CONFORME A LA ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN DEL AREA DE MANTENIMIENTO DE CADENA COMERCIAL OXXO	109
5.3 RESULTADOS	104
5.3.1 OTROS ASPECTOS	104
5.4 COMPARACION DEL TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO EN BASE A LA EXPERIENCIA Y EL PROPUESTO MEDIANTE EL PROGRAMA DE MS PROJECT	105

CAPITULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----	100
6.1 PROPUESTA DE MEJORA EN EL AREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA CADENA COMERCIAL OXXO UBICADA EN TUXTLA GUTIERREZ. -----	107
6.2 CONCLUSIONES-----	109
 BIBLIOGRAFÍA-----	 110
 ANEXOS -----	 112

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

Figura 2.2 Estructura corporativa-----	12
Figura 2.2.1 Organigrama de servicio corporativo-----	13
Figura 2.2.2 Organigrama de servicio administrativo en Tuxtla Gutiérrez-----	14
Figura 2.3.1 Imagen sobre la avenida central de las oficinas administrativas de la cadena comercial oxo en Tuxtla Gutiérrez.-----	15
Figura 2.3.2 Imagen lateral de oficinas administrativas de la cadena comercial oxo.-----	15
Tabla 2.4 Direcciones de tiendas existentes en el municipio de Tuxtla Gutiérrez.-----	16
Tabla 3.8 Símbolos de diagramas-----	39
Figura 4.4.7 Imagen del programa MS PROJECT usado para la planeación de las actividades de contratación de proveedores de mantenimiento de cadena comercial oxo.-----	98
Figura 4.4.7.1 Imagen de programa MS PROJECT usado para la planeación de las actividades de contratación de proveedores de mantenimiento de cadena comercial oxo usando esquema completo.-----	98
Figura 5.4 Estandarización del tiempo de contratación en base a la planeación nueva-----	105
Figura 5.4.1 Tiempo de contratación en base a la experiencia utilizado anteriormente.-----	107
Anexo A Tabla de planeación de la contratación de proveedores de servicios de cadena comercial oxo.-----	115

Introducción

Esta residencia está basada en un manual de procedimientos para la contratación de proveedores de servicio en tiendas oxo, surge a partir de una necesidad que con el paso de los tiempos ha ido incrementando su oportunidad de mejora. En la residencia encontraremos los diversos pasos para que un problema detectado como la falta de proveedores sea solucionado mediante un manual de contratación que así mismo minimice el riesgo a la falta del proveedor.

El presente trabajo contiene los procesos y la creación de un manual de contratación para la empresa oxo, las disposiciones contenidas son el reflejo de un esfuerzo que mediante el tiempo ha sido observado. Mediante el manual sabremos una cronología de los pasos a realizar para la pre-contratación, contratación y culminación del proceso. Además encontraremos los pasos que se tienen que llevar a cabo para una situación de emergencia.

Un manual de procedimientos es una herramienta que facilita la tarea a realizar, así como también crea un antecedente que proporciona información para futuros casos sobre la tarea y su ejecución; en la empresa comercial oxo, se entiende como una falta de planeación hacia el proceso de contratación de los prestadores de servicio de tiendas.

Un manual de procedimientos que sea explícito al momento de hacer una cronología del proceso de contratación de prestadores de servicio es lo que se necesita para solucionar el problema de FEMSA comercio, para así, conformar una calendarización y una serie de pasos que valla a la par con un catalogo de prestadores de servicio. Para lograr el objetivo a alcanzar es necesario tomar en cuenta las acciones descritas en el trabajo que a continuación se presenta.

CAPITULO 1. CARACTERIZACION DEL PROYECTO

1.1 ANTECEDENTES

1.1.1 DENOMINACIÓN DEL PROYECTO

Desarrollo de un manual de contratación destinado a prestadores de servicios en el área de mantenimiento en la empresa comercial cadena oxo zona Tuxtla Gutiérrez.

1.1.2 DEFINICION DEL PROBLEMA

La medicina humana, las partes mecánicas de un automóvil, la forma en que vivimos y nos desarrollamos ante las demás personas, un rompecabezas, un aparato altamente tecnológico y especializado e incluso hasta lo más rudimentario que existe en nuestro entorno son parte lógico de un sentido común y son creados a base de experiencias que son plasmadas mediante libros, internet, artículos, revistas etc. que han mejorado nuestro conocimiento sobre los mismos para hacer una vida más fácil y practica.

En la vida diaria no nos encontramos con ningún tipo de manual a un cuando estos son muy necesarios para desarrollar nuestras capacidades hacia un determinado proceso o actividad.

La lógica y el sentido común de los manuales reconocen el verdadero valor hacia los mismos, sin embargo su elaboración aun no es una práctica común de las organizaciones. El principal problema es la falta de un manual de contratación para prestadores de servicio en el área de mantenimiento.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVOS GENERALES DEL PROYECTO

- ❖ Realizar un manual para la contratación de personal, cubriendo las necesidades de la cadena oxo en base a los requerimientos y tiempo necesarios para la contratación.

- ❖ Dar a conocer las principales actividades que se realizan al contratar prestadores de servicios para el área de mantenimiento de tiendas oxo.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

El siguiente trabajo tiene como objetivos específicos:

- ❖ Hallar un buen sustituto (el sustituto será quien hará las actividades del proveedor anterior de una manera mejor) antes de que la vacante de proveedor sea desocupada.

- ❖ Analizar todas las actividades de contratación con el fin de mejorarlas , posteriormente hallando un método más sencillo y que funcione conjuntamente con los estándares de contratación de FEMSA comercio.
- ❖ Reducir el tiempo de pre- selección (el tiempo de búsqueda y tiempo de vacante vacía).
- ❖ Dar a conocer los puestos que intervienen en la contratación y el análisis de tiempo de aprobación.
- ❖ Además de facilitar la cronología para saber perfectamente los movimientos que se hacen y si estos son los mejores para su funcionamiento.
- ❖ Tiene la finalidad de saber que prestador se necesitará con forme el termino de contratos y que persona debe comenzar el proceso de selección.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre la necesidad e importancia de tener y usar manuales, sobre todo manuales de procedimientos que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo y multiplicar la tecnología para consolidar su liderazgo y posición competitiva.

Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas por que le permite a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez.

Los manuales son a una organización, lo que los cimientos son a un edificio. Tenerlos facilita y soportan el crecimiento; no tenerlos limita las cargas y el número de pisos que el edificio pueda soportar.

El problema real que existe en la organización es que tenga una alta dependencia de estos expertos, aunque los expertos son los más adecuados para elaborar un manual para la empresa porque posee todos los conocimientos y experiencia para plasmar en papel lo que ellos saben.

Los manuales de procedimientos son una herramienta administrativa que permite estandarizar las actividades que se realizan. Una estandarización de las actividades permite a la empresa tener un mayor crecimiento, desarrollo, estabilidad, etc.

La importancia para un manual de procedimientos para la empresa comercial oxo en el área de contratación de proveedores está fundamentada en el deseo del área administrativa por conocer todos los procedimientos que en esta parte se realizan. También la preocupación que existe al pasar un periodo de tiempo sin prestadores de servicio debido a la falta de planeación.

El manual de procedimientos se elabora por que no existe ningún documento que muestre detalladamente lo que ocurre al contratar un proveedor, para empezar a documentar las actividades, vencimiento y tener un buen control de los mismos con una cultura de calidad.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 ALCANCES

- El ámbito de aplicación es el área de mantenimiento para tiendas oxo.
- Utilizar el manual como una herramienta para el mejor manejo y desarrollo de las funciones de los responsables de su administración y planeación.
- Utilizar el manual para capacitar rápidamente a un empleado nuevo en la administración.
- Aprovechar al máximo los espacios de tiempo entre un ex proveedor y un proveedor en proceso de contratación.
- Conocimiento detallado de las actividades para su análisis con el fin de su constante rediseño.
- Mejor organización, planeación y verificación de las actividades que se realicen.

1.4.2 LIMITACIONES

- Falta de compromiso para utilizar los manuales para apoyo en la contratación de proveedores.
- No se tiene el tiempo necesario para implementar el siguiente manual.
- La falta de compromiso hace que los manuales se utilicen deficientemente.
- Poca importancia para darle uso adecuado al manual, ya que el **área** administrativa lo requiere pero solo como un documento para archivarlo.

CAPITULO 2. ANTECEDENTES Y DESCRIPCION DE LA EMPRESA.

2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Cadena comercial oxo inició hace más de 30 años, con la idea de satisfacer las necesidades diarias y habituales de los consumidores. A lo largo de los años, se ha buscado ofrecer una serie de conveniencias como la cercanía, horario flexible y una amplia gama de productos y servicios a su disposición, siempre atendidos de manera amable por personal responsable y preocupado por brindar el mejor servicio.

Oxo inicia su historia en 1978* en la ciudad de Monterrey, desde ese momento se volvió necesario contar con el concepto de OXXO. Al año siguiente ya se tenían operaciones en Chihuahua, Hermosillo y Mexicali.

Con la intención de generar una contribución social para permitir que mucha gente pudiera desarrollar una carrera comercial y que sus hijos también lo pudieran realizar, se crea en 1982*, el modelo de los Comisionistas Mercantiles y se comienza a concesionar las tiendas OXXO a un equipo de trabajo encabezado por un jefe de familia y los miembros de la misma. En 1994*, OXXO se consolida como una unidad de negocio independiente de Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma y se define la estrategia de expansión para acelerar el crecimiento de la empresa. En febrero de 1999* se inaugura la tienda OXXO 1000. Ese mismo año se abren 270 tiendas en toda la República Mexicana y la gran familia OXXO comenzó a crecer.

En la actualidad Gracias a la ejecución cimentada en procesos, cultura, desarrollo del negocio, tecnología de información y la colaboración de la gente, se cuenta con más de 9,000 tiendas en más de 350 ciudades, las cuales a tienden desde 10 Centros de Distribución ubicados estratégicamente en:

- Chihuahua, Chihuahua
- Guadalajara, Jalisco
- León, Guanajuato
- Mérida, Yucatán
- Mexicali, Baja California
- México, D.F.
- Monterrey, Nuevo León
- Ciudad Obregón, Sonora
- Puebla, Puebla
- Reynosa, Tamaulipas.

*los antecedentes de la empresa fueron recopilados en la página <http://www.oxxo.com/oxxo/acercade-historia.htm>

2.2 ESTRUCTURA CORPORATIVA

FEMSA opera a través de dos unidades de negocios que son apoyadas por un área de insumos estratégicos, diseñada para impulsar las operaciones de refrescos y comercio (Ver figura 2.2). Esta integración resulta en importantes sinergias y eficiencias que permiten que el valor del trabajo conjunto generado por las tres áreas sea muy superior que la suma del trabajo individual.

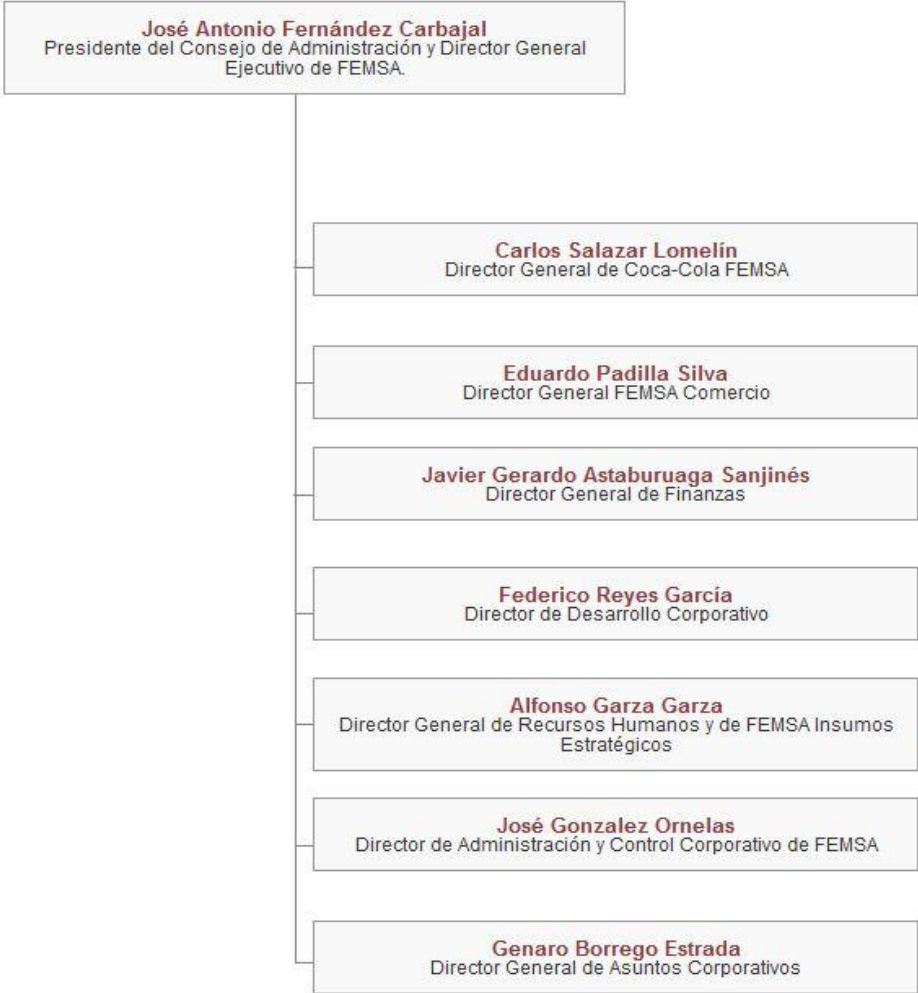


Figura 2.2 Estructura corporativa

2.2.1 ORGANIGRAMA DE SERVICIO CORPORATIVO

En la siguiente (figura 2.2.1) observamos como es el esqueleto corporativo de FEMSA, así como también el nombre del director general de la división de FEMSA comercio.

Figura 2.2.1. Organigrama servicio corporativo



2.2.2 ORGANIGRAMA DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN OXXO TUXTLA GUTIERREZ.

En la siguiente (figura 2.2.2) se observa el cuerpo corporativo de cadena comercial oxo ubicado en Tuxtla Gutiérrez.

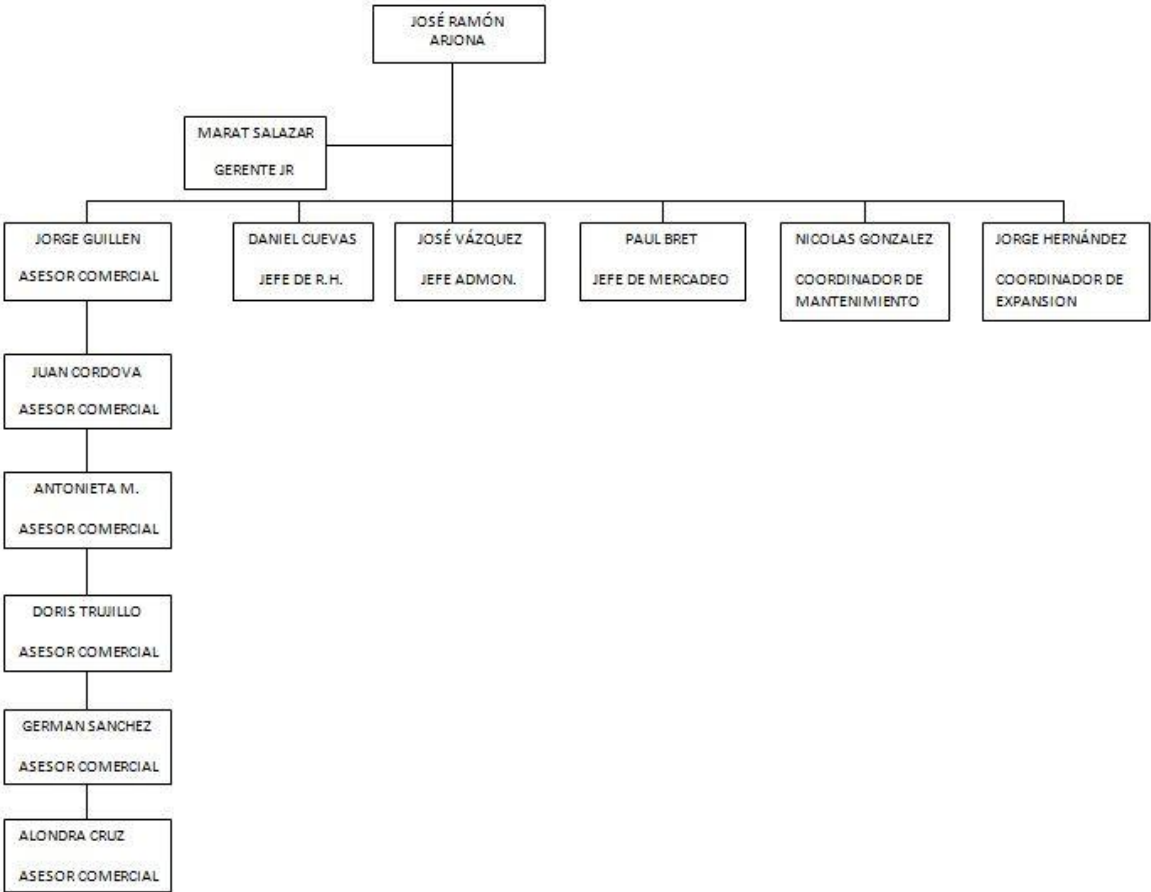


Figura 2.2.2 Organigrama del servicio administrativo en Tuxtla Gutiérrez

2.3 LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE OXXO EN TUXTLA GUTIÉRREZ

En la imagen siguiente se hace referencia fotográfica de la ubicación de oficinas de cadena comercial oxo. Ubicada en calle 19 poniente norte contra esquina del boulevard Belisario Domínguez.



Figura 2.3.1 Imagen sobre la avenida central de las oficinas administrativas de la cadena comercial oxo en Tuxtla Gutiérrez



Figura 2.3.2 Imagen lateral de oficinas centrales administrativas de la cadena comercial oxo

2.4 LISTA DE TIENDAS EXISTENTES EN EL MUNICIPIO DE TUXTLA GUTIÉRREZ; CHIAPAS.

En la siguiente tabla encontraremos que existe un total de 56 tiendas únicamente en Tuxtla Gutiérrez.

Tabla 2.4 Direcciones de tiendas existentes en el municipio de Tuxtla Gutiérrez

TIENDA	DIRECCION	ESTADO	MUNICIPIO	INTELEGENTE
SAN ROQUE	TERCERA SUR ESQUINA CUARTA CALLE ORIENTE NO. 480, BARRIO SAN ROQUE	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
VISTAHERMOSA II	5a. NORTE PONIENTE ESQ. 10a. PONIENTE NORTE No. 615	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
ESTADIO	BOULVERAD ARTÍCULO 115 No. 2112 ESQ. CALLE 20 ORIENTE	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
MARIMBA	AV. CENTRAL No. 121 ESQ. 3a. CALLE PONIENTE	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
QUINTA NORTE	4a. CALLE PONIENTE NORTE No. 518 ESQ. 5a. Av. NORTE	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
ESTACION	PERIFERICO SUR ORIENTE NO 3680 COL LA SALLE TUXTLA GUTIERREZ CHIAPAS	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
BONAMPAK	BOULEVARD BELISARIO DOMÍNGUEZ ESQUINA DECIMA SEXTA CALLE PONIENTE NORTE S/N	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
SERVIPLAZA	CALLE PRIMERA AVENIDA SUR ESQ. ONCEAVA CALLE PONIENTE No.1173	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
5 DE MAYO	CALLE 11VA. ORIENTE NORTE NO. 542, COLONIA PERIODISTA.	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
VALAMCI	AVENIDA CENTRAL PONIENTE NO. 122, ESQUINA QUINTA CALLE PONIENTE NORTE COL. CENTRO.	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
ALAMEDA	CALLE CENTRAL ESQ. 1a. NORTE PONIENTE	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
PENIPAK	3a. SUR PONIENTE ESQ. 18 PONIENTE SUR S/N	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
VISTAHERMOSA	11a. AV. NORTE PONIENTE No. 1090	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
BOULEVARD II	BLVD BELISARIO DOMINGUEZ ESQUINA 4a. ORIENTE NORTE NO. 1073-A	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
JOYAS DEL OTE	LIBRAMIENTO SUR ORIENTE NO. # 117 ESQUINA CALZADA DE LOS DOCTORES	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
LIBRAMIENTO	LIBRAMIENTO SUR ESQUINA 5ª ORIENTE #2252	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
TECNOLOGICO	BOULEVARD BELISARIO DOMÍNGUEZ ESQUINA AVENIDA LICENCIATURA, FRACC. BOULEVARES..	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
CENTENARIO	CARRTERA A CHICOASEN NO. 2220 FRACC. ATENAS	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
QUINCE ORIENTE	AV. CENTRAL ORIENTE ESQ. 15 ORIENTE SUR No. 1592	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
LAS PALMAS	AVENIDA PRESA MALPASO ESQUINA BOULEVARD LAS PALMAS	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
CABALLERO	BOULEVARD ANGEL ALBINO CORZO NO. 336	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
LA FE	CARRTERA TUXTLA-CHIAPA DE CORZO KM. 5+300 S/N	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
LAS AGUILAS	BOULEVARD FIDEL VELAZQUEZ S/N, FRACCIONAMIENTO LAS AGUILAS	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
BELISARIO	BOULEVARD ANGEL ALBINO CORZO ESQUINA CALLE 19 ORIENTE NORTE	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
LA FORJA	QUINTA NORTE PONIENTE NO 2720 COL CENTRO	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
AVENIDA	AVENIDA CENTRAL ORIENTE NO 345 COL CENTRO	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
BOSQUES	CALZADA AL SUMIDERO #1511, FRACC. BOSQUES DEL PARQUE	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
FOVISSSTE	BOULEVARD 28 DE AGOSTO NO. 2 ESQUINA BLVD LOS LAURELES COLONIA FOVISSSTE II	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
MOCTEZUMA	BOULEVARD. COMITAN S/N, COL. MOCTEZUMA	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
SAGARPA	CARRTERA A CHICOASAN ESQUINA CALLE RIO PANUCO NO. 121 COL. CENTRO	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
GALERIAS	BLVD. BELISARIO DOMÍNGUEZ NO.1840	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
LA GLORIA	CALLE ROSARIO SABINAL 1286 ESQUINA CALLE GLACIAR, COL. TERAN	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
SAN FERNANDO	AVENIDA MINER NO. 132, FRACC. SAN FERNANDO, LOCAL 10 Y 11 DE PLAZA SAN FERNANDO	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
FUENTE LAURELES	CALLEJÓN ZAPATA ESQ. BLVD. BELISARIO DNGZ. L-16 BOULEVARD LOS LAURELES No. 106	CHIAPAS CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ TUXTLA GUTIÉRREZ	OK OK
TERAM	2a. ORIENTE NORTE No. 185	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
VILLAFLORES	CARRTERA A VILLAFLORES ESQ 16 SUR -1758	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
KUKULCAN	CARRTERA INTERNACIONAL NO. 5190-B	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
CASTILLO	CARR. PANAMERICANA NO 1091 COL JOSE CASTILLO TIELEMANS	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
SUMIDERO	CALZADA AL SUMIDERO NO. 1440 COL. ALBANIA BAJA	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
SAN ANDRES	3a. PONIENTE SUR ESQUINA 5a. SUR PONIENTE No. 389-B	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
DORADO	2ª. ORIENTE ESQUINA F. AV. SUR NO. 187	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
ZAPOTAL	LIBRAMIENTO SUR ORIENTE NO 106 COL FRANCISCO I MADERO SUR	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
CAMINERA	CALZ. SAMUEL LEÓN BRINDIS NO. 311 ESQUINA AV. 17 DE OCTUBRE COLONIA CAMINERA	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
PEMEX	MANZANA NO. 119 LOTE 21 EN CARRTERA PANAMERICANA KM. 1077 ENTRE CALLEJON PEMEX Y	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
24 DE JUNIO	AVENIDA RIO COATAM Y CALZADA FIDEL VELAZQUEZ S/N FRACC. 24 DE JUNIO	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
REAL	BOULEVARD REAL DEL BOSQUE ESQUINA AVENIDA CHICOZAPOTE MANZANA 3 LOTE 6 S/N	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
XAMAIPAK	LOTE NO. 3, MANZANA 19 FRACCIONAMIENTO XAMAIPAK, BOULEVARD BELISARIO DOMÍNGUEZ.	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
PIMENTA	ESQUINA DE LA QUINTA CALLE ORIENTE NORTE Y ONCE AVENIDA NORTE ORIENTE, TUXTLA	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
PLAN DE AYALA	LOTE NUMERO 14, DE LA MANZANA 18 DE LA ZONA 1 DEL POBLADO PLAN DE AYALA EN EL MUNICIPIO	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
ATRIO	FINCA URBANA NO. 12 DE LA CALLE NICOLAS RUIZ ACTUALMENTE NO. 13 DE LA CALLE 5 DE FEBRERO.	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	NO
CENTRAL	AV. CENTRAL PONIENTE 425	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
SAN JACINTO	DIRECCION DEL PREDIO: 1 CALLE PONIENTE NORTE NO. 607 BARRIO COLON EN TUXTLA GUTIERREZ, BOULEVARD JARDINES DEL GRIMALVA ESQUINA BOULEBARD LIRIO DE LOS VALLES NOMEPO 3609	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
JARDINES	MANZ 36 LOTE 3 C HIAPA DE CORZO	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	OK
BRASILITO	4TA Norte Oriente No.11 Col. El Brasilito	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	SI
PENCIL	Calle Pencil No. 839 Col. Santa María la Rivera CP. 29010	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	SI

2.5 POLÍTICAS DE SERVICIO DE TIENDAS OXXO

En tiendas oxxo la principal política de servicio es la calidad y la satisfacción total debido a que el principal factor de necesidad es la de un cliente satisfecho. En FEMSA comercio es de gran orgullo y de un enorme fortalecimiento pertenecer a una gran familia de calidad y de servicio grato para las personas que gracias a los mismos han sido clientes por toda la vida.

La filosofía es impulsada por el deseo de atraer y satisfacer la demanda de los consumidores, generar consistentemente valor económico para los accionistas, así como un mayor desarrollo social.

2.6 POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL

La protección ambiental son responsabilidad de cada empleado y cliente de la empresa, es por eso que en la cadena de tiendas oxxo se han esforzado en cuanto a la administración de la protección ambiental otorgando así un sin fin de alternativas que han apoyado al bienestar.

Es por eso que las tiendas oxxo se definen como empresa sensible a las necesidades y preocupaciones de los clientes. Por ello, en 1986, se decide crear el Premio oxxo a la Ecología, primero en Nuevo León y posteriormente en Chihuahua y Sonora, en coordinación con la Secretaría de Educación de cada estado

En este programa participan cientos de clubes de escuelas de preescolar, primarias y secundarias de todos los rincones de estos estados, reuniendo a miles de niños y jóvenes que promueven el equilibrio de la naturaleza a través de diversas actividades, tales como:

- Campañas de reforestación
- Campañas de reciclaje
- Preparación de composta
- Brigadas de limpieza en escuelas, parques, ríos y plazas
- Campañas para el ahorro de agua, luz y gas
- Desfiles ecológicos de la comunidad escolar
- Visita a instituciones de asistencia social
- Entrega de despensas, medicamentos, etc.

A través de este programa se apoya la formación de los niños y un mayor bienestar de las comunidades en las que estamos presentes. Otra oportunidad de desarrollo y protección ambiental adoptada por tiendas oxxo es la de bolsas 100% biodegradables las cuales son producidas con aditivos especiales que les permiten degradarse por completo en un período máximo de 3 años, colaborando así con el cuidado del medio ambiente.

2.7 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE FEMCO.

2.7.1 MISIÓN

“Satisfacer las necesidades cotidianas de nuestro cliente de una manera amable, rápida, práctica y confiable; creando Valor Económico y Humano en la Sociedad (Consumidores, Colaboradores, Proveedores y Accionistas), desarrollando redes replicables de negocios de comercio al detalle, en formatos pequeños, que apoyen a nuestros negocios de bebidas”.

2.7.2 VISIÓN

Continuar siendo la tiendas de conveniencia con mayor número de establecimientos en América Latina.

2.7.3 VALORES

En OXXO basamos nuestra labor diario y crecimiento en los valores que guían a quienes formamos FEMSA:

VALORES CENTRALES FEMCO	VALORES DE NEGOCIO FEMCO
<ul style="list-style-type: none">• Integridad• Respeto a las personas• Sencillez• Trabajo en equipo• Sobriedad	<ul style="list-style-type: none">• Pasión por el servicio• Renovación• Orientación al oficio• Liderazgo

2.8 OBJETIVOS DE LAS TIENDAS COMERCIALES OXXO O FEMCO

1.- Fortalecer las acciones necesarias para consolidar los procesos administrativos, desarrollando íntegramente al personal y deseando y cumpliendo un servicio de calidad ante nuestros clientes.

2.- Cumplir con estándares las acciones administrativas para brindar un servicio oportuno y que fortalezcan y llenen las expectativas de los mercados dirigidos en nuestras tiendas.

3.- Promover la mejora ante nuestros empleados para formar una cultura de desarrollo e iniciativa hacia el mejoramiento continuo.

2.9 DATOS GENERALES DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DE OXXO COMERCIO EN TUXTLA GUTIERREZ

Cadena comercial oxo está ubicada en la calle 19 poniente norte contra esquina del boulevard Belisario Domínguez, cuenta con un total de 39 trabajadores administrativos que iniciativa y convicción de mejora laboran gustosamente al servicio de los clientes.

CAPITULO 3. MARCO TEORICO

3.1 CONCEPTO DE MANUAL

Un manual es una herramienta que es de origen informativo y normativo para la ejecución de reglas y procedimientos que una actividad amerita por su mejor ejecución. Según Martín G. Álvarez Torres (1996) desde el principio de el entendimiento sobre actividades, el ser humano ha optado por ser parte del mismo, mediante el aprendizaje y la herencia del conocimiento debido a lo rudimentario que han sido los procesos y sus enseñanzas, han creado puertas de acceso que han facilitado las mismas; es decir, poco a poco el ser humano ha buscado la forma de facilitar el conocimiento y que los sucesores encuentren la manera más fácil de entender el ejercicio.

Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque en ellos se documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema.

El diccionario de la lengua española (2010) define la palabra manual como un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en este sentido, los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones.

Así, encontramos manuales muy especializados en todos los campos de la ciencia y la tecnología. Encontramos que en la compra de cualquier computadora, televisión, estéreo, lavadora, equipo electrónico y maquinaria en general, se proporciona un manual de operación con el propósito de que el usuario, además de que lo disfrute al cien por ciento, pueda “aprender rápida y adecuadamente” a usarlo, mantenerlo, etc. Logrando a si llegar hacer un experto con lo adquirido.

En otros campos también existen manuales de planeación estratégica, de acupuntura, de cocina, para el cuidado de mascotas, del supervisor, de periodismo, de planeación de ganancias, de solución de problemas etc. Dentro del ámbito de las empresas y negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar manuales, sobre todo manuales de políticas y procedimientos que le permitan a la empresa formalizar sus sistemas de trabajo y su composición competitiva.

3.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS COMPETITIVAS PARA EL USO DE UN MANUAL

Los manuales ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan la importancia de estos. Es por eso que Según Martin G. Álvarez Torres (1996) existen algunas ventajas y desventajas en el uso de los manuales estas son:

- Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Facilita el estudio de los problemas de organización.
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Evita conflictos jurisdiccionales.
- Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.

- Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios.
- Sirve como una guía en el adiestramiento de novatos.
- Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, etc.
- Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
- Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Son instrumentos útiles en la capacitación del personal.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.

A si como hay ventajas competitivas para el administrador y los usuarios de los mismos existen desventajas competitivas que logran la continuidad de los manuales como herramienta, estas son:

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.
- Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- El costo de producción y actualización puede ser alto.
- Si no se actualiza periódicamente, pierde efectividad.
- Incluye solo aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia es notorio para la misma.

3.3 TIPOS DE MANUALES

Existen variaciones en cuanto a las necesidades que han formado una especie de divisiones que han mejorado el uso y la comprensión de los manuales, de ahí; que el ser administrativo a buscado la forma de especificar las diferencias entre manuales para fortalecer diferencias y puedan ser más claramente entendidos y ejecutados.

Los manuales se clasifican en diversos tipos con el fin de permitir una mejor percepción de todos los procedimientos o actividades de una organización. Los más importantes se muestran a continuación con una breve descripción de cada uno de ellos con su respectivo contenido:

3.3.1 MANUAL DE MÉTODOS

Según Carlos Gispert (1998) Son manuales especializados que se desarrollan y utilizan principalmente las áreas técnicas de la organización: ventas, producción, ingeniería, diseño, control de calidad, investigación y desarrollo, informática, sistemas y mantenimiento entre otras áreas. Se pueden desarrollar a partir de un procedimiento que demuestre como elaborar, revisar y controlar métodos. Su edición revisión y actualización del manual de métodos es responsable del área emisora correspondiente.

Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.

Contenido común del manual de metodos:

- Portada
- Índice
- Objetivos
- Métodos
- Formatos
- Anexos

3.3.2 MANUAL DE CALIDAD

Este manual es aquel donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política. El manual de calidad expone además la estructura del sistema de gestión de la calidad y es un documento público, si la empresa lo desea, cosa que no ocurre con los manuales de procedimientos o de instrucciones.

Según Frank vohel (1997) Contiene las directrices generales acerca del funcionamiento del sistema de calidad de la organización. Además de poder desarrollar con base en normas o también empleando otro procedimiento funcional. Conviene que en el manual de calidad lo tengan todas las empresas autorizadas y los departamentos de los primeros tres niveles jerárquicos de la organización.

El Manual de Calidad entendido como tal, únicamente es de obligada realización en la implantación de la norma ISO 9001, en el cual se recoge la gestión de la empresa, el compromiso de éste hacia la calidad, la gestión de recursos humanos, materiales... Ha de ser un documento público frente a clientes y proveedores, con una extensión preferiblemente no superior a las 20 páginas y se suele redactar al final de la implantación una vez documentados los procedimientos que la norma exige.

El contenido común del manual es:

- Índice general
- Portada
- Bitácora de cambios realizados
- Catalogo de áreas utilizadas
- Hoja de autorización misión, y filosofía de la organización.
- Política de calidad
- Manual de calidad

3.3.3 MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.

El objetivo fundamental de los manuales de políticas y procedimientos es el de dar a conocer, a todo el personal, las políticas de la empresa, así como las instrucciones a detalle, de los pasos a seguir en la ejecución de un trabajo, utilizando como apoyo los diagramas de flujo y formatos para la aclaración de información.

Son manuales en donde se documentan las actividades y procesos que se desarrollan en cada una de las áreas de la empresa. Se pueden desarrollar en base a los procedimientos maestros. El responsable de la revisión, edición y actualización del manual es generalmente del director, gerente o encargado del área donde se esté aplicando el procedimiento.

Los beneficios de los manuales son:

- Facilita la certificación ante ISO o cualquier otro programa de Calidad.
- Uniforma y controla el cumplimiento del trabajo asignado para evitar su alteración arbitraria.
- Facilita la asignación de responsabilidades en caso de fallas o errores.
- Facilita la evaluación del control interno y control de calidad.
- Facilita la Capacitación para el personal de nuevo ingreso y ahorra horas hombre.
- Ayuda a incrementar la eficiencia del personal al conocer cuáles son sus funciones y cómo debe realizarlas.
- Facilita la supervisión del trabajo.
- Facilita la evaluación del personal en base al desempeño de las funciones.
- Evita la duplicidad en el trabajo y las lagunas.
- Reduce costos al aumentar la eficiencia general.
- Propicia el trabajo en equipo

El contenido común del manual de procedimientos es:

- Portada
- Índice
- Hoja de autorización del área
- Política de calidad
- Objetivos del manual
- Bitácora de revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos.
- Políticas
- Procedimientos
- Formatos
- Anexos

3.3.4 MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El objetivo fundamental de un manual de organización es el de preestablecer guías que prevalezcan su funcionamiento en toda la organización tanto en lo administrativo como en las demás funciones empresariales.

Es un manual en donde se documenta la cultura y estructura de la organización. Se utiliza principalmente para hacer la inducción del personal de nuevo ingreso. El manual de organización podrá desarrollarse en base a procedimientos especialmente diseñados para ello, y que principalmente incluyan los procedimientos para elaborar y actualizar organigramas y elaborar y actualizar descripciones de puestos. Es conveniente que cada área autorizada tenga su propio manual de organización, su revisión, edición y actualización del manual de organización es responsabilidad generalmente del director o encargado del área de recursos humanos.

El contenido común del manual de organización es:

- Portada
- Índice
- Catalogo de áreas utilizadas
- Hoja de autorización
- Introducción
- Historia de la organización
- Objetivos del manual
- Misión de la organización
- Filosofía y valores de la organización
- Organigrama general
- Organigrama del área
- Factores claves del éxito
- Políticas generales
- Descripciones del puesto del área correspondiente
- Anexos

3.3.5 OTROS TIPOS DE MANUALES

Se pueden desarrollar en función de las necesidades específicas por documentar la información relacionada con un tema en particular. Los manuales que se generan deben estar solamente en manos de personas que directamente las utilicen. Algunos ejemplos de otros manuales son:

- Manual de contenido múltiple: Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales.

- Manual de producción: Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución.

La necesidad de coordinar el proceso de fabricación (fabricación, inspección, ingeniería industrial, control de producción), es tan reconocida, que en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y usan ampliamente.

- Manual de compras: El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.
- Manual de ventas: Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.). Al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.
- Manual de Finanzas: Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

- Manual de contabilidad: Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera.
- Manual de crédito y cobranzas: Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos mas importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.
- Manual de personal: Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros.
- Manual técnico: Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal interesado en esa función.

A si existe un sin fin de manuales útiles para la organización que más se necesite; mas sin embargo los más usuales son los anteriormente mencionados, cada organización es capaz de crear un manual diferente para su necesidad inminente. Mas sin embargo cada manual y cada parte del mismo tienen la importancia significativa que logra el éxito de los mismos.

3.4 PROCESO

Un proceso según Carlos Gispert (1998) no es más que la sucesión de pasos y decisiones que se siguen para realizar una determinada actividad o tarea. Proceso se define como “el conjunto de actividades secuenciales que realizan una transformación de una serie de entradas (material, mano de obra, capital, información, etc.) en las salidas deseadas añadiendo valor.

Este enfoque de procesos según Brian Rothery (1986) implica que una empresa realizara las siguientes actuaciones:

- ❖ Identificar los procesos y definir las actividades de cada uno de ellos.
- ❖ Determinar la secuencia y las relaciones entre los procesos.
- ❖ Definir los criterios y métodos para controlar los procesos.
- ❖ Analizar, medir y mejorar la eficacia de los procesos.

3.5 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Es la forma específica de realizar una actividad o proceso. Describe las etapas de un proceso estableciendo claramente las responsabilidades. En la práctica es común que todos formen el manual de procedimientos que indica cómo va actuar correctamente la empresa para lograr y mantener su proceso con calidad.

En este sentido la empresa debe establecer tantos procedimientos como necesite para asegurar la eficacia y eficiencia de su sistema. Lo más común es que la empresa comience defendiendo su mapa de procesos y defina procedimientos referidos a los procesos que suelen aparecer en su mapa de procesos.

3.6 PROCESO DE CONTRATACION DE PERSONAL

La contratación es el método o filtro por el cual una persona moral es añadida a la nomina de funciones empresariales, según Eduardo Leal Beltrán (1998) el proceso de incorporación de personal nuevo a la empresa esta guiado por: reclutamiento, selección y contratación.

El reclutamiento: en esta parte se conjuntan esfuerzos con la finalidad de atraer, convocar al personal mejor calificado con mayores posibilidades de integración. Éste debe de ser rápido y de respuesta rápidas. Como por ejemplo:

- Medios de comunicación masivas.
- Bolsas de trabajo.
- Ferias del empleo.
- Agencias de colocación.
- Internet (websites, e-mail).
- Instituciones educativas.
- Familiares o recomendados.
- Otras empresas

La selección: en esta parte del proceso se trata de aceptar o rechazar candidatos y de conocer sus aptitudes y cualidades con objeto de colocarlo en el puesto más a fin a sus características. Frecuentemente la selección es informal por motivos de rapidez y economía.

Generalmente consta de lo siguiente este proceso:

- Entrevista inicial.
- Exámenes psicométricos.
- Psicotécnicos y de conocimientos.
- Examen del área.
- Examen médico.

Contratación: es formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, tanto del trabajador como de la empresa. Cuando ya se aceptaron las partes en necesario integrar su expediente de trabajo. La contratación se llevará a cabo entre la organización y el trabajador.

3.7 MANTENIMIENTO

¿Qué es el mantenimiento? El mantenimiento es la forma de conservar en estado óptimo y deseado cualquier bien material que permite tener una utilidad. Es decir; son los procesos físicos y químicos que permiten que el ser humano conserve los materiales para su correcta utilización.

Según la sommac (sociedad mexicana de mantenimiento industrial) la función del mantenimiento está estrechamente relacionada con la de prevención de accidentes y lesiones en el trabajador. Por lo tanto tiene la responsabilidad de mantener en buenas condiciones la maquinaria, herramienta y equipo de trabajo evitando un riesgo laboral.

Ahora bien ya definido que es el mantenimiento existen variaciones para su puesta en marcha como: el preventivo o planificado, el de emergencia o el no planificado, el de mejora, el de oportunidad y el mantenimiento productivo total.

Estos tipos de mantenimiento se aplican dependiendo del grado de deterioro de las maquinas o de conservación que se desee.

3.8 DIAGRAMAS DE FLUJO








Los diagramas de flujos son una parte importante del desarrollo de procedimientos, debido a que por su sencillez grafica permite ahorrar muchas explicaciones. Según Martin G. Álvarez torres en la práctica, los diagramas de flujo han demostrado ser una excelente herramienta para empezar el desarrollo de cualquier procedimiento. Al principio algunos directivos y responsables de área piensan que estos diagramas además de ser muy complicados son solamente para los ingenieros.

Esta percepción es cierta dada la falta de costumbre en su uso, sin embargo, su aprendizaje es tan sencillo que cualquier persona en menos de una hora haciendo un ejercicio en una hoja de papel, puede descubrir fácilmente el valor y utilidad de esta herramienta.

- Los diagramas de flujo son medios gráficos que sirven principalmente para:
- Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona.
- Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.
- Dar seguimiento a los productos generados por un proceso.
- Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.
- Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.
- Diseñar nuevos procesos.
- Documentar el método estándar de operación de un proceso.
- Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados

3.8.1 SIMBOLOS BÁSICOS PARA ELABORAR DIAGRAMAS

Tabla 3.8 símbolos de diagramas

Nombre	Símbolo	Función
Terminal		Representa el inicio y fin de un programa. También puede representar una parada o interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.
Entrada / salida		Cualquier tipo de introducción de datos en la memoria desde los periféricos o registro de información procesada en un periférico.
Proceso		Cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información almacenada en memoria, operaciones aritméticas, de transformaciones, etc.
Decisión		Indica operaciones lógicas o de comparación entre datos (normalmente dos) y en función del resultado de la misma determina (normalmente si y no) cual de los distintos caminos alternativos del programa se debe seguir
Conector Misma Página		Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada. Se refiere a la conexión en la misma pagina del diagrama
Indicador de dirección o línea de flujo		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones
Salida		Se utiliza en ocasiones en lugar del símbolo de salida. El dibujo representa un pedazo de hoja. Es usado para mostrar datos o resultados.

3.8.2 REGLAS DE DIAGRAMAS DE FLUJO

Existen reglas para la elaboración de diagramas de flujo que facilitan su elaboración a continuación describo ciertas reglas para facilitar y hacer más fácil su ejecución.

- Debe de indicar claramente dónde inicia y dónde termina el diagrama.
- Cualquier camino del diagrama debe de llevarte siempre a la terminal de fin.
- Organizar los símbolos de tal forma que siga visualmente el flujo de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.
- No usar lenguaje de programación dentro de los símbolos.
- Centrar el diagrama en la página.
- Las líneas deben ser verticales u horizontales, nunca diagonales.
- No fraccionar el diagrama con el uso excesivo de conectores.
- Solo debe llegar una sola línea de flujo a un símbolo. Pero pueden llegar muchas líneas de flujo a otras líneas.
- Las líneas de flujo deben de entrar a un símbolo por la parte superior y/o izquierda y salir de él por la parte inferior y/o derecha.
- Evitar que el diagrama sobrepase una página; de no ser posible, enumerar y emplear los conectores correspondientes.
- Usar lógica positiva, es decir, realizar procesos cuando es verdadera la condición y expresar las condiciones de manera clara (por ej., "no es $a \neq b$ de b " \implies " $a=b$ ").

3.8.3 COMO ELABORARLOS

Se utiliza para presentar el procedimiento en forma concreta, la secuencia de sus actividades y los formatos a utilizar en cada una de ellas.

Consideraciones en la diagramación:

- ❖ El diagrama se trazara en sentido vertical descendente y deberá incluir tantas columnas como puestos, unidades u órganos diferentes intervengan en el procedimiento, indicando el nombre de los mismos en la parte superior de la columna respectiva.
- ❖ La secuencia en que se desarrollan las actividades se indicara, mediante un segmento de flecha que une a los símbolos que representan dichas actividades desde el principio hasta el final del procedimiento.
- ❖ La descripción de las actividades se hará en una columna a la derecha del diagrama, numerando progresivamente, tanto las actividades como los símbolos que las representan, excepto los que corresponden a la “iniciación” y “terminación” del procedimiento, mismas que llevaran las palabras “inicia” y “termina” o “fin”.
- ❖ Cuando en la elaboración del diagrama se utilicen varias hojas la continuidad del procedimiento se indicara con el símbolo de “conector de hoja”, el cual se identifica con el numero de la hoja a la cual o de la cual conecta. De ser necesario, este símbolo puede salir directamente del símbolo de decisión.

- ❖ Cuando se use el símbolo de archivo deberá ir acompañado a un documento, a excepción de que la guarda se refiera a un objeto (vehículos, muestras, medio, etc.)
- ❖ Siempre que se presente un decisión en un órgano o puesto, cualquiera de las opciones de decisión genera por lo menos una acción del mismo órgano o puesto, antes de continuar las acciones en otro órgano o puesto.
- ❖ Cuando de una actividad o de una decisión del procedimiento que se esta diagramando sea necesario pasar a otro procedimiento, se usara el símbolo de conector de procedimiento, anotando dentro del mismo las palabras “a otro procedimiento” y en la descripción de la actividad o alternativa se anotara el nombre completo del procedimiento al que hay que pasar y el propósito de su interrelación.
- ❖ Cuando en un procedimiento una actividad se conecte a otro procedimiento el flujo podrá continuar si se requiera de los resultados de dicha intervención.
- ❖ En ocasiones un órgano o puesto requiere realizar una actividad conjunta o coordinada, en donde otros participan de la misma manera.
- ❖ Un procedimiento puede tener “inicio” en cualquiera de los órganos o puestos involucrados, y este inicio puede ser con las mismas acciones.
- ❖ Posteriormente, dichas acciones se unirán en alguna parte del procedimiento, antecediendo al punto de unión, actividades con diferente participación de cada uno de los órganos o puestos.

3.9 FORMATOS

Los formatos según Álvarez torres (1998) son todas aquellas formas o documentos que utilizan periódicamente para registrar información y evidencia relacionada con el sistema de trabajo u organización.

En si un formato es parte administrativa de relacionar la actividad formal y de normalizar la organización documental.

Los formatos son necesarios para mantener un control sobre documentos que a la empresa le sirvan para amparar sus actividades.

3.9.1 USO DE LOS FORMATOS

Los formatos en una organización sirven para:

- ❖ Recopilar y analizar información
- ❖ Documentar el avance y situación de un producto a través de un proceso
- ❖ Monitorear y rastrear información
- ❖ Hacer comparaciones de un periodo a otro
- ❖ Solicitar actividades específicas (materiales, documentos, información, etc.)
- ❖ Obtener aprobaciones sobre las autorizaciones
- ❖ Servir como base para la innovación y mejora continua

Los formatos tienen que ver con: proveedores, procesos, gerencias, direcciones y todos los departamentos y organizaciones que puedan existir.

3.9.2 COMO ELABORAR FORMATOS

En la organización, es conveniente que todos los formatos estén debidamente identificados para facilitar tanto el control interno como la reproducción y abastecimiento adecuado de la papelería correspondiente. Por supuesto, antes de controlar los formatos hay que hacer una depuración de aquellos que realmente sean útiles.

- Al llegar a la fase de diseño o rediseño de formatos, es muy importante tomar en cuenta los siguientes requisitos:
- Definir claramente el objetivo o propósito del formato.
- Conocer perfectamente los requisitos, de todas las áreas involucradas, para que a todos les sea útil.
- Solicitar en todos los cuadros o reglones del formato únicamente información útil y comprensible.
- Evaluar la cantidad de copias que realmente se necesitan.
- Al usar formatos de color, es conveniente que de preferencia también los colores enfatizen y refuercen a simple vista el tipo de información requerida.
- Definir el tiempo que se deben guardar los formatos llenos (registros y evidencias). Este tiempo debe estar claramente estipulado en alguna política y debe estar en función del tipo particular de registro, de acuerdo a requerimientos legales, fiscales, contractuales o directivos.

CAPITULO 4. MARCO METODOLOGICO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



INDICE

INTRODUCCION-----	48
1.1 CONCEPTUALIZACION DE LA INVESTIGACION -----	49
1.2 OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA CADENA COMERCIAL OXXO. -----	51
1.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS-----	51
1.3 VENTAJAS -----	52
1.3.1 PROPORCIONA UNA COMPRENCION EN CONJUNTO -----	52
1.3.2 FACILITA LA COMUNICACIÓN -----	52
1.3.3 DESCUBRE LAS OPORTUNIDADES PARA MEJORAR -----	53
1.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS-----	53
1.4.1 ALCANCES-----	53
1.4.2 COMITÉ DE CONTRATACION -----	54
1.4.3 DISPOSICIONES LABORALES -----	55
1.4.4 PROCESO DE CONTRATACION-----	56
1.4.5 CERTIFICACIÓN DUNS-----	94
1.4.6 CATALOGO DE PROVEEDORES -----	95
1.4.7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A REALIZAR PARA EL PROCESO DE CONTRATACION-----	97
1.4.8 CONCLUSIONES Y RESULTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.-----	98

INTRODUCCION

Un manual de procedimientos orienta y capacita al consultor, trabajador e incluso a los directivos sobre procesos en los cuales sea participe su acción. En FEMSA comercio división oxo existe la problemática de no contar con el mismo para el área de mantenimiento. ¿Por qué en el área de mantenimiento? Como bien sabemos la cadena comercial oxo es un negocio del tipo outsourcing que es basada principalmente en la subcontratación o tercerización de tareas por medio de contratos.

Por lo tanto la cadena comercial oxo también conceptualiza el outsourcing a favor del mantenimiento, es decir; contrata empresas o sociedades externas que ofrezcan el servicio de mantenimiento a sus tiendas y edificios garantizando una política de calidad.

De aquí surge el motivo por el cual es necesario en la cadena comercial oxo un manual de procedimientos para la contratación de prestadores de servicio de mantenimiento, debido a la falta de planeación y de procedimientos para lograr un funcionamiento adecuado que cumpla con el tiempo permitido en el contrato y las posibles funciones de los prestadores de servicios, integrando como función principal una planeación de actividades de contratación calendarizada y un catalogo de proveedores para facilitar su utilización.

1.1 CONCEPTUALIZACION DE LA INVESTIGACION

En base a los datos y la experiencia de los encargados de mantenimiento he obtenido las herramientas necesarias para poder crear un manual de procedimientos. Por tanto; a continuación mostraremos el problema raíz el cual es el motivo del manual.

Definición del problema: en la cadena comercial oxo se utilizan prestadores de servicio de mantenimiento debido al giro del negocio al que está orientado el cual es el de outsourcing. Debido a la circunstancia cada cierto periodo es necesario la contratación de prestadores de servicio que ejecuten las tareas del antecesor a él. Por lo tanto existen circunstancias que orientan u obligan a que el prestador sea recontratado por otro lapso de tiempo debido a que aun no se consigue el nuevo y eso crea un costo extra al ya establecido.

Es por eso que los encargados de mantenimiento junto a su servidor han propuesto una mejora en sentido a la planeación y la cronología de cada una de las actividades para su contratación individual. Teniendo como herramienta un cronograma, un catalogo de proveedores y un manual de procedimientos para una contratación exitosa.

¿Por qué crear un manual de procedimientos para corregir el problema de los prestadores de servicio?

En el manual de procedimientos explicamos cómo se realizan las actividades por lo tanto nos da la oportunidad de proyectar todas aquellas herramientas que nos permita una mejor utilización del manual logrando una actividad menos compleja y planeada.

En cadena comercial oxo existen cinco tipos de mantenimiento que son primordiales y únicos para al buen funcionamiento de la tienda los cuales son:

- ❖ Áreas generales
- ❖ Comida rápida
- ❖ Eléctrico baja tensión
- ❖ Aire acondicionado
- ❖ Refrigeración

En cadena comercial oxo existe un tipo de reglas sobre contratación que deben ser seguidas para cada prestador de servicios estas son normadas con el nombre de DUNS (Data Universal Numbering System (en inglés) o Sistema Universal de Numeración de Datos (en español)). Que nos permite tener una identificación sobre la afiliación de las compañías a las mismas.

1.2 OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA CADENA COMERCIAL OXXO.

El objetivo general del proyecto es dar a conocer las actividades que se realizan al contratar a un proveedor y facilitar el trabajo mediante un cronograma y un catalogo de proveedores para contratarlo.

1.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

El presente manual tiene como objetivo especifico modificar o desechar los actuales procedimientos e instrucciones que hayan cumplido algún cambio, además modificar el plan de contratación en tiempo y forma para facilitar la actividad.

Además tiene como objetivo dar a conocer las principales actividades que se realizan en el proceso de pre-contratación y contratación.

Tiene como objetivo tratar de analizar todas las actividades con el fin de mejorarlos hallando un método más sencillo para llevarlos a cabo en las oficinas.

1.3 VENTAJAS

1.3.1 PROPORCIONA UNA COMPRENCION EN CONJUNTO

Cuando existen miembros relacionados a un conjunto que dictaminan ordenes de contratación, queda claro que cada uno de ellos conoce la situación perfectamente en la parte del proceso completo, el diagrama de flujo de la actividad de contratación suministra información que pudiese faltar en algún momento, logrando así una mejor comprensión en conjunto o grupo de trabajo.

1.3.2 FACILITA LA COMUNICACIÓN

Un manual de contratación es la herramienta primordial para ejecutar actividades que de una u otra manera tienden a olvidar como proceso, en la contratación existen pasos de de manera automática se elaboran mas sin embargo es prudente que entre equipo de trabajo y mediante diagramas sea recordado.

1.3.3 DESCUBRE LAS OPORTUNIDADES PARA MEJORAR

La mayoría de los diagramas de flujos exhiben ciclos que son necesarios para ocuparse de las actividades excepcionales no estándar. De hecho detectan muchas actividades que no le agregan valor a la organización, por lo que al momento de documentar los procedimientos debemos cuestionar la realización de este tipo de actividades.

Es decir; por ejemplo, una empresa hace inspección de trabajos por que no tiene proveedores confiables o repite dos o tres veces la revisión para asegurarse que no tiene errores, esta clase de ciclo debe eliminarse.

1.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1.4.1 ALCANCES

El manual con sus políticas y procedimientos de contratación, se aplicara en todos los procesos de servicios que se adelanten con proveedores en Tuxtla Gutiérrez o cuyo destinatario sea una de las tiendas de conveniencias del grupo FEMSA.

Para efectos de este manual el termino proveedores se entenderá de manera genérica, comprendiendo a aquellos que presten sus servicios o suministren bienes en las instalaciones de las tiendas oxo (contratistas) o los que lo realizan por fuera de las mismas.

1.4.2 COMITÉ DE CONTRATACION

Un comité de contratación es un cuerpo representativo de trabajadores en una empresa, una de las características con las que oxo cuenta es con el mismo por lo tanto se pretende establecer las personas y funciones para resolver las situaciones contempladas y no contempladas en el manual, así como de autorizar excepciones a sus procedimientos y reglas.

Este comité está conformado por:

- Coordinador de mantenimiento: Nicolás González Rosendo
- Jefe de recursos humanos: Daniel Cuevas Caballero
- Gerente de operaciones: José Ramón Arjona Reyes
- Jefe administrativo: José Ángel Vázquez Velázquez

Este comité está encargado de la elección de los prestadores de servicio y su validación para efectuar el contrato.

1.4.3 DISPOSICIONES LABORALES

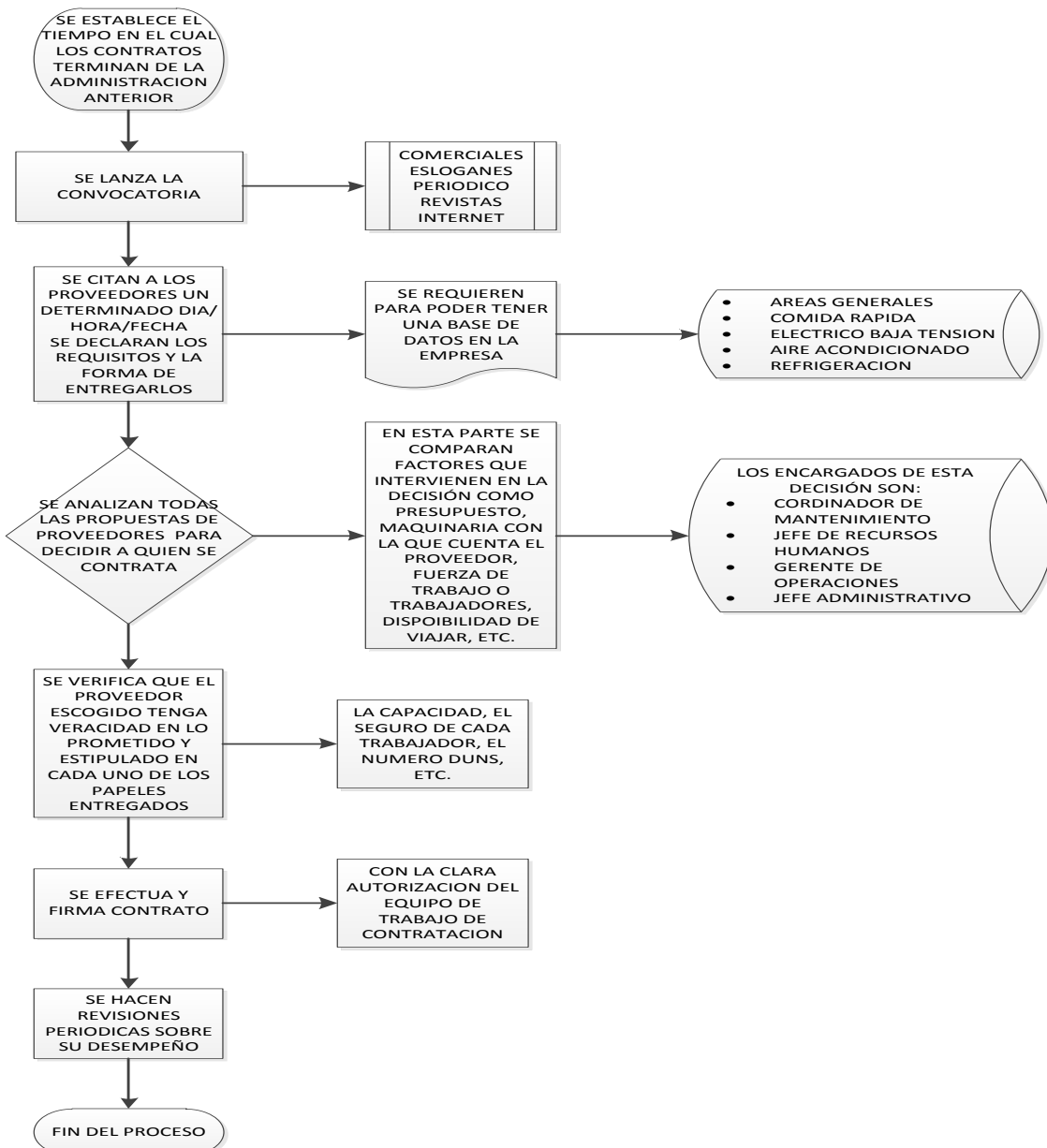
Los proveedores que celebren contratos con la cadena comercial oxxo en la función de proveedor de servicios, que para efecto empleen personal, observaran las disposiciones establecidas en materia laboral en el documento de principios adoptado por oxxo.

Para efecto, se establecerá lo siguiente:

- El proveedor está obligado a cumplir los reglamentos establecidos por cadena comercial oxxo, y las normas que se establezcan en los reglamentos internos de trabajo y de higiene y seguridad.
- Oxxo podrá verificar que exista y se cumpla con el reglamento interno de trabajo y el de higiene y seguridad industrial.
- El proveedor deberá demostrar que el personal empleado para la ejecución del contrato celebrado con oxxo le han efectuado el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones a que hubiese lugar. En caso de que se verifique el no cumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones laborales, oxxo podrá retener de los pagos derivados del contrato las sumas necesarias para el cumplimiento.
- Cadena comercial oxxo, realizara de manera periódica auditorias laborales integrales en las cuales se realizara entre otros la verificación del cumplimiento de los estándares establecidos por la empresa.

1.4.4 PROCESO DE CONTRATACION

El proceso de contratación es un proceso por el cual cualquier proveedor con interés a pertenecer al honorable cuerpo de trabajo de oxo. Para ello es necesario cumplir con una serie de pasos y de ser aceptados su ejecución ante el contrato mismo, a continuación muestro el esquema de contratación para un mejor entendimiento:



- DEFINICION DE LA NECESIDAD.

Consiste en la identificación del servicio que oxo, en términos de cantidad, calidad y demás especificaciones, por parte del área de mantenimiento. El área de mantenimiento será responsable por la idoneidad técnica y económica del servicio contratado y por las especificaciones definidas para la adquisición de los mismos.

La necesidad de un prestador de servicios para las tiendas oxo es de primordial ocurrencia y habilidad debido, a que en tiendas de conveniencia no existe la manera de permanecer a un departamento que sea explícitamente como su nombre lo indica como mantenimiento debido al tipo de esquema de negocios que cadena comercial oxo maneja.

- PRESUPUESTO

El presupuesto en tiendas oxo lo determinan las necesidades que el prestador de servicios quiera proporcionar es decir; cada vez que se presenta una vacante se lanza la convocatoria y en cada una de ellas se limita como presupuesto el menor costo por tienda debido a que el prestador debe cumplir con lo que se necesita. En tiendas oxo únicamente se mantiene siempre el mejor costo y con la mejor calidad, ejemplo:

En tiendas oxo en el momento de lanzar la convocatoria de concurso existen actas que de proveedor a los encargados hacen constar su costo de mantenimiento desde una tienda hasta el total de las mismas, con ello los encargados o el grupo de trabajo designa cual será el proveedor nuevo.

Acta de concurso y asignación

Fecha y tipo de mantenimiento (9 DE OCTUBRE DE 2010 AREAS GENERALES)

Ubicación (san Cristóbal de las casas)

Asistentes al concurso asignación: NICOLAS GONZALEZ ROSENDO, ROBERTO GONZALEZ DOMINGUEZ, JUAN CARLOS FAJARDO RIVERA, DANIEL CUEVAS CABALLERO.

* Contratista participante	Monto global	(38 tiendas)	costo \$ (19 tiendas)	Costo \$ (1 tienda)
1.- SERVICIOS DE CONSTRUCCION X		\$3,362.50	\$8,543.75	\$16,087.50
2.- AUMG SOLUCIONES.		\$565.00	\$986.00	\$375.00
3.-GRUPO SOLIS		\$791.64	\$791.64	\$791.64
4.- JUAN ZURHAAR		\$250.00	\$550.00	\$1,000.00
5.- ORTEGA IVAN		\$685.00	\$740.00	\$770.00

Propuesta seleccionada final y asignación de manera unánime.

Contratista: JUAN ZURHAAR \$550.00 (21 TIENDAS) ORTEGA IVAN \$740.00 (21 TIENDAS).

LA SELECCIÓN FUE DADA A FAVOR DE JUAN ZURHAAR Y ORTEGA IVAN DEBIDO A QUE SON LOS UNICOS QUE CUENTAN CON NUMERO DUNS.

Firmas Asignación.

1.- _____	2.- _____	3.- _____	4.- _____
NICOLAS GONZALEZ ROSENDO	ROBERTO A. GONZALEZ DOMINGUEZ	JUAN CARLOS FAJARDO RIVERA	DANIEL CUEVAS CABALLERO
RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO	RESPONSABLE ADMINISTRATIVO	GERENCIA DE OPERACIONES	RESPONSABLE DE R. H.

- Los datos ofrecidos en la acta de concurso son ficticios al igual que el formato.

Después de tomada la decisión se efectúa lo que es el presupuesto siendo siempre el óptimo y el que más convenga a cadena comercial oxo.

- PROCEDIMIENTOS GENERALES DE CONTRATACION

Son los procedimientos que se efectúan en la etapa de pre-contratación, contratación, firma de contrato y chequeo. A continuación se mostrara los procedimientos y los procesos por los cuales la contratación puede lograr ser eficiente:

1.- Propósito:


Establecer el estatus del proceso de contratación en cuanto a los prestadores de servicio de cadena comercial oxxo de acuerdo a parámetros establecidos en el sistema para cumplir con la meta establecida en el tiempo necesario.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica en el área de mantenimiento de la empresa comercial oxxo.

3.- políticas de operación:

El análisis será realizado por el jefe de mantenimiento así como subsecuentes.

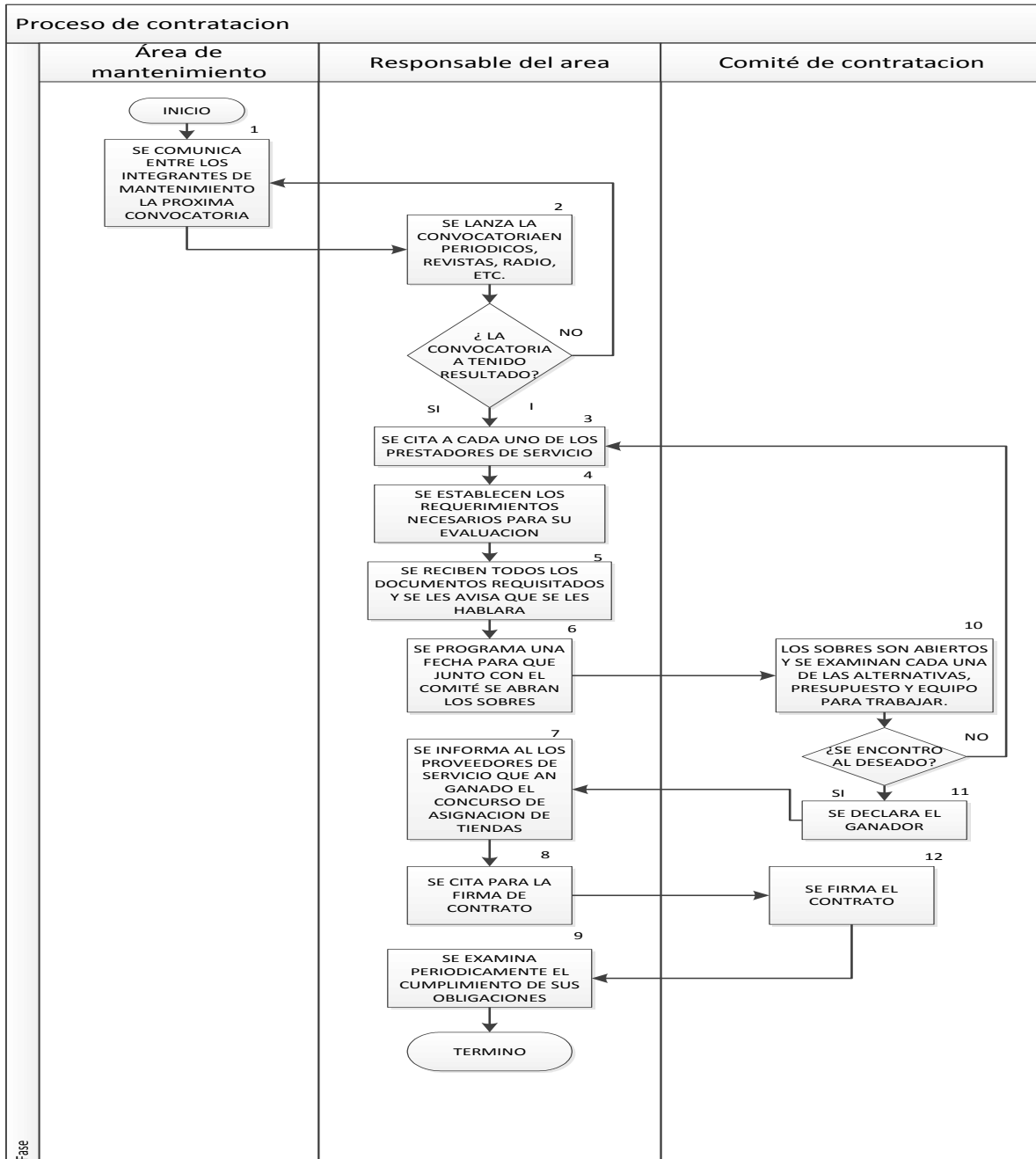
	Procedimiento numero uno contratación de proveedores de servicios de mantenimiento en tiendas oxxo	REVISION 1
		PAGINA 1 DE 12


DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE CADENA COMERCIAL OXXO

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
HERNANDEZ AGUILAR IRAN ALEJANDRO	NICOLAS GONZALEZ ROSENDO	NICOLAS GONZALEZ ROSENDO
FIRMA: _____	FIRMA : _____	FIRMA: _____
15 DE OCTUBRE DE 2011	20 DE OCTUBRE DE 2011	20 DE OCTUBRE DE 2011




4. Diagrama del procedimiento.




	Procedimiento numero uno: contratación de proveedores de servicios de mantenimiento en tiendas oxxo	REVISION 1
		PAGINA 3 DE 12

5. Descripción del procedimiento


Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.- Se comunica a los integrantes de mantenimiento la próxima convocatoria	1.1 Informa, de manera informal a todos los integrantes de mantenimiento la fecha propuesta para el lance de la misma y a si poder efectuar el proceso en conjunto. 1.2 Administración del tiempo requerido para el pre contratación. 1.3 se designa la responsabilidad hacia el encargado de mantenimiento.	Área de mantenimiento
2.- Se lanza la convocatoria en revistas, periódicos, radio, etc.	2.1 Establecer, propaganda y lanzar puesto en bolsa de trabajo para su inmediata propagación.	Responsable de mantenimiento

	Procedimiento numero uno: contratación de proveedores de servicios de mantenimiento en tiendas oxxo	REVISION 1
		PAGINA 4 DE 12


<p>3.- Se cita a cada uno de los prestadores de servicio</p>	<p>3.1 pedir papeles de requisito de manera formal sellado en un sobre con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inscripción en el RFC • Curriculum vitae de la empresa • Declaración del ejercicio (declaración tributaria de los dos últimos años) • Alcance del proyecto(compromisos como proveedor) • Carta de honestidad dirigido a tiendas oxxo • Cotización por número de tiendas • Comprobante de domicilio • Aviso de inscripción patronal al seguro social • Acta constitutiva credencial de elector <p>3.2 Explica a cada uno de los proveedores la forma en la cual deben ir los papeles anteriormente pedidos en un sobre sellado con una hoja de identificación al frente del sobre.</p> <p>3.3 Agradece la concurrencia y de antemano se advierte el día de la entrega a mas tardar.</p>	<p>Responsable de mantenimiento</p>
--	--	-------------------------------------

	Procedimiento numero uno: contratación de proveedores de servicios de mantenimiento en tiendas oxxo	REVISION 1
		PAGINA 5 DE 12

<p>4.- se establece los requerimientos necesarios para su evaluación</p>	<p>4.1 Visita a cada uno de los prestadores de servicio para certificar que se cuenta con el equipo necesario para dar servicio a tiendas oxxo.</p> <p>4.2 Dialoga con el equipo encargado de contratar sobre quienes tienen el equipo necesario.</p>	<p>Responsable de mantenimiento</p>
<p>5.- Se reciben todos los documentos requisita dos y se les avisa que se les hablara</p>	<p>5.1 Recepción de documentos bien sellados.</p> <p>5.2 programar el día de resultados para los proveedores.</p>	<p>Responsable de mantenimiento</p>

	Procedimiento numero uno: contratación de proveedores de servicios de mantenimiento en tiendas oxo	REVISION 1
		PAGINA 6 DE 12

6.- Se programa una fecha para que junto con el comité se abran los sobres	6.1 calendarizar la fecha que sea disponible para los encargados del comité.	Responsable de mantenimiento
7. Se informa a los prestadores de servicio que han ganado el concurso de asignación de tiendas.	7.1 llamar por teléfono a todos y darles las gracias por haber concursado. 7.2 Llamar a los ganadores.	Responsable de mantenimiento
8.- Se cita para la firma de contrato	8.1 llamar al prestador de servicio 8.2 se establece la fecha en la cual se celebrara mediante un contrato la póliza de mantenimiento que se gana.	Responsable de mantenimiento
9.- Se examina periódicamente el cumplimiento de sus funciones	9.1 se hacen visitas a la empresa para certificar que cuenten con el material adecuado para la ejecución del mantenimiento. 9.2 mantener chequeos de mantenimiento en cuanto a la calidad de servicio y de material estipulado en las notas.	Responsable de mantenimiento
10.- Los sobres son abiertos y se examinan cada una de las alternativas, presupuesto y equipo para trabajar.	10.1 Abrir los sobres y decidir conjuntamente con los integrantes del equipo de trabajo y contratación los cuales son: <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de mantenimiento • Responsable administrativo • Gerencia de operaciones • Responsable de recursos humanos 10.2 analizar las variables que se presenten y que a largo plazo afecten el buen funcionamiento del prestador de servicio.	Comité de contratación

	Procedimiento numero uno: contratación de proveedores de servicios de mantenimiento en tiendas oxxo	REVISION 1
		PAGINA 7 DE 12

11.- Se declara el ganador	11.1 Se hace pública la decisión de quien es el proveedor que más conviene como prestador de servicios.	Comité de contratación
12.- Firma de contrato	12.1 se efectúa legalmente el convenio establecido por el comité de contratación y el proveedor de servicio escogido. 12.2 Se estipulan derechos y obligaciones en el contrato.	Comité de contratación

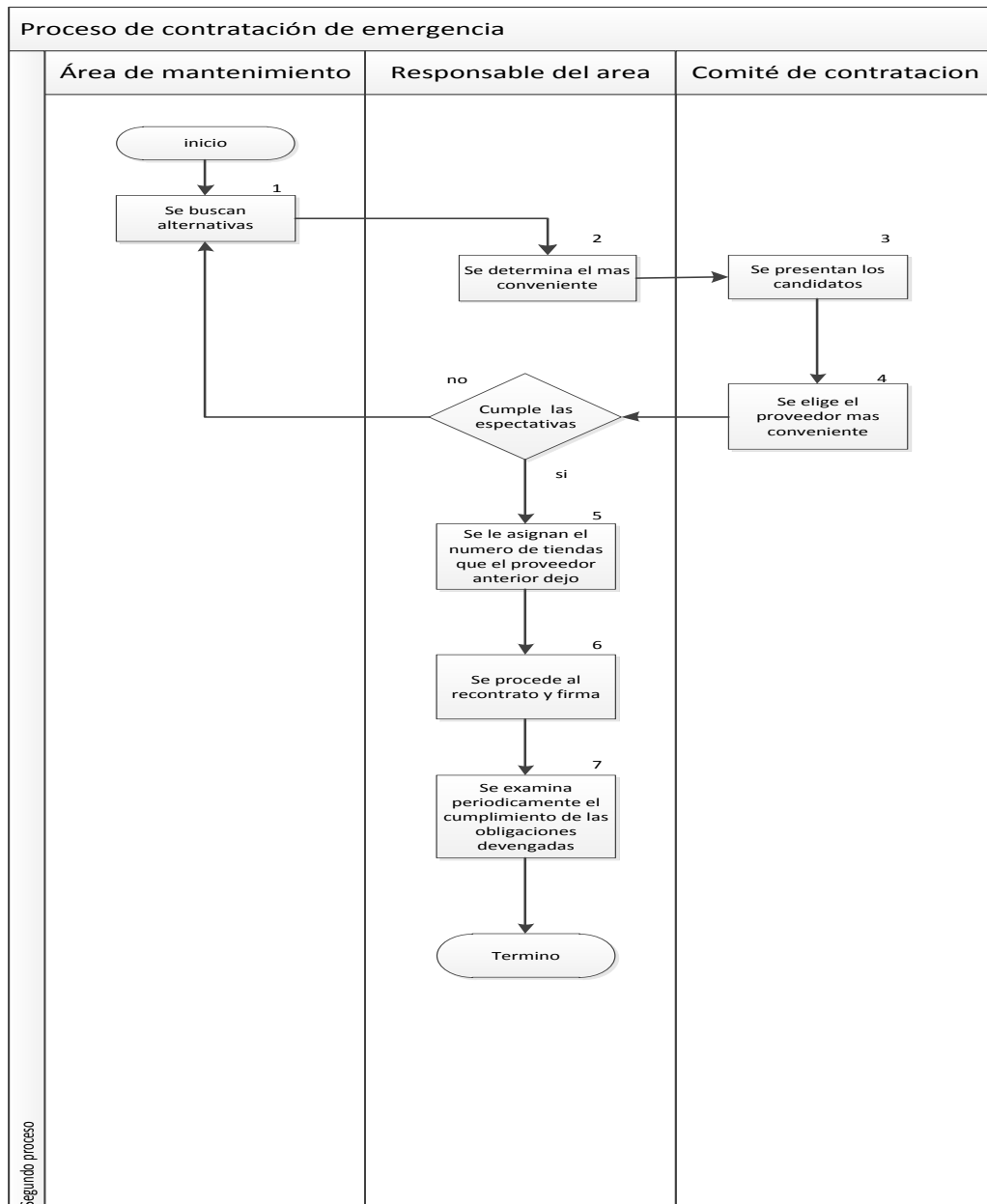



Procedimiento numero dos: Emergencias que resultan de la falta de un proveedor por motivos varios (proveedor de emergencia).

REVISION 1

PAGINA 8 DE 12


6.- Diagrama de procedimiento




	Procedimiento numero dos: Emergencias que resultan de la falta de un proveedor por motivos varios (proveedor de emergencia).	REVISION 1
		PAGINA 9 DE 12

7.- Descripción del procedimiento

1. Se buscan alternativas	1.1 se inicia en la búsqueda de los posibles prestadores de servicios que pueden cubrir la vacante, estos tienen que ser aquellos que cubran tiendas al igual que el proveedor anterior e incluso del mismo giro de proveedor.
2. Se determina el mas conveniente	2.1 se realiza un informe sobre los posibles proveedores que ya cuenten con un compromiso o contrato en la empresa, en este informe se debe contener: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad • Trabajadores con los que cuenta • Cumplimiento con su trabajo. • Presupuesto. • Disponibilidad.
3. se presentan a los candidatos	3.1 se organiza una junta en donde se entrega documentada la información de los proveedores ya existentes y los que posiblemente de los mismos entren en el concurso por mas tiendas disponibles para su servicio.
4. se elige el proveedor más conveniente.	4.1 se escoge al proveedor que mas equipo y mejor presupuesto de mantenimiento por tienda extra a las ya adquiridas de cómo resultado.

	Procedimiento numero dos: Emergencias que resultan de la falta de un proveedor por motivos varios (proveedor de emergencia).	REVISION 1
		PAGINA 10 DE 12

5. se la asignan las tiendas que el proveedor anterior dejo.	5.1 se atiende a dar como hecho una serie de tiendas que a partir del contrato se arán cargo de un buen mantenimiento por el proveedor a contratar.
6. se procede al recontrato.	6.1 Se elimina el contrato anterior y se formula un contrato nuevo con las nuevas responsabilidades como proveedor.
7. Se examina periódicamente las obligaciones devengadas	7.1 se establecen las obligaciones y se revisa periódicamente su buen funcionamiento a si como su cumplimiento.

	Procedimiento numero dos: Emergencias que resultan de la falta de un proveedor por motivos varios (proveedor de emergencia).	REVISION 1
		PAGINA 11 DE 12

8.- Documentos de referencia

Documentos

Ficha Técnica

Manual de contratación de la empresa argos

Procedimiento lci-po-cc-mtp-007 en la empresa lácteos de Chiapas

9.- Registros


Contrato de prestación de servicio

Acta final de concurso y asignación

Bases de concurso de asignación de pólizas

Formato para la recepción del sistema de denuncias

Solicitud duns

	Procedimiento numero dos: Emergencias que resultan de la falta de un proveedor por motivos varios (proveedor de emergencia).	REVISION 1
		PAGINA 12 DE 12

10.- Glosario

Duns: Es una secuencia de identificación de nueve dígitos distintiva de D&B, el cual lo enlaza a información de calidad sobre productos y servicios originados exclusivamente en D&B.

Formato para la recepción del sistema de denuncias: es el formato que explica que nunca en el proceso de contratación existió alguna forma de extorción ni de ningún otro sentido que interfiera con la legalidad del proceso.

11.- Anexos:

9.1 Contrato de prestación de servicio
9.2 Acta final de concurso y asignación
9.3 Bases de concurso de asignación de pólizas
9.4 Formato para la recepción del sistema de denuncias
9.5 Solicitud duns



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS xxxxxxxxxxxx

NO. DE CONTRATO: xxxxxxxxxxxxxxxx

QUE CELEBRAN POR UNA PARTE CADENA COMERCIAL OXXO, S.A. DE C.V. REPRESENTADA POR HERNANDEZ AGUILAR IRAN ALEJANDRO, A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE LE DENOMINARÁ "LA CONTRATANTE", Y POR LA OTRA JUAN ANTONIO ZURHAAR CASTRO, REPRESENTADA POR CINTHIA JOSE MOGUEL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR DE SERVICIO", CONTRATO QUE AMBAS PARTES ESTÁN DE ACUERDO EN SUJETAR AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

1.- DECLARA "LA CONTRATANTE"

A) QUE ES UNA SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, CONSTITUIDA DEBIDAMENTE MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NO.29,953, DE FECHA 17 DE DICIEMBRE DE 1991, OTORGADA ANTE LA FE DEL LIC. JESÚS MONTAÑO GARCÍA, TITULAR DE LA NOTARÍA PÚBLICA NO. 60, CON EJERCICIO EN MONTERREY, NUEVO LEÓN, INSCRITA BAJO EL NÚMERO 3,123, VOLUMEN 197-63, LIBRO NO. 4, TERCER AUXILIAR, ACTOS Y CONTRATOS DIVERSOS, SECCIÓN DE COMERCIO, CON FECHA 4 DE JUNIO DE 1992, EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO DE MONTERREY, N.L.

B) QUE TIENE SU DOMICILIO EN: 19 PONIENTE NORTE NO. 2 FRACCIONAMIENTO LAS ARBOLEDAS, TUXTLA GUTIERREZ CHIAPAS

C) QUE TIENE INTERÉS EN CONTRATAR PRESTACIÓN DE SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO SEGÚN ALCANCES Y COBERTURAS INDICADOS EN EL ANEXO 2.

D) QUE HA CONVOCADO A UN CONCURSO PRIVADO POR INVITACION DIRECTA A "EL PRESTADOR DE SERVICIO" INTERESADOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO ANTES MENCIONADO, Y CON FUNDAMENTO EN LAS BASES Y REQUERIMIENTOS QUE ESTIMO CONVENIENTES, HA RESUELTO OTORGAR EL CONTRATO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO A: JUAN ANTONIO ZURHAAR CASTRO.

E).- QUE SU REPRESENTANTE TIENE AUTORIZACION EXPRESA SUFICIENTE Y LEGAL PARA LA CELEBRACION DE ESTE CONTRATO Y ACREDITA SU CARÁCTER, CON LA ESCRITURA PÚBLICA ANEXA AL PRESENTE CONTRATO. EN DICHO PODER SE LE OTORGAN LAS FACULTADES NECESARIAS PARA CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO, LAS CUALES MANIFIESTA EL REPRESENTANTE DE "EL PRESTADOR DE SERVICIO" NO LE HAN SIDO REVOCADAS, MODIFICADAS O SUPRIMIDAS EN FORMA ALGUNA.

F).- LOS DIRECTIVOS Y EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS FEMSA COMERCIO Y SUS FAMILIARES EN PRIMERO Y SEGUNDO GRADO SE ABSTENDRAN DE SOLICITAR Y/O CONTRATAR LOS SERVICIOS DE PROVEEDORES Y PRESTADORES DE SERVICIO QUE ESTEN CONTRATADOS POR LAS EMPRESAS FEMSA COMERCIO PARA SU USO Y/O BENEFICIO PERSONAL COMO ESTIPULA NUESTRA POLÍTICA CORPORATIVA Y EN EL QUE SE ESTABLECEN LAS SANCIONES CORRESPONDIENTES, EN LA CONSECUENCIA QUE LOS PROVEEDORES Y PRESTADORES DE SERVICIO QUE SE LLEGASEN A PRESTAR PARA ESTOS ACTOS SERÁN SANCIONADOS CON SU BAJA INMEDIATA DEL PADRÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE "LA CONTRATANTE" Y/O CUALQUIER EMPRESA DE FEMSA COMERCIO.

2.-DECLARA "EL PRESTADOR DE SERVICIO"

- A) QUE ES UNA PERSONA FÍSICA, MEXICANO, MAYOR DE EDAD, CON ACTIVIDAD EMPRESARIAL Y SE DEDICA PRINCIPALMENTE A REALIZAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CONSERVACION.
- B) CON DOMICILIO EN 9NA. AVENIDA NORTE NO. 10000, COLONIA CENTRO, SAN CRISTOBAL, CHIAPAS, CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES: AUMGB660807618, Y SU REGISTRO PATRONAL ES EL A45-25007410-2.
- C) QUE NO SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE MORA, RESPECTO DE LA EJECUCIÓN DE OTROS PEDIDOS O SERVICIOS QUE TENGAN CONTRATADOS CON LA CONTRATANTE. ADEMÁS DE QUE NO PRESTA SUS SERVICIOS DE FORMA EXCLUSIVA O PRINCIPAL PARA OXXO, Y POR ENDE NO ES SU UNICA FUENTE DE INGRESOS.
- D) QUE CUENTA CON LA CAPACIDAD TÉCNICA Y MATERIAL HUMANO NECESARIO PARA CUMPLIR CON LAS CONDICIONES Y TÉRMINOS PACTADOS EN EL PRESENTE CONTRATO Y QUE CONOCE A SU SATISFACCION EL ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PROPORCIONAR.

- E) QUE HA LLEVADO A CABO Y APROBADO PREVIAMENTE A LA FIRMA DE ESTE CONTRATO EL PROCESO DE EVALUACION DE PRESTADORES DE SERVICIO QUE MANEJA "LA CONTRATANTE", CUENTA CON NUMERO DUN OTORGADO POR LA EMPRESA (D&B) 814207940, Y QUE SU ESTATUS A LA FECHA NO ES EL DE "RECHAZADO", "VETADO", "CADUCADO" O "SIN ESTATUS".

ATENTAS LAS PARTES A LAS ANTERIORES DECLARACIONES, ESTÁN DE ACUERDO EN SUJETAR EL PRESENTE CONTRATO AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

CLAUSULAS

PRIMERA- OBJETO DEL CONTRATO. ALCANCES.- "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SE OBLIGA A PRESTAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE CONSERVACION EN EL ENTENDIDO QUE ESTO CUBRE TODOS LOS EQUIPOS E INSTALACIONES PROPIEDAD DE CADENA COMERCIAL OXXO, S.A. DE C.V. DE LAS SIGUIENTES CATEGORIAS:

1.- ELECTRICO BAJA TENSION

SE EXCLUYEN A RESERVA DE ALGUNA ACLARACION POSTERIOR LOS EQUIPOS EN COMODATO.

LOS TRABAJOS COMPRENDEN EL SIGUIENTE

ALCANCE:

- TRABAJOS PROPORCIONADOS A TRAVES DE POLIZA DE SERVICIO MENSUAL Y/O POR EVENTO DEFINIDO EN EL ANEXO 2.
- ACTIVIDADES DE VERIFICACION, ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE CONSERVACION Y ACTIVIDADES CORRECTIVAS DE CONSERVACION, EN LAS FRECUENCIAS MARCADAS O ESTABLECIDAS SEGÚN LAS NECESIDADES DE LA PLAZA, BASADO EN LA BITACORA DE SERVICIO.
- ATENCION A FALLAS Y EMERGENCIAS DERIVADA DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS.
- RECEPCION DE REPORTES DE FALLAS Y CANALIZACION DE LOS MISMOS EN EL HORARIO ACORDADO (24 HRS X 7 DIAS X 365 DIAS AL AÑO).
- ELABORACION Y ENTREGA DE REPORTES CONSERNIENTES A LOS SERVICIOS REALIZADOS EN TIENDAS. BASADO EN LOS FORMATOS DE REPORTE PROPORCIONADOS POR OXXO.
- REALIZACION DE TRABAJOS REFERENTES A SERVICIOS DE CONSERVACION.
- DEBERA SUJETARSE A LAS BITACORAS DE SERVICIO ESTABLECIDAS POR OXXO Y ADECUADAS A LAS NECESIDADES DE LA PLAZA, INDICADOS EN LA OFERTA PARA DICHO SERVICIO, SEGÚN PRESUPUESTO DE FECHA 13 DE DICIEMBRE 2011, EN ANEXO A DE ESTE CONTRATO, EL CUAL DEBIDAMENTE FIRMADO POR AMBAS PARTES SE ADJUNTA A ESTE CONTRATO PARA FORMAR PARTE DE EL.

REFACCIONES MAYORES:

EN EL ENTENDIDO DE QUE "REFACCION MAYOR" SE TRATA DE PARTES COMPONENTES O EQUIPOS QUE POR SU COSTO Y RELEVANCIA EN LA OPERACIÓN DE LAS TIENDAS REQUIEREN DE AUTORIZACION POR PARTE DE OXXO. EJEMPLO DE ESTAS DE FORMA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA SERÁN COMPRESORES, MOTORES, SERPENTINES O COMPONENTES COMPLETOS DE EQUIPOS.

OXXO PROPORCIONARA LAS REFACCIONES MAYORES PARA LAS REPARACIONES NECESARIAS DE MANERA DIRECTA O TRAVES DE ALGUNA CASA DE MATERIALES AUTORIZADA.

CUANDO ASI LO AUTORICE "LA CONTRATANTE", "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SERÁ LA QUE PROPORCIONE LAS REFACCIONES QUE SEAN NECESARIAS PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES OBJETO DEL CONTRATO, CUYO COSTO SERÁ LIQUIDADO POR "LA CONTRATANTE". LA COMPRA DE LAS REFACCIONES FORMA PARTE DE LAS ACTIVIDADES RESPALDADAS DENTRO DE ESTE CONTRATO. EL PAGO DE DICHAS REFACCIONES SE REALIZARÁ SIEMPRE Y CUANDO EXISTA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO FIRMADA POR AMBAS PARTES, DE LO CONTRARIO NO PROCEDERÁ NINGUN PAGO.

POR EXCEPCIÓN Y EN CASOS DE PRIORIDAD ALTA O MEDIA, LA AUTORIZACION PODRÁ SOLICITARSE POR "EL PRESTADOR DE SERVICIO" EN EL MOMENTO DE REALIZAR EL SERVICIO CORRESPONDIENTE O CUANDO SE HAYA GENERADO EL REPORTE PARA LA ATENCION DE DICHO PROBLEMA. POR SU PARTE "LA CONTRATANTE" DEBERÁ DAR RESPUESTA INMEDIATA O ACORDE A LA PRIORIDAD DEL SERVICIO, VIA TELEFONICA Y POSTERIORMENTE LAS PARTES DEBERÁN SOPORTAR DICHA AUTORIZACION POR ESCRITO, FIRMADA POR AMBAS PARTES.

EN LA INTELIGENCIA QUE DICHAS REFACCIONES DEBERAN TENER LA CALIDAD DEBIDA Y CON GARANTÍA EXTENSIVA A LA COMPRA DE LAS MISMAS, TOMANDO EN CONSIDERACION QUE EN CASO DE QUE NO SE CUMPLA CON LA CALIDAD O LA GARANTIA EXTENSIVA EN LOS MATERIALES O REFACCIONES UTILIZADOS POR PARTE DE "EL PRESTADOR DE SERVICIO", DARÁ LUGAR A LA RESCISIÓN INMEDIATA DEL PRESENTE CONTRATO, SIN NECESIDAD DE DECLARACIÓN JUDICIAL, ASI COMO AL PAGO INMEDIATO DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS OCASIONADOS A "LA CONTRATANTE".

LAS REFACCIONES MAYORES RETIRADAS DE TIENDA DEBERAN ENTREGARSE A "LA CONTRATANTE", DE NO SER ASI SE LE HARA UN CARGO DIRECTO A "EL PRESTADOR DE SERVICIO" POR EL MONTO CORRESPONDIENTE A LA REFACCION NUEVA ENTREGADA POR "LA CONTRATANTE" Y/O PROVISTA POR "EL PRESTADOR DE SERVICIO" Y CUYA REFACCION DAÑADA NO SE HAYA REGRESADO.

REFACCIONES MENORES:

TRATANDOSE DE REFACCIONES MENORES, QUE DE FORMA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA SERÁN PLAFONES, LÁMPARAS, BALASTRAS, ACRILICOS, ETC., PODRÁN SER SURTIDAS POR "EL PRESTADOR DE SERVICIO", SIEMPRE Y CUANDO SE AUTORIZA POR "LA CONTRATANTE". LA AUTORIZACIÓN SERA REQUERIDA POR TELEFONO AL ENCARGADO DE LA PLAZA, QUIEN DEBERÁ RESPONDER DE FORMA INMEDIATA.

"EL PRESTADOR DE SERVICIO" DEBERÁ ENTREGAR A "LA CONTRATANTE" UNA RELACIÓN DE TODOS LOS MATERIALES O REFACCIONES MENORES, UTILIZADAS EN EL SERVICIO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO. POR SU PARTE "LA CONTRATANTE" DEBERÁ LIQUIDAR EL MONTO CORRESPONDIENTE DENTRO DEL MONTO TOTAL DE ESTE CONTRATO.

MATERIALES:

SON TODOS AQUELLOS PRODUCTOS QUE SON REQUERIDOS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS, EJEMPLO: ESTOPAS, FRANELAS, JERGA, CINTAS DE AISLAR, DESENGRASANTES, LIMPIADORES, SOLVENTES, AFLOJA TODO, MATERIALES PARA PROTEGER Y DELIMITAR AREAS DE TRABAJO, ENTRE OTROS, QUE POR SU NATURALEZA NO SE QUEDA EN LA TIENDA COMO REFACCIÓN O COMPONENTE DE EQUIPO, O SE DIFICULTA SU CONTABILIZACIÓN, ESTOS ESTAN INCLUIDOS EN EL MONTO DEL CONTRATO DENTRO DEL COSTO ESTABLECIDO POR TIENDA.

SEGUNDA.- RESPONSABILIDAD DE "EL PRESTADOR DE SERVICIO".- LOS TRABAJADORES, EMPLEADOS Y EN GENERAL EL PERSONAL QUE INTERVENGA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, DEPENDERÁ EXCLUSIVAMENTE DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", POR LO QUE ESTARÁ BAJO SU EXCLUSIVA DIRECCIÓN, SUPERVISIÓN Y CAPACITACIÓN.

POR LO ANTERIOR, "EL PRESTADOR DE SERVICIO" CONVIENE EN QUE SON A SU CARGO LAS RESPONSABILIDADES QUE PUDIERAN RESULTAR POR ACCIDENTES DE TRABAJO, ACTOS ILÍCITOS, INFRACCIONES O POR CUALQUIER OTRO MOTIVO QUE REALIZARE SU PERSONAL. EN CONSECUENCIA, "EL PRESTADOR DE SERVICIO" QUEDA OBLIGADO A CUBRIR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE SE CAUSEN A "LA CONTRATANTE" O A TERCEROS, PROVENIENTES DE LOS HECHOS, ACTOS U OMISIONES ALUDIDOS. LO ANTERIOR INDEPENDIENTEMENTE DE LAS ACCIONES LEGALES QUE CORRESPONDAN A "LA CONTRATANTE" EN CONTRA DE LA O LAS PERSONAS QUE HAYAN INCURRIDO EN LO ANTERIOR.

TERCERA.- OBLIGACIONES PRINCIPALES DE "EL PRESTADOR DE SERVICIO".- "EL PRESTADOR DE SERVICIO" ESTA OBLIGADA A PROPORCIONAR Y, POR LO TANTO QUEDA A SU CARGO Y SERA POR SU CUENTA LO SIGUIENTE:

A).- VISTO BUENO DE LOS ALCANCES DE SERVICIO A SU PLENO ENTENDIMIENTO.

B).- LA DIRECCION, SUPERVISIÓN Y EJECUCION DE LOS SERVICIOS, APORTACION DE MANO DE OBRA, MAQUINARA, HERRAMIENTA, EQUIPO Y DEMAS OBJETOS ACCESORIOS Y MATERIALES QUE SEAN DE PRIMERA CALIDAD, NECESARIOS PARA LA DEBIDA EJECUCION DE LOS SERVICIOS , QUE SE MENCIONA EN LA CLAUSULA PRIMERA.

C).- TRABAJOS PROVISIONALES QUE SEAN NECESARIOS PARA LA EJECUCION DE LOS SERVICIOS.

D).- LA REPARACION EN DEBIDA FORMA DE CUALQUIER FALLA O DESPERFECTO QUE AFECTE TOTAL O PARCIALMENTE EL LOCAL O INSTALACIONES, POR CAUSA DE TRABAJOS NO REALIZADOS CONFORME A ESPECIFICACIONES PREVIAMENTE APROBADOS, INCLUYE FALLAS O DESPERFECTOS A CAUSA DE DIRECCION, MANO DE OBRA, MAQUINARIA, HERRAMIENTAS, MATERIALES, ACCESORIOS, MALA PROGRAMACION, NEGLIGENCIA, AJUSTES TEMPORALES SIN AVISO EXPRESO Y POR ESCRITO DE LA SITUACION, ETC., Y "EL PRESTADOR DE SERVICIO" QUEDA OBLIGADO A APORTAR LO NECESARIO PARA LA REPARACION, INCLUSIVE REALIZAR LOS TRABAJOS PROVISIONALES QUE DEBERAN DE HACERSE PARA MANTENER EN SERVICIO LAS INSTALACIONES MIENTRAS QUE SE HACEN LAS REPARACIONES.

E).- DEBERÁ OBTENER LA EVALUACION EN EL PADRON DE PRESTADORES DE SERVICIO. PARA ELLO "EL PRESTADOR DE SEVICIO" DEBERÁ CONTACTARSE CON LA EMPRESA DUN AND BRADSTREET, S.A. DE C.V. DICHO DESPACHO OTORGA UN NUMERO DUN QUE RESPALDA LA INVESTIGACIÓN LEGAL, FISCAL Y FINANCIERA EFECTUADA A UNA FECHA DETERMINADA MAS NO REPRESENTA EL ESTATUS FINAL DE LA EVALUACION. LA EVALUACION TIENE VIGENCIA DE 1 (UN) AÑO Y DEBERÁ RENOVARLA EN EL MISMO PERÍODO DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE "LA CONTRATANTE". EL TRÁMITE DE EVALUACION POR PARTE DEL DESPACHO DUN AND BRADSTREET, S.A. DE C.V. TIENE UN COSTO, EL CUAL SERÁ PAGADO POR "EL PRESTADOR DE SERVICIO". EN ESTE CASO, UNA VEZ APROBADA LA EVALUACION DE "EL PRESTADOR DE SERVICIO", DEBERÁ INCLUIRSE COMO ANEXO C, AL PRESENTE CONTRATO Y DEBERÁ CONTENER: LA CALIFICACIÓN Y LA CAPACIDAD TÉCNICA Y ECONÓMICA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS A LA FECHA DE APERTURA DE CONCURSOS DE PÓLIZAS (ESTA CLAUSULA NO APLICA PARA EMPRESAS FILIALES, SEGÚN LA DEFINICION DE POLITICAS CORPORATIVAS FEMSA).

F).- EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y REGLAMENTOS DE PATENTES Y MARCAS, DE SEGURIDAD SOCIAL, FISCALES, ADMINISTRATIVOS, PERMISOS, ETC., Y EN GENERAL, DE TODAS LAS DISPOSICIONES QUE EMANEN DE LAS AUTORIDADES MUNICIPALES, ESTATALES O FEDERALES.

G).- EL PAGO DE MULTAS, IMPUESTOS, RECARGOS, DERECHOS, INDEMNIZACIONES POR ACCIDENTES, DAÑOS Y PERJUICIOS, CUOTAS OBRERO-PATRONALES, ETC.

H).- PRESENTAR ANTE LA SUBDELEGACIÓN DEL IMSS QUE CORRESPONDA, LO SIGUIENTE:

- i. INFORME RELATIVO AL PRESENTE CONTRATO, EL CUAL DEBERÁ PRESENTARSE EN EL PERÍODO INFORMATIVO INMEDIATO SIGUIENTE A LA FECHA DE FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO (*DENTRO DE LOS PRIMEROS 15 DÍAS DE LOS MESES DE ENERO, ABRIL, JULIO U OCTUBRE, SEGÚN CORRESPONDA*).

EL INFORME DEBERÁ PRESENTARSE EN BASE AL ANEXO D Y CONTENER LO SIGUIENTE:

DE LAS PARTES, NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL, CLASE DE PERSONA MORAL DE QUE SE TRATE, OBJETO SOCIAL, DOMICILIO SOCIAL, FISCAL Y CONVENCIONAL, RFC, REGISTRO PATRONAL ANTE EL IMSS, DATOS DE ACTA CONSTITUTIVA (NUMERO DE ESCRITURA PÚBLICA, FECHA, NOMBRE DEL NOTARIO PÚBLICO, NÚMERO DE LA NOTARÍA Y CIUDAD A LA QUE CORRESPONDE, DATOS DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO), NOMBRE DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LAS PARTES QUE SUSCRIBEN EL PRESENTE CONTRATO.

DEL CONTRATO, OBJETO, VIGENCIA, PERFILES, PUESTOS O CATEGORÍAS INDICANDO EN ESTE CASO SI SE TRATA DE PERSONAL OPERATIVO, ADMINISTRATIVO O PROFESIONAL Y EL NÚMERO ESTIMADO MENSUAL DE TRABAJADORES QUE SE PONDRÁN A DISPOSICIÓN DE "LA CONTRATANTE" PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS. ADEMÁS DE LO ANTERIOR, TAMBIÉN DEBERÁ PRESENTAR EL MONTO ESTIMADO MENSUAL DE LA NÓMINA DE LOS TRABAJADORES QUE REALIZARÁN LA PRESENTE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y LOS DOMICILIOS DE LOS LUGARES DONDE SE PRESTARÁN LOS SERVICIOS.

I).- PRESENTAR A "LA CONTRATANTE", LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- i. INFORME PRESENTADO AL IMSS, CONFORME AL INCISO ANTERIOR. ESTA INFORMACIÓN DEBERÁ PRESENTARSE DENTRO DE LOS 5 (CINCO) DÍAS SIGUIENTES A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DEL AVISO ANTE EL IMSS, CONFORME AL ANEXO D.
- ii. RELACIÓN DE LOS TRABAJADORES QUE INTERVIENEN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS. ESTA OBLIGACIÓN SE DEBERÁ LLEVAR A CABO DENTRO DE LOS PRIMEROS 5 DÍAS POSTERIORES AL INICIO DE LOS TRABAJOS Y POSTERIORMENTE EN EL PLAZO ESTABLECIDO EN EL SIGUIENTE PÁRRAFO.
- iii. INFORME DE INCIDENCIAS –SUSPENSIÓN, REANUDACIÓN, CANCELACIÓN Y TÉRMINO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.
- iv. INFORME DE SUBCONTRATACIONES PARCIALES O TOTALES QUE REALICE. ADEMÁS DE LO ANTERIOR, DEBERÁ PRESENTAR LA INFORMACIÓN ESTABLECIDA EN EL INCISO H), EN RELACIÓN A TODOS LOS SUBCONTRATOS QUE CELEBRE.

LA INFORMACIÓN ESTABLECIDA EN ESTE INCISO DEBERÁ ENVIARSE DE FORMA ELECTRÓNICA A "LA CONTRATANTE", EN EL FORMATO ESTABLECIDO EN EL ANEXO E DE ESTE CONTRATO, DENTRO DE LOS PRIMEROS 5 (CINCO) DÍAS DE CADA MES, A LAS SIGUIENTES DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO:

CONTACTO	ÁREA	E-MAIL	TELÉFONO
NICOLAS GONZALEZ ROSENDO	MANTENIMIENTO	NICOLAS.GONZALEZ	9616177500 EXT 7406

"EL PRESTADOR DE SERVICIO" AUTORIZA EN ESTE ACTO A "LA CONTRATANTE" PARA RETENER EL PAGO MENSUAL QUE LE CORRESPONDA, EN CASO DE QUE INCUMPLA CON LO ESTABLECIDO EN ESTA CLÁUSULA O INCUMPLA EN LA EJECUCIÓN CORRECTA DE LOS TRABAJOS MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO, LO ANTERIOR SIN QUE SE CONSIDERE

INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO POR PARTE DE "LA CONTRATANTE". LA RETENCIÓN DURARÁ DESDE EL MOMENTO EN QUE SE GENERE LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN Y HASTA EL MOMENTO EN QUE EFECTIVAMENTE SE ENTREGUE A "LA CONTRATANTE".

CUARTA.- SUBCONTRATACION.- TODOS LOS TRABAJOS SERÁN EJECUTADOS POR "EL PRESTADOR DE SERVICIO", QUIEN SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE POR ERRORES U OMISIONES EN LOS MISMOS, DADAS LAS CARACTERÍSTICAS ESPECIALES DEL SERVICIO QUE SE LE ENCOMIENDA; SIENDO OBLIGACIÓN DE "EL PRESTADOR DE SERVICIO" PROPORCIONAR PERSONAL CALIFICADO, A SATISFACCIÓN DE "LA CONTRATANTE".

NO OBSTANTE LO ANTERIOR, "EL PRESTADOR DE SERVICIO" PODRÁ LLEVAR A CABO LOS SERVICIOS A TRAVÉS DE SUBCONTRATISTAS, SIN EMBARGO, LA SUBCONTRATACIÓN NO LIBERARÁ A "EL PRESTADOR DE SERVICIO" DE LA RESPONSABILIDAD POR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE SE DERIVAN DEL PRESENTE CONTRATO, POR LO QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SERÁ EL PRINCIPAL OBLIGADO RESPECTO DE SUS OBLIGACIONES COMO PATRÓN FRENTE A SUS TRABAJADORES, ASÍ COMO FRENTE A OXXO.

"EL PRESTADOR DE SERVICIO" SE OBLIGA A VERIFICAR QUE EL (LOS) SUBCONTRATISTA (S) QUE CONTRATE, CUMPLA (N) CON TODOS LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DERIVADOS DEL PRESENTE CONTRATO, EN ESPECIAL LAS OBLIGACIONES EN MATERIA LABORAL, EN SU CARÁCTER DE PATRÓN ÚNICO DE SUS TRABAJADORES. "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SE OBLIGA A ENTREGAR A "OXXO" TODA LA INFORMACIÓN Y LOS DOCUMENTOS NECESARIOS QUE ACREDITEN EL CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO, POR PARTE DEL SUBCONTRATISTA, EN ESPECIAL, SE OBLIGA A ENTREGAR DENTRO DE LOS 5 (CINCO) DÍAS SIGUIENTES A LA FECHA DE FIRMA, EL CONTRATO CELEBRADO CON EL SUBCONTRATISTA. ADEMÁS DE LO ANTERIOR, "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SE OBLIGA A INFORMAR A OXXO RESPECTO DE LAS ALTAS Y BAJAS DE SUBCONTRATISTAS, DENTRO DE LOS PRIMEROS 5 (CINCO) DÍAS DE CADA MES.

EN CASO DE QUE NO SE ENTREGUE EL CONTRATO O LA INFORMACIÓN ANTES MENCIONADA, NO PODRÁ REALIZARSE POR PARTE DEL SUBCONTRATISTA TRABAJO O SERVICIO ALGUNO Y SE RESCINDIRÁ DE PLENO DERECHO Y SIN DECLARACIÓN JUDICIAL EL PRESENTE CONTRATO, SIN RESPONSABILIDAD PARA "LA CONTRATANTE".

QUINTA.- EVALUACIONES POR PARTE DE "LA CONTRATANTE".- "LA CONTRATANTE" TIENE LA FACULTAD DE LLEVAR A CABO EVALUACIONES PERIÓDICAS O AUDITORIAS A "EL PRESTADOR DE SERVICIO", PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO, ASÍ COMO LA VERIFICACIÓN DE QUE LOS SERVICIOS SE ESTAN LLEVANDO DE LA FORMA ACORDADA Y CON LA CALIDAD Y TIEMPOS ESTABLECIDOS EN LA POLIZA CONTRATADA.

ESTAS EVALUACIONES SE LLEVARÁN A CABO DE FORMA MENSUAL, LA CUAL ESTARÁ COMPUESTA DE 2 FASES:

FASE TEÓRICA: QUE SE REALIZARÁ EN LAS INSTALACIONES DE "EL PRESTADOR DE SERVICIO", SIN PREVIA NOTIFICACIÓN

FASE PRÁCTICA: QUE SE REALIZARA DE FORMA ALEATORIA EN LAS TIENDAS DESCRITAS EN EL ANEXO B.

AUDITORÍAS:

ADEMÁS DE LO ANTERIOR, "LA CONTRATANTE" TIENE LA FACULTAD DE LLEVAR A CABO AUDITORÍAS A "EL PRESTADOR DE SERVICIO", CON RELACIÓN A SU PERSONAL, HERRAMIENTAS, MATERIALES, VEHÍCULOS, ADEMÁS DEL PROPIO DESEMPEÑO Y DEMAS RECURSOS QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIO" OFRECIO PARA LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO. ESTAS AUDITORÍAS SE LLEVARÁN A CABO DE FORMA MENSUAL Y EN CASO DE QUE NO SE CUMPLA CON LO ANTERIOR, SE PENALIZARA CONFORME A LO SIGUIENTE.

PENALIZACION:

EN FUNCION A LAS DESVIACIONES ENCONTRADAS DURANTE LAS EVALUACIONES, AUDITORIAS E INDICADORES DE DESEMPEÑO ESTABLECIDOS, SE DETERMINAN DOS TIPOS DE PENALIZACIONES, LAS ECONOMICAS Y LA DE DESINCORPORACION

1. ECONÓMICA:

- MENSUALMENTE SE OMITIRÁ EL PAGO DE LAS CATEGORÍAS QUE OBTENGAN UNA CALIFICACIÓN EN LAS ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE CONSERVACION POR DEBAJO DE 80%, DICHA CALIFICACION ES LA QUE SE OBTIENE DEL CHECK LIST DE VERIFICACIÓN.
- SI DERIVADO DEL PUNTO ANTERIOR EL PERSONAL DE PLAZA INFORMARA EL ESTATUS DE MANERA VERBAL Y EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE POR ESCRITO, DE TAL FORMA QUE SE REALICE LAS CORRECCIONES PERTINENTES EN UN PLAZO NO MAYOR A 72 HRS; PARA EL CASO EN QUE EL CIERRE DE MES SEA PREVIO A ESTE PERIODO, ESA SERA LA FECHA LIMITE PARA LA SOLUCIÓN DE LOS PENDIENTES. CABE SEÑALAR QUE PARA DAR TESTIMONIO DE LA CORRECCION EN PRIMERA INSTANCIA SE TOMARA EN CUENTA LA BITACORA DE SERVICIO EN DONDE SE REGRESO POR SEGUNDA OCASIÓN DENTRO DEL PERIODO MARCADO Y ESTE SE ENCUENTRE VALIDADO CON LA FECHA, HORA, NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE LA TIENDA EN TURNO. SE DEBERA CONTAR CON AMBOS DOCUMENTOS VISITA ORIGINAL Y SEGUNDA VISITA PARA ASI DETERMINAR LA NO PENALIZACION. ESTO NO EXIME DE QUE EN VISITA POSTERIOR SE VALIDE EL TRABAJO REALIZADO.
- DADO QUE PARTE DE LA REVISIÓN SE REALIZA EN FUNCIÓN A LAS BITACORAS DE SERVICIO QUE SE ENTREGAN COMO SOPORTE DE LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS EN TIENDA, LA FALTA DE INFORMACIÓN PARCIAL O TOTAL, ASI COMO LA FALTA DEL COMPROBANTE QUE ACREDITE DICHO SERVICIO, PROVOCA LA APLICACIÓN DE ESTA PENALIZACION.
- EL MONTO DE LA PENALIZACION POR DEFICIENCIAS EN LAS ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE CONSERVACION ES EL EXPRESADO EN LA DISTRIBUCION DE COSTOS POR CATEGORIA Y CONCEPTOS MARCADO EN LA CLAUSULA DECIMO TERCERA.

2. DESINCORPORACIÓN:

- ACUMULACIÓN DE 3 MESES CONSECUTIVOS CON UNA EVALUACIÓN DE PRESTADOR DE SERVICIO MENOR A 80 PUNTOS.
- ACUMULACIÓN DE 5 MESES CON UNA EVALUACIÓN DE PRESTADOR DE SERVICIO MENOR A 80 PUNTOS EN UN PERIODO DE 12 MESES MOVILES CON EVALUACIÓN MENOR A 80 PUNTOS.

PARA EL CASO DE QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SEA DE NUEVO INGRESO, SE OTORGARÁ UN PLAZO DE GRACIA DE 3 MESES PARA LA APLICACIÓN DE PENALIZACIONES, LO ANTERIOR SIN PERJUICIO DE LAS EVALUACIONES O MODIFICACION DE LA CALIFICACION OBTENIDA EN LA EVALUACION QUE SE LLEVARAN A CABO DE FORMA MENSUAL DESDE EL INICIO DEL CONTRATO. LA PENALIZACION DE DESINCORPORACION POR ACUMULACION DE 3 MESES CUENTA CON LA GRACIA, PARA LA ACUMULACION DE 5 MESES NO APLICA LA GRACIA DE LOS 3 PRIMEROS MESES, POR LO QUE EL CONTEO DEL PERIODO DE 5 MESES APLICA DESDE EL INICIO DEL CONTRATO.

EN ESTE MOMENTO "EL PRESTADOR DE SERVICIO" AUTORIZA A "LA CONTRATANTE" A DESCONTAR DE LA FACTURACION PENDIENTE DE PAGO, LAS CANTIDADES CORRESPONDIENTES A LAS CATEGORIAS CON MALA EVALUACION EN FUNCION A LOS CITERIOS ARRIBA MENCIONADOS.

SEXTA.- SUPERVISOR DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".- "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SE OBLIGA A TENER PERMANENTEMENTE A UN PROFESIONISTA DEBIDAMENTE CAPACITADO PARA EL GENERO DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO QUE SE LE ENCOMIENDA, CON LA SUFICIENTE AUTORIDAD PARA ACTUAR EN NOMBRE Y REPRESENTACION DE "EL PRESTADOR DE SERVICIO".

POR SU PARTE, "LA CONTRATANTE" ESTA FACULTADA ENTRE OTRAS COSAS, PARA CERSIORARSE DE QUE LOS TRABAJOS SE ESTAN EFECTUANDO CONFORME A LO ESTIPULADO Y PARA HACER LAS SUGERENCIAS QUE ESTIME CONVENIENTES, LO ANTERIOR NO SIGNIFICA QUE "LA CONTRATANTE" ADQUIERA LA OBLIGACION PRINCIPAL DE SUPERVISAR LOS TRABAJOS, SINO QUE ÉSTA FACULTAD DERIVA DE LOS DERECHOS QUE TIENE COMO CONTRATANTE DE LOS SERVICIOS "EL PRESTADOR DE SERVICIO" CONTRAE LA OBLIGACION DE PERMITIR LA LIBRE INSPECCION Y SUPERVISION DE LOS TRABAJOS Y PROPORCIONAR LA EXPLICACION, DATOS Y DOCUMENTOS QUE SOPORTEN LA ACLARACION.

SÉPTIMA.- CESION O SUBROGACIÓN.- "EL PRESTADOR DE SERVICIO" NO PODRA SUBROGAR NI CEDER O PASAR LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES CONTRAIDAS EN ESTE INSTRUMENTO, EN TODO O EN PARTES SIN AUTORIZACION PREVIA POR ESCRITO DE "LA CONTRATANTE", PERO QUEDA AUTORIZADO A SUB-CONTRATAR EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA CLAUSULA CUARTA.

OCTAVA.- INFORMES.- "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SE OBLIGA A RENDIR A "LA CONTRATANTE", UN INFORME MENSUAL DENTRO DE LOS PRIMEROS 5 (CINCO) DÍAS DE CADA MES, DETALLANDO LOS SERVICIOS REALIZADOS, ASÍ COMO LOS RESULTADOS OBTENIDOS. INDEPENDIENTEMENTE DE LO ANTERIOR, EN CUALQUIER MOMENTO "LA CONTRATANTE" PODRÁ REQUERIRLE LA INFORMACIÓN ADICIONAL QUE CONSIDERE PERTINENTE.

AUNADO A LO ANTERIOR, DE FORMA MENSUAL "EL PRESTADOR DE SERVICIO", ENTREGARÁ A "LA CONTRATANTE" EL ANEXO E DEL PRESENTE CONTRATO QUE ENTRE OTROS DATOS DEBERÁ CONTENER: NÚMERO DE TRABAJADORES CONTRATADOS PARA LLEVAR A CABO LOS TRABAJOS, VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, NÚMERO DE SEGURO SOCIAL Y NOMBRE COMPLETO DEL TRABAJADOR.

NOVENA.- CORRECCION DE ANOMALÍAS.- EN EL CASO DE QUE EN OPINION DEL SUPERVISOR DE "LA CONTRATANTE", "EL PRESTADOR DE SERVICIO", NO ESTE CUMPLIENDO DEBIDAMENTE CON EL CONTRATO, O NO SE ESTE CUMPLIENDO CON LA CALIDAD ESTABLECIDA, LO NOTIFICARA VERBALMENTE A "EL PRESTADOR DE SERVICIO", O A SU REPRESENTANTE, A FIN DE QUE DEN SOLUCION ADECUADA A LA SITUACION IRREGULAR O ANOMALIA RESPECTIVA, SI NO SE CORRIGE LA IRREGULARIDAD O ANOMALIA Y LOS TRABAJOS SE SIGUEN LLEVANDO A CABO EN FORMA IMPERFECTA, SE APLICARÁN LAS PENALIZACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA QUINTA.

LA DECLARACIÓN DE RESCISIÓN SERÁ COMUNICADA A "EL PRESTADOR DE SERVICIO" ANTE LA PRESENCIA DE DOS TESTIGOS DE ASISTENCIA, QUE DARÁN FE DE LO ACONTECIDO EN EL ACTO DE LA NOTIFICACIÓN, LEVANTÁNDOSE EL ACTA CORRESPONDIENTE ESTE PUEDE SER DE FORMA PRESENCIAL O VÍA ELECTRONICA POR PARTE DE "LA CONTRATANTE"

DÉCIMA.- COSTOS POR MODIFICACION A LOS SERVICIOS O SERVICIOS ADICIONALES.- "LA CONTRATANTE" QUEDA FACULTADA PARA MODIFICAR O DAR POR TERMINADA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS CONVENIDOS, ASI COMO PARA ORDENAR LA EJECUCION DE TRABAJOS ADICIONALES A LO APROBADO EN ESTE CONTRATO Y ANEXOS, SERA MOTIVO DE AJUSTE AL PRECIO CONVENIDO Y AL PLAZO DE ENTREGA DE LAS ACTIVIDADES EN SU CASO, ANTES DE LA REALIZACION DE LAS MISMAS, LAS MODIFICACIONES PODRAN ORDENARSE DURANTE EL TIEMPO QUE ESTE VIGENTE EL CONTRATO. TODA MODIFICACIÓN O ADICION DE TRABAJOS, ASÍ COMO LA MODIFICACION DE LOS PRECIOS Y TIEMPOS DE ENTREGA DEBERÁN SER AUTORIZADOS POR ESCRITO POR AMBAS PARTES, ANTES DE PROCEDER A LA REALIZACION DE LOS MISMOS.

DECIMA PRIMERA.- MODIFICACIONES A ESPECIFICACIONES.- NO SE PERMITIRA NINGUN CAMBIO DURANTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS SIN PREVIA AUTORIZACION POR ESCRITO DE "LA CONTRATANTE", EN CASO DE QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIO" ESTIMARE NECESARIO LA MODIFICACION DE ALGUNA ESPECIFICACION, POR CAMBIOS ENCONTRADOS EN LAS INSTALACIONES, OMISIONES O DISCREPANCIAS EN LA INFORMACION DEBERA AVISAR A "LA CONTRATANTE" Y NO PROCEDER HASTA HABER OBTENIDO LA AUTORIZACION MENCIONADA AL PRINCIPIO DE ESTA CLAUSULA.

DECIMA SEGUNDA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.- "LA CONTRATANTE" SE RESERVA EL DERECHO DE SUSPENDER Y DAR POR TERMINADA LA EJECUCION DE LOS SERVICIOS EN CUALQUIER ESTADO EN QUE SE ENCUENTREN SI ASI CONVIENE A SUS INTERESES, EN ESE CASO DARA AVISO CON NOVENTA DIAS DE ANTICIPACION A "EL PRESTADOR DE SERVICIO" NOTIFICÁNDOLE SU DECISION, SI "LA CONTRATANTE" DESISTIESE EN DEFINITIVA DE LLEVAR ADELANTE LOS TRABAJOS, CUBRIRA A "EL PRESTADOR DE SERVICIO" LOS GASTOS QUE HUBIERE EFECTUADO A RESPONSABILIDADES QUE HUBIESE ADQUIRIDO CON LOS TRABAJOS DESARROLLADOS HASTA ESA FECHA, QUEDANDO "LA CONTRATANTE" EN LIBERTAD PARA CONTINUAR EL SERVICIO EN EL FUTURO, PUDIENDO CONTRATAR CON OTRO PRESTADOR DE SERVICIOS SIN ASUMIR "LA CONTRATANTE" MAYORES RESPONSABILIDADES QUE LAS ANOTADAS.

DECIMA TERCERA.- CONTRAPRESTACIÓN.- "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SE OBLIGA A LLEVAR A CABO LA EJECUCION DE LOS SERVICIOS MENCIONADOS EN LA CLAUSULA PRIMERA, A TRAVES DE UNA POLIZA DE SERVICIO MENSUAL, O IGUALA MENSUAL, LA CUAL TENDRA VIGENCIA DE UN AÑO, CON UN COSTO EQUIVALENTE POR TIENDA DE:

\$ 550.00 M.N. / MES

(QUINIENTOS CINCUENTA 00/100 M.N.) IVA INCLUIDO

EL PRESENTE CONTRATO AMPARA UN TOTAL DE 19 TIENDAS. LAS CUALES SE IDENTIFICAN EN EL ANEXO B, EL CUAL DEBERÁ CONTENER: LA PLAZA, DISTRITO, CR, NOMBRE Y DIRECCIÓN DE LA TIENDA.

CRITERIOS DE ASIGNACION DE TIENDA:

- ES FACTIBLE AGREGAR MAS TIENDAS A LAS IDENTIFICADAS EN EL ANEXO "B".
- LAS PARTES DEBERAN REALIZAR UN ADENDUM AL PRESENTE CONTRATO EN EL QUE SE INCLUYAN LAS NUEVAS TIENDAS, ASI COMO EL PRECIO Y LAS CONDICIONES A QUE DEBERAN SUJETARSE.
- LAS PARTES ACUERDAN QUE EN CASO DE ADHESIÓN DE TIENDAS, ESTAS DEBERÁN TENER MÍNIMO, LAS MISMAS O MEJORES CONDICIONES DE PRECIO ESTABLECIDAS EN ESTE INSTRUMENTO, NUNCA PODRAN ESTABLECERSE CONDICIONES MAYORES A LAS DE ESTE CONTRATO.
- PARA EL CASO DE TIENDAS NUEVAS, PODRÁ REALIZARSE UN AJUSTE EN BASE A LA DISPERSIÓN GEOGRÁFICA. DICHO AJUSTE DEBERÁ SER NEGOCIADO Y SERA RESPONSABILIDAD DE LA PLAZA QUE CONTRATE LA POLIZA CORRESPONDIENTE.

LA SIGUIENTE DISTRIBUCION DE COSTOS POR CATEGORIA Y CONCEPTOS ES REPRESENTATIVA Y SOLO SE UTILIZARA PARA FINES DE PENALIZACION, EXPRESADOS EN EL PUNTO UNO DE LA CLAUSULA QUINTA

CATEGORIA	CONCEPTO	MONTO \$ MN
ACONDICIONAMIENTO DE AIRE		
REFRIGERACION Y CONSERVACION		
COMIDA RAPIDA		
ELECTRICO BAJA TENSION		\$550.00 M.N.
AREAS GENERALES		
	MOBILIARIO DE EXHIBICION	
	SERVICIO AL CLIENTE	
	IMAGEN EXTERIOR E INTERIOR	
	OPERACIÓN TIENDA Y BODEGA	

DECIMA CUARTA.- FORMA DE PAGO.- "LA CONTRATANTE" PAGARA A "EL PRESTADOR DE SERVICIO" DE LA SIGUIENTE MANERA:

A).- EL MONTO EQUIVALENTE A LA POLIZA SEGÚN NUMERO DE TIENDAS, ESTO DE MANERA MENSUAL, DE ACUERDO AL CALENDARIO ADMINISTRATIVO DE CADA PLAZA, EL CUAL SE AGREGA AL PRESENTE COMO ANEXO D.

B).- PARA LA PRECEDENCIA DEL PAGO SE DEBERA INCLUIR EL REPORTE DE SERVICIO DE CADA UNA DE LAS TIENDAS DEBIDAMENTE ELABORADO POR EL PERSONAL DE "EL PRESTADOR DE SERVICIO" Y REQUISITADO (SELLO, FIRMA, NOMBRE Y FECHA) POR EL ENCARGADO DE LA TIENDA EN CUESTION, LA OMISION DE ESTA INFORMACION TIENE COMO EFECTO LA NO TRAMITACION DEL PAGO. PARA EL CASO DE QUE, A CONSIDERACIÓN DE "LA CONTRATANTE", LOS REPORTES DE SERVICIO NO REFLEJEN DE MANERA VERAZ LOS SERVICIOS PRESTADOS, O BIEN, LOS SERVICIOS NO SEAN REALIZADOS CON LA CALIDAD Y/O EN LAS CONDICIONES Y TERMINOS PACTADOS, SE CONSIDERARA A LOS SERVICIOS RESPALDADOS CON DICHO FORMATO COMO NO REALIZADOS Y SE APLICARÁ LO ESTABLECIDO EN LA CLÁUSULA QUINTA.

C).- EN CASO DE REQUERIRSE TRABAJOS ADICIONALES O FUERA DE LO ESTIPULADO EN ESTE CONTRATO, SE ACORDARAN ENTRA AMBAS PARTES, LLEGANDO A UN ACUERDO EN PRECIO Y TIEMPOS DE ENTREGA, PARA LOS TRABAJOS ESPECIFICOS EN TIENDA. DE IGUAL FORMA SE PRESENTARA REPORTE DE DICHOS TRABAJOS, DEBERA ESTAR DEBIDAMENTE ELABORADO POR EL PERSONAL DE "EL PRESTADOR DE SERVICIO" Y REQUISITADO (SELLO, FIRMA, NOMBRE Y FECHA) POR EL ENCARGADO DE LA TIENDA EN CUESTION, LA OMISION DE ESTA INFORMACION TIENE COMO EFECTO LA NO TRAMITACION DEL PAGO.

D).- LAS FECHAS Y PROCEDIMIENTOS DE PAGO SON LOS ACORDADOS Y ESTABLECIDOS POR LA PLAZA.

DECIMA QUINTA.- EL PRESENTE CONTRATO SE CELEBRA BAJO LA CONDICIÓN DE PRECIO FIJO, EN TAL SENTIDO NO SE RECONOCERÁ INCREMENTO ALGUNO EN EL PRECIO DEL SERVICIO OFERTADO.

DECIMA SEXTA.- ENTREGA DE LOS TRABAJOS.- "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SE OBLIGA A ENTREGAR LA TOTALIDAD DE LOS TRABAJOS Y SERVICIOS EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS CON LA PLAZA, SEMANA O PERIODO DE RECEPCION DE REPORTES Y FACTURAS.

ES OBLIGACION DE "EL PRESTADOR DE SERVICIO" ADEMÁS DE ENTREGAR LOS SERVICIOS TOTALMENTE TERMINADOS, HACER ENTREGA DE LA FACTURA O DOCUMENTOS QUE SEAN NECESARIOS, Y EN EL ACTO "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SE OBLIGA A CUBRIR CUALQUIER ADEUDO QUE TENGA CON PROVEEDORES, PERSONAL ETC.

DECIMA SÉPTIMA.- GARANTÍAS.- "EL PRESTADOR DE SERVICIO" OTORGARA LAS GARANTIAS DE LOS PRODUCTOS PORPORCIONADOS POR EL, ASI COMO DE LA MANO OBRA E INSTALACIONES REALIZADAS.

LAS GARANTIAS POR INSTALACIONES O PARTES MECÁNICAS ES DE 1 (UN) AÑO Y LA GARANTIA POR PARTES ELECTRICAS ES DE 3 (TRES) MESES. ESTO A EXCEPCION DE LAS REFACCIONES Y/O EQUIPOS EN LOS QUE EL FABRICANTE OTORGUE UNA GARANTÍA MAYOR A LOS TRES MESES, ESTA DEBERÁ PERMANECER COMO TAL Y LA RECLAMACION SE REALIZARÁ POR MEDIO DE "EL PRESTADOR DE SERVICIO".

DECIMA OCTAVA.- CONFIDENCIALIDAD.- "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SE OBLIGA A GUARDAR LA MÁS ABSOLUTA RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD SOBRE LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SE LE PROPORCIONE PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES, ASÍ COMO SOBRE LOS RESULTADOS QUE SE OBTENGAN CON MOTIVO DEL PRESENTE CONTRATO, SALVO QUE "LA CONTRATANTE" AUTORICE LO CONTRARIO POR ESCRITO. EN CONSECUENCIA, "EL PRESTADOR DE SERVICIO" NO PODRÁ DIFUNDIR O PUBLICAR BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON MOTIVO DEL PRESENTE CONTRATO. ESTA CLÁUSULA TENDRÁ UNA VIGENCIA INDEFINIDA.

DECIMA NOVENA.- NATURALEZA DEL CONTRATO.- LAS PARTES ACUERDAN QUE EL PRESENTE CONTRATO ES DE NATURALEZA ESTRICTAMENTE MERCANTIL, POR LO QUE NO SE CREARÁN RELACIONES DE CARÁCTER LABORAL POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO. "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DEL PERSONAL QUE INTERVENGA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO Y EN NINGÚN CASO SE CONSIDERARÁ A "LA CONTRATANTE" COMO PATRÓN SUSTITUTO.

VIGÉSIMA.- RELACION LABORAL.- "EL PRESTADOR DE SERVICIO" NO PRESTA SERVICIOS EN FORMA EXCLUSIVA O PRINCIPAL PARA "LA CONTRATANTE", Y POR ENDE, ÉSTA NO ES SU ÚNICA FUENTE DE INGRESOS. EXPRESA "EL PRESTADOR DE SERVICIO" QUE SERÁN POR SU PROPIA Y EXCLUSIVA CUENTA, EN RAZÓN DE LA NATURALEZA DEL PRESENTE CONTRATO, TODOS LOS SALARIOS Y DEMÁS PRESTACIONES QUE DEVENGUEN LOS TRABAJADORES Y EMPLEADOS QUE INTERVENGAN EN LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS ENCOMENDADOS, POR LO QUE "LA CONTRATANTE" NO TENDRÁ NINGUNA RELACIÓN LABORAL CON EL PERSONAL O TRABAJADORES QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIO" EMPLEE EN LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS. AGREGA "EL PRESTADOR DE SERVICIO" QUE TODAS LAS OBLIGACIONES DE TIPO LABORAL, ASÍ COMO RESOLUCIONES DE LAS AUTORIDADES DEL TRABAJO RELACIONADAS CON EL PERSONAL QUE INTERVENGA EN LOS SERVICIOS, SERÁN POR CUENTA Y CARGO EXCLUSIVO DE "EL PRESTADOR DE SERVICIO", ASÍ COMO TAMBIÉN LOS PAGOS DE LAS CUOTAS OBRERO PATRONALES ANTE EL IMSS, INFONAVIT Y SAR, DERIVADOS DE LOS TRABAJADORES A SU SERVICIO, COMO TAMBIÉN EL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LOS SALARIOS QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIO" TUVIESE QUE PAGAR. ASIMISMO SE OBLIGA A MOSTRAR A "LA CONTRATANTE" LOS DOCUMENTOS QUE SE LE REQUIERAN PARA COMPROBAR EL PAGO DE LOS COMPROMISOS ANTES SEÑALADOS, TANTAS VECES COMO LE SEAN REQUERIDOS. "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SE OBLIGA A REMBOLSAR A "LA CONTRATANTE" TODOS LOS GASTOS Y SUMAS QUE POR LOS CONCEPTOS ANTERIORES ESTA ÚLTIMA HUBIERA DE EROGAR.

VIGÉSIMA PRIMERA.- LEGISLACIÓN Y TRIBUNALES COMPETENTES.- EN CASO DE SURGIR CONTROVERSIA JUDICIAL ENTRE LAS PARTES EN TODO LO RELATIVO A LA INTERPRETACION RECISION O CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO SE RESOLVERA SOMETIÉNDOSE LAS PARTES Y LA JURIDICION DE LOS TRIBUNALES DE LA CIUDAD DE TUXTLA GUTIERREZ Y A LEYES QUE RIGEN AL ESTADO DE CHIAPAS, RENUNCIANDO AL FUERO DE SU DOMICILIO ACTUAL Y FUTURO.

VIGESIMA SEGUNDA.- AMBAS PARTES CONVIENEN EN QUE NO EXISTE LESION O DOLO, POR LO CUAL ES SU CONFORMIDAD FIRMARLO POR TRIPLICADO ANTE LOS TESTIGOS QUE TAMBIEN LO SUSCRIBEN EN LA CIUDAD DE TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS 13 DE DICIEMBRE 2011.

LA CONTRATANTE

LA PRESTADORA DE SERVICIOS

CADENA COMERCIAL OXXO, S.A. DE C.V.

R.F.C.: CCO-860523-1N4

JOSE RAMON ARJONA REYES

TESTIGO


IRAN ALEJANDRO HERNANDEZ AGUILAR

R.F.C.: AUMG660807-618

CINTHIA JOSE MOGUEL

TESTIGO

NICOLAS GONZALEZ ROSENDO

	<i>ACTA FINAL DE CONCURSO Y ASIGNACION</i>	
		Revisión 1

ANEXO 9.2

Acta final de concurso y asignación

Fecha inicial de apertura de sobres: 13 DE DICIEMBRE DE 2011

FUMIGACION / CONTROL DE

PLAGAS

PLAZA: TUXTLA

LISTA DE TIENDAS: 100% PLAZA

Asistentes al concurso asignación: NICOLAS GONZALEZ ROSENDO, ROBERTO GONZALEZ DOMINGUEZ, JUAN CARLOS FAJARDO RIVERA, DANIEL CUEVAS CABALLERO.

**Propuestas revisadas y analizadas (presupuestos firmados por responsable de construcción y/o mantenimiento).*

Contratista participante	Monto global \$ (1 tienda)	MONTO GLOBAL	(38 tiendas)	costo \$ (19 tiendas)	Costo
1.-JHONATAN SANCHEZ AQUINO	\$195.50		\$195.50	\$195.50	

2.- VICTOR VAZQUEZ MADRIGAL \$250.00	\$190.00	\$230.00
3.-TOLEDO NATAREN AUDELIO \$1,500.00	\$320.00	\$320.00

Propuesta seleccionada final y asignación de manera unánime.

Contratista: JHONATAN SANCHEZ AQUINO \$195.50 (42 TIENDAS).

Si la propuesta seleccionada es diferente a la inicial se debe anexar a esta acta los documentos de revisión y análisis que justifiquen el cambio de selección a otra propuesta del mismo concurso; así también si es por algún otro motivo diferente al presupuestal, hay que señalarlo.

LA SELECCIÓN FUE DADA A FAVOR DE JHONATAN SANCHEZ DEBIDO A QUE ES EL UNICO QUE CUENTAN CON NUMERO DUNS.

Firmas Asignación.

1.- _____ 2.- _____ 3.- _____ 4.- _____

NICOLAS GONZALEZ ROSENDO	ROBERTO A. GONZALEZ DOMINGUEZ	JUAN CARLOS FAJARDO RIVERA	DANIEL CUEVAS CABALLERO
RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO	RESPONSABLE ADMINISTRATIVO	GERENCIA DE OPERACIONES	RESPONSABLE DE R. H.



Anexo 9.3

CONCURSO DE ASIGNACIÓN DE PÓLIZAS

Fumigación y Control de Plagas.

Vigencia del contrato a concursar: 12 meses o 1 año

Presentación de cotizaciones: sobre cerrado en atención a Lic. Jhonatan sanchez Aquino Presentar el costo de servicio por 1, 38 Y 72 tiendas.

Fecha límite de presentación de cotizaciones: 13 diciembre 2011

Alcances de la póliza:

Desinsectación en la totalidad de las áreas de las tiendas

Desratización en la totalidad de las áreas de las tiendas

La cotización deberá contener:


Listado de organismos a controlar.

Productos a emplear.

Fichas técnicas de productos a utilizar.

Hojas de seguridad y/o certificación de los productos a utilizar.

Residualidades de los productos y servicios suministrados.

	<i>Formato para la recepción del sistema de denuncias</i>	
		Revisión 1

Anexo 9.4

Fecha: _____


Por medio de la presente hago costar que recibí por parte de la empresa CADENA COMERCIAL OXXO SA DE CV, la Comunicación referente al funcionamiento del sistema de denuncias FEMSA, así mismo manifiesto que el concurso para asignación de Pólizas de mantenimiento se llevó a cabo de forma satisfactoria con equidad y transparencia y que no tengo objeción para firmar y entregar el presente documento a Plaza Tuxtla.

En caso de existir observaciones referentes al concurso de pólizas de mantenimiento es conveniente señalarlas en las líneas siguientes:

Menciono que no ha existido presión alguna durante este proceso, de representante alguno de la empresa Cadena Comercial Oxxo SA de CV

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal de la empresa que concursa)

	<i>Solicitud duns</i>	
		Revisión 1

Anexo 9.5

SOLICITUD DE REQUISITOS A PRESTADORES DE SERVICIO

Cadena comercial oxo s.a. de c.v. a decidido crear un padrón de prestadores de servicio certificados y para pertenecer a este, su empresa debe aprobar la evaluación de nuestros parámetros de aceptación dentro del perfil de prestadores de servicio, para lo cual, deberá entregar una serie de documentación técnica, administrativa, financiera y legal. (se detalla en anexo)

Teniendo como objetivo la estandarización de los procesos corporativos y elevar el nivel de servicio a clientes y proveedores para desarrollar socios de negocios y como parte de nuestro proceso de mejora continua y calidad máxima.

Por lo anterior , la investigación administrativa , fiscal , legal y financiera será realizada directamente por la empresa dun & bradstreet ,s.a. de c.v. quien será la responsable de recopilar la información descrita y posteriormente nos será entregada para llevar a cabo las evaluaciones , por esto , agradecemos toda la cooperación que puedan proporcionar a dicha organización para realizar su función dentro de este proceso , ya que la evaluación comercial deberá de completarse en 6 días hábiles.

El tramite anterior se le conoce como la obtención del registro dun y tiene un costo de \$ 900.00 pesos mas IVA. (novecientos pesos 00/100 m.n.) y deberán comunicarse con la srita. Leticia García de la empresa dun & bradstreet, a los telefonos 01-800-362-6394 ext. 6927, para realizar los trámites y cubrir los costos descritos.

Para que el costo descrito sea efectivo es necesario que informen que es una investigación para FEMSA comercio. El pago del servicio, emisión de factura y todo lo relacionado con este tramite será directamente con dun and bradstreet.

Toda la información solicitada y documentación solicitada se enviara directamente a la empresa dun & bradstreet ,s.a. de c.v., al momento que se haga contacto con dicha empresa se les proporcionara la dirección a donde será enviada

Expuesto lo anterior firman de conformidad.

Fecha _____

Entrega

Recibe

Cadena comercial oxo.

Responsable de mantenimiento.

Responsable legal de la cía.

Anexo (del contrato)

Documentación solicitada por dun & bradstreet,s.a. de c.v.

- Acta constitutiva de empresa, notariada y conteniendo el sello de inscripción en el registro publico de la propiedad y del comercio.
(actualizada en cada renovación)
- Copia de alta en hacienda
- Copia del registro federal de contribuyentes (rfc)
- Copia de la declaración de impuestos del ultimo ejercicio y de los inmediatos anteriores, en donde se reflejen los balances y los resultados de la empresa, ya sea sociedad anónima o persona física con actividad empresarial.(resultados fiscales)
- Copia de los estados financieros de los últimos 3 ejercicios auditados y/o firmados por el representante legal de la empresa.(resultados financieros).

Con la siguiente condición:

La información financiera debe estar dictaminada por un auditor externo, en el caso de que por su tamaño en términos de número de empleado o ventas legalmente no requiera ser auditada, se aceptará información financiera interna la cual deberá contar con la firma de un funcionario responsable (representante legal y contador publico con número de cédula profesional, anexando copia de la cedula) y deberá contar con la siguiente leyenda:

“ bajo protesta de decir verdad, manifiesto que las cifras contenidas en este estado financiero son veraces y contienen toda la información referente a la información financiera y/o los resultados de la empresa y afirmo que soy legalmente responsable de la autenticidad y veracidad de la misma, ya que , la información esta apegada a los principios de contabilidad generalmente aceptados y a las normas y procedimientos de control interno establecidos por la compañía para los procesos operativos y administrativos, asumiendo asimismo, todo tipo de responsabilidad derivada de cualquier declaración en falso sobre las mismas”.

- Carta de referencias bancarias.
- Cuestionario de dun & bradstreet (con todos los datos solicitados)
- Copia de factura reciente y vigente (sat)

Documentación solicitada por FEMSA comercio

- Poder del apoderado legal que firmara el contrato, debiendo de contener el sello de inscripción del registro publico.
- Identificación del apoderado legal
- Copia de alta de hacienda
- Copia del registro federal de contribuyentes (rfc)
- Currículum de la empresa
- Estados financieros del ejercicio actual (últimos tres meses) firmados por el contador.
- Encabezado del estado de cuenta y/o cheque cancelado de la cuenta a donde la empresa hará las transferencias bancarias electrónicas.
- Comprobante de domicilio
- Organigrama de la empresa (datos específicos de los empleados incluyendo una copia de su credencial de elector o credencial oficial)
- Comprobante del pago del seguro social y obligaciones obrero patronales
- Copia de el último pago de refrendo de cada uno de los vehículos que conformen su flotilla.
- Copias de las cédulas profesionales de los responsables.

1.4.5 CERTIFICACIÓN DUNS

La certificación DUNS no es más que una base de datos que organiza los datos personales de cada una de las empresas que desean pertenecer a su honorable grupo.

DUNS en FEMSA comercio es una herramienta que permite la contratación segura debido a que para obtener la certificación es necesario proporcionar datos personales de la empresa a si como de su estado en el mercado.

DUNS es la base de datos más estrictamente confiable que se conoce por eso en cadena comercial oxo no dudan en estar a la vanguardia en cuanto a seguridad y confiabilidad.

La certificación DUNS tarda entre 30 y 20 días hábiles para su obtención tiene un costo de aproximadamente 950 pesos. dun y bradstreet es tan sencillo pero tan exacto que actualmente en las organizaciones más modernas el uso del mismo se utiliza como primordial arma.

A continuación ejemplifico como se constituye un número DUNS:

DNS627766920

Este número tardo alrededor de 24 días en solicitarlo y fue gratis debido a que es pequeña empresa o microempresa pero con rfc.

En los anexos que coloco en el manual de procedimientos específico mas a detalle cómo se utiliza en cadena comercial oxo.

1.4.6 CATALOGO DE PROVEEDORES

¿Por qué un catalogo de proveedores? En una buena planeación intervienen herramientas que facilitan la planeación, en el procedimiento de contratación es primordial hacer un catalogo que fortalece el procedimiento como herramienta funcional para la ejecución de cada uno de los procesos.

A continuación presento la propuesta de un catalogo de proveedores como parte de la planeación de actividades de contratación:

Nombre de la institución	Localidad	Número de teléfono	Tipo de servicio	viajar
1 Gutcamsa	Tux. Gtz.	(961)6042744	Área Gral.	N/A
2 Chemdry Proclean	Tux. Gtz.	(961) 6124307	Area Gral.	A
3 Marba	Tux. Gtz.	(961) 6718467	Area Gral.	A
4 Multilim asociados	Tux. Gtz.	(961) 6124104	Area Gral.	A
5 Seguprof	Tux. Gtz.	(961) 6139979	Área Gral.	N/A
6 Gremisa sureste	Tux. Gtz.	(961) 6114453	Área gral.	A
7 Constructores electricos	Tux. Gtz.	(961) 6183654	Refri. Y Media ten.	A
8 Grupo airelectric	Tux. Gtz.	(961) 6385548	Media tension	A
9 Floresta Jardineria	Tux. Gtz.	(961) 6159318	Áreas verdes	N/A
10 Garden areas	Tux. Gtz.	(961) 125 5171	Áreas v.	N/A

11	Barradas	Tux. Gtz.	(961) 6112327	Ref.	A
12	Gordillo dominguez	Tux. Gtz.	(961) 6183654	Ref.	N/A
13	Tellier	Tux. Gtz.	(961) 6140131	Ref.	A
14	Copare	Tux. Gtz.	(961) 6137325	Ref.	A
15	Túrmix	Tux. Gtz.	(961) 6166367	Ref.	A
16	Ref. Mendoza	Tux. Gtz.	(961) 2126429	Ref.	A
17	Clima integral	Tux. JGtz.	(961) 6114128	Clima	A
18	Servicios industriales	Tux. Gtz.	(961) 6143003	Mtto. Ind.	N/A

1.4.7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A REALIZAR PARA EL PROCESO DE CONTRATACION

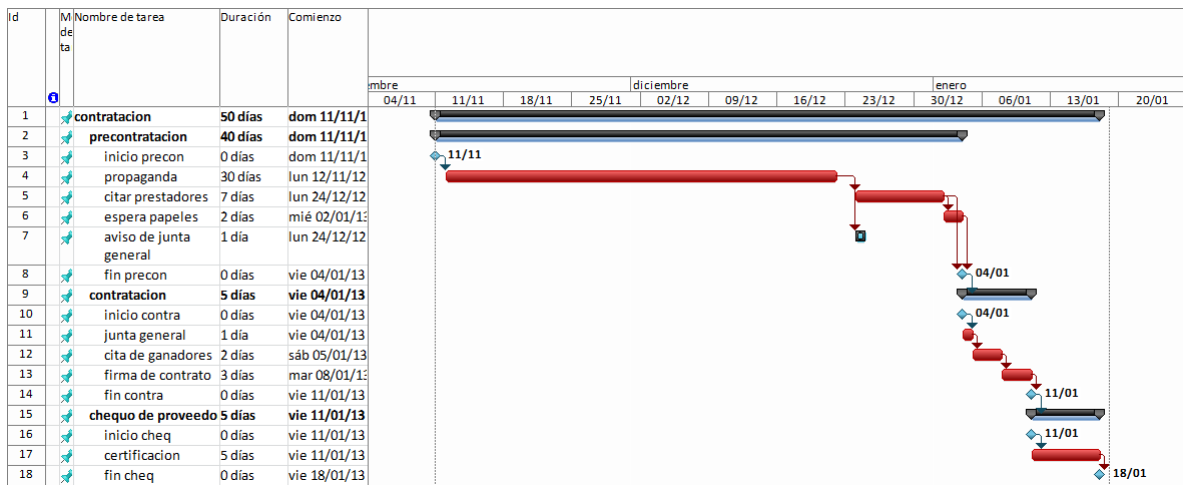


Figura 4.4.7 Imagen del programa ms Project usado para la planeación de las actividades de contratación de proveedores de cadena comercial oxo.

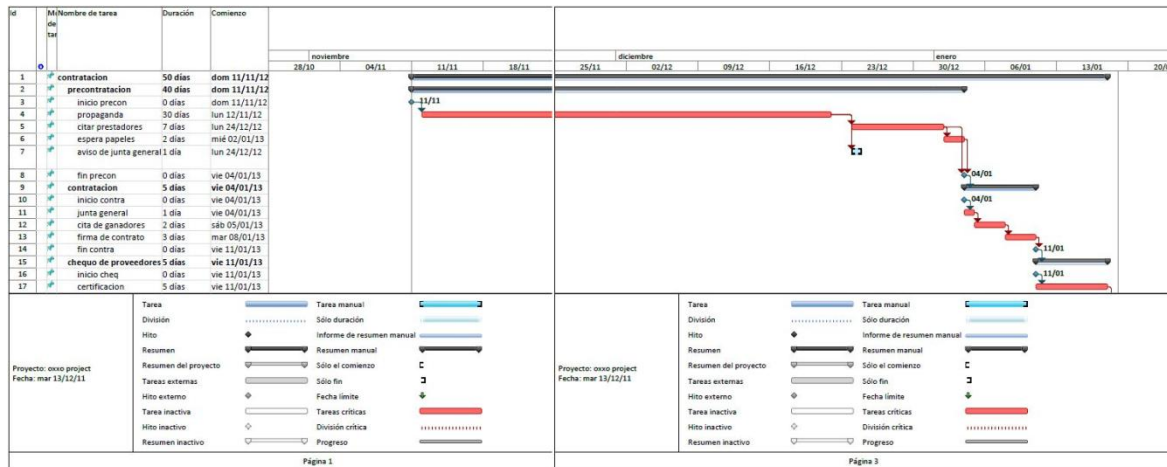


Figura 4.4.7.1 Imagen del programa ms Project usado para la planeación de las actividades de contratación de proveedores de cadena comercial oxo. Usado en esquema completo.

Para la planeación de las actividades de planeación utilice el programa de Microsoft Project, por lo tanto la vista del programa no se encuentra disponible a menos que el programa sea ejecutado, anexo programa al documento. Anexo para su comprensión un documento del tipo pdf para una mejor observación sobre las actividades que planeo ejecutar.

1.4.8 CONCLUSIONES Y RESULTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Finalmente se obtuvieron los resultados y las conclusiones

El propósito de tener un procedimiento de verificación y una planeación de contratación dentro de la administración del mantenimiento en cuanto a la contratación en cadena comercial oxo, zona Tuxtla Gutiérrez es la de supervisar la efectividad del control del proceso de contratación a proveedores para prevenir actividades innecesarias y una planeación de los días que exactamente deben de llevar, al igual que tiempos innecesarios o muertos y sobre todo mejorar la calidad del servicio de contratación con menos errores al momento de ejecutarlo.

Toda la información y datos obtenidos para la elaboración del procedimiento fueron esfuerzos, que en conjunto con el departamento de mantenimiento fueron otorgados para realizar la mejora en el servicio de contratación y planeación de la misma.

Se recomienda que para un buen funcionamiento y el buen uso el manual sea un trabajo proactivo y que mantenga un trabajo en conjunto a las herramientas que se han propuesto para el mejor funcionamiento.

CAPITULO 5. IMPLEMENTACION DE LA SOLUCION Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

5.1 PROCEDIMIENTOS Y EJECUCION

Como resultado se pudo observar que actualmente existen algunas diferencias en cuanto al método de contratación anterior y el método propuesto. La falta de actividades, la falta de registros, la falta de identificación exacta del responsable de realizar cada actividad, etc. Son parte necesaria para la descripción del procedimiento y que anteriormente no han sido establecidas. Esto, así promueve que en cadena comercial oxo utilice o adquiera manuales de procedimientos para una mejor ejecución de sus tareas.

Primeramente se observaron las actividades descritas en el procedimiento, como estas eran realizadas y si eran realizadas verdaderamente por los responsables que deberían ejecutarlo, posteriormente se prosiguió a realizar las observaciones adecuadas para documentar el procedimiento dentro del área de mantenimiento.

Los procedimientos se realizaron con el propósito de saber si era necesario hacer cambios en cuanto a la descripción del procedimiento, para así no tener ningún problema al momento de realizar las actividades correspondientes y de esta manera afecten el proceso de contratación en cadena comercial oxo. En el momento de identificar la actividad y su responsable, mejorar la eficiencia de todo el personal que colabora dentro del área de mantenimiento.

Otro de los aspectos que se encontró al inicio de las observaciones efectuadas para el estudio y realización de los procedimientos, fue que los procedimientos de contratación de prestadores de servicios nunca avían sido registrados, este aspecto es muy importante, ya que a partir de que se realizo el manual surgieron cambios de puestos dentro del departamento que no fueron considerados para el inicio de una nueva revisión de los procedimientos.

En los procedimientos se establecieron todos los registros necesarios del procedimiento y además fueron anexados al archivo para su identificación dentro del mismo. Cabe mencionar que al mismo tiempo se identificaron operaciones o actividades que no han sido escritas bajo un procedimiento operativo y que son parte fundamental en el área de mantenimiento.

5.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS CONFORME A LA ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN DEL AREA DE MANTENIMIENTO DE CADENA COMERCIAL OXXO.

- Actualmente muestra el propósito del procedimiento de una manera más específica.
- Refleja el alcance del procedimiento, en este se involucran a todas las áreas que llevan a cabo la realización del procedimiento y que no estaban especificadas anteriormente.
- Se describe como alcance y no como campo de aplicación descrito el procedimiento.
- Hace referencia al diagrama de flujo de la descripción del procedimiento.
- Se anotaron todos los registros involucrados dentro del procedimiento, esto se realizó para tener controlados los registros utilizados en cada uno de los procedimientos dentro del área de mantenimiento.
- Describe los cambios realizados del procedimiento, es decir, describe cada uno de los puntos que fueron modificados dentro del procedimiento que anteriormente se ejecutaba como experiencia y no como un documento.

5.3 RESULTADOS

Los procedimientos que fueron documentados en el presente trabajo han sido parte fundamental de una investigación y son estrictamente de carácter informativo. Han ayudado a formalizar y programar la contratación en cadena comercial oxco.

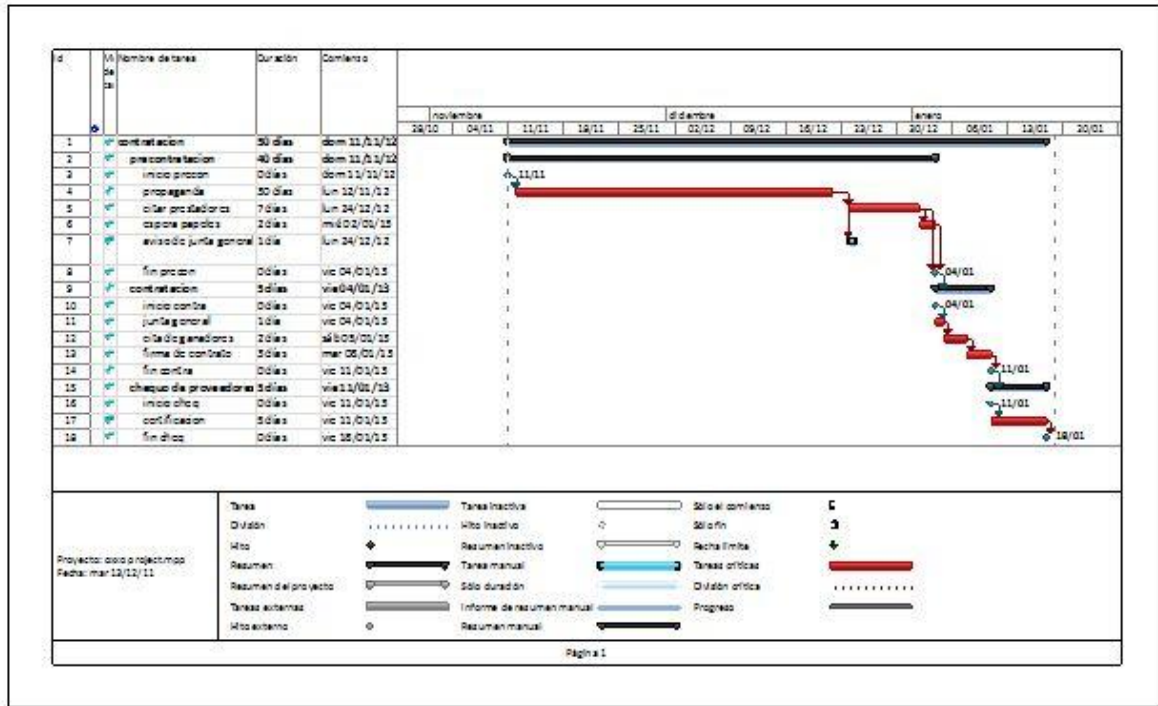
5.3.1 OTROS ASPECTOS

Durante la elaboración de los procedimientos se tomaron en cuenta la programación de las actividades y un catalogo de proveedores que sirven como apoyo para un mejor funcionamiento en el área.

Las instrucciones operativas fueron especificadas dentro del procedimiento operativo con las características que se establecieron en el área de mantenimiento para una buena realización, especificando actividad desarrollada y responsable de la actividad.

5.4 COMPARACION DEL TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO EN BASE A LA EXPERIENCIA Y EL PROPUESTO CON BASE AL PROGRAMA MS PROJECT 2010.

FIGURA 5.4 ESTANDARIZACION DEL TIEMPO DE CONTRATACION EN BASE A LA PLANEACION NUEVA.



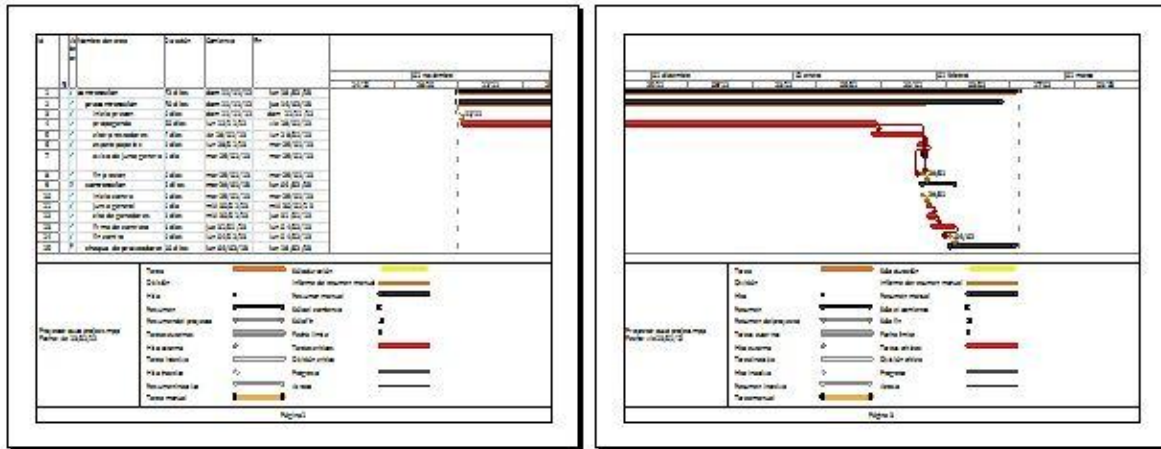
En esta parte se logra una optimización del tiempo de cuando menos la mitad del anterior a continuación se muestra el proceso de ruta crítica para estimar el tiempo.

A continuación muestro el Informe de ruta critica del proceso actual

Indica	Modc de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
	Progr	contratacion	50 días	dom 11/11/12	jue 17/01/13
	Progr	precontratacion	40 días	dom 11/11/12	jue 03/01/13
	Progr	propaganda	30 días	lun 12/11/12	vie 21/12/12
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
5	citar prestadores	FC	0 días		
7	aviso de junta general	FC	0 días		
	Progr	citar prestadores	7 días	lun 24/12/12	mar 01/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
6	espera papeles	FC	0 días		
8	fin precon	FC	0 días		
	Progr	espera papeles	2 días	mié 02/01/13	jue 03/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
8	fin precon	FC	0 días		
	Progr	fin precon	0 días	vie 04/01/13	vie 04/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
9	contratacion	FC	0 días		
	Progr	contratacion	5 días	vie 04/01/13	jue 10/01/13
	Progr	inicio contra	0 días	vie 04/01/13	vie 04/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
11	junta general	FC	0 días		
	Progr	junta general	1 día	vie 04/01/13	vie 04/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
12	cita de ganadores	FC	0 días		
	Progr	cita de ganadores	2 días	sáb 05/01/13	lun 07/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
13	firma de contrato	FC	0 días		
	Progr	firma de contrato	3 días	mar 08/01/13	jue 10/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
14	fin contra	FC	0 días		
	Progr	fin contra	0 días	vie 11/01/13	vie 11/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
15	chequo de proveedores	FC	0 días		
	Progr	chequo de proveedores	5 días	vie 11/01/13	jue 17/01/13
	Progr	inicio cheq	0 días	vie 11/01/13	vie 11/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
17	certificacion	FC	0 días		

Cronología anterior en base a la experiencia evaluada a la misma fecha del actual o nuevo

Figura 5.4.1 tiempo de contratación en base a la experiencia utilizado anteriormente.



La vista debido a la larga duración del proyecto no es la adecuada pero anexo al documento un pdf con cada uno de los datos y graficas para una mejor observación. Ahora bien cabe recalcar que la programación esta hecha en base a la experiencia y sobre todo no tienen un control sobre lo mismo bien les puede llevar mas de dos meses los cuales al parecer no contaban con prestador y hacían la función de un prestador de servicios de emergencia durante tiempo indeterminado hasta lograr tener un prestador nuevo.

CAPITULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 PROPUESTA DE MEJORA EN EL AREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA CADENA COMERCIAL OXXO UBICADA EN TUXTLA GUTIERREZ.

- Brindar el manual a los empleados que laboren en el area de mantenimiento, con el fin de explicar detalladamente las tareas a realizar en el área de contratación y sobre todo mantener un control sobre las operaciones que se realicen para obtenerlas.
- Realizar un estudio sobre los procedimientos para medir su efectividad con el fin de evaluar si la mejora está bien implementada y tener las herramientas para su buen uso.
- Llevar a cabo un proceso de validación para las funciones restantes del departamento de mantenimiento. Para obtener una estandarización de los procedimientos y su certificación con base a su sistema de calidad y eficiencia.
- Continuar monitoreando a los proveedores de servicio de mantenimiento para mantener un control y estandarización a si como la de una buena planeación para el proceso de contratación.
- Planear un proceso de contratación que sea de emergencia; ósea, que alerte y cuantifique todas aquellas fallas en el sistema que resulten en la cancelación de la póliza de mantenimiento, con el motivo de mantener un plan de contingencias ante dicha necesidad.

- Actualizar la calendarización de las actividades de mantenimiento haciendo un apartado para la planeación de la contratación para así tener certificado de las actividades y de su tiempo de desarrollo.

6.2 CONCLUSIONES

Con el presente trabajo se puede constatar que la implementación de la planeación de contratación de mantenimiento y los procesos que conlleva han despertado un interés hacia aquellas personas que desean obtener mejoras en el desempeño de las actividades dentro de la empresa cadena comercial oxxo y claro como consecuencia se ven involucrados en un proceso de mejora continua.

Puede observarse con claridad que la elaboración de un manual de procedimientos contribuye de forma significativa al desempeño de las actividades que se manejan al momento de contratar a un proveedor.

Dentro del presente trabajo, se presentaron las observaciones que se consideran apropiadas mencionar, con el fin de contribuir en ciertos puntos a la mejora durante la realización de las actividades del procedimiento en cuanto al desarrollo del proceso de contratación de prestadores de servicio de cadena comercial oxxo.

Finalmente puede concluirse que un manual de procedimiento planeación debe volverse una práctica común en todas las áreas de la empresa, ya que el interés e involucramiento que se consigue por parte de los actores que participan en los procedimientos y su finalidad son increíblemente asombrosos.

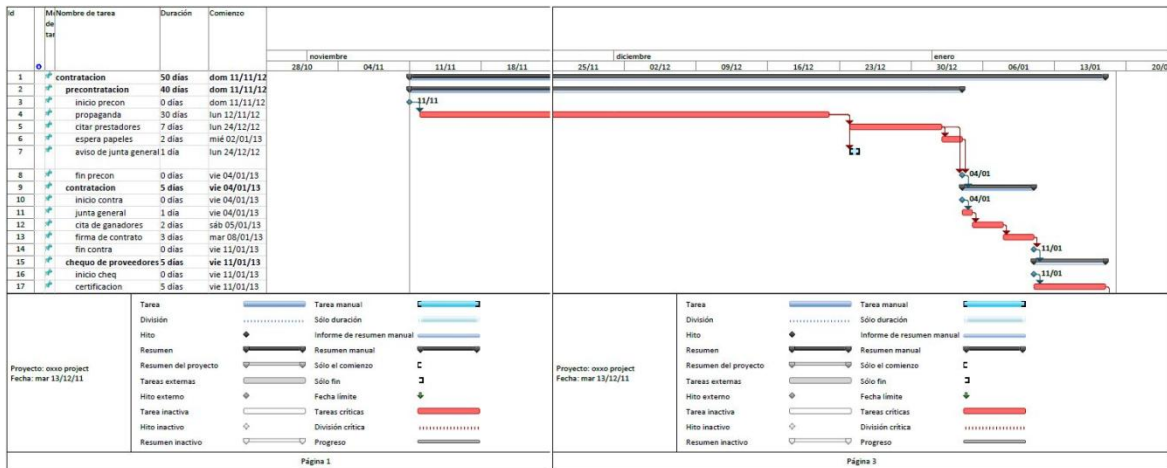
BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFIA

- Frank Voehl, Peter Jackson, David Ashoton; “ISO 9000 Guía de Instrumentación Para Pequeñas y Medianas Empresas”. Editorial Mc. Graw Hill, 2ª edición 1997, México D.F.
- Dessler, Gary. “Administración De Personal”. Sexta Edición. Editorial Prentice may, México, 1996.
- Arias Galicia, Fernando. “Administración De Recursos Humanos”. Cuarta Edición. Editorial Diana. México, 1989.
- Álvarez Torres, “Manual Para Elaborar Manuales De Políticas y Procedimientos”. Segunda edición. Editorial panorama. México, 1988.
- http://books.google.es/books?id=vSER5iwb6LUC&pg=PT262&dq=manuales+de+procedimientos&hl=es&ei=gzzoTsPnOeKA2AWHouG3CQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=9&ved=0CGUQ6AEwCA#v=onepage&q=manuales%20de%20procedimientos&f=false
- http://books.google.es/books?id=6p0R6MOBQc4C&pg=PA144&dq=manuales+de+procedimientos&hl=es&ei=gzzoTsPnOeKA2AWHouG3CQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=10&ved=0CGsQ6AEwCQ#v=onepage&q=manuales%20de%20procedimientos&f=false
- <http://www.google.com.mx/>
- González Hernández, Javier. “Manual de Contratación de Proveedores de Bienes y Servicios de Argos en Colombia”. Primera edición. Editorial Argos. Colombia, 2010.

ANEXOS

ANEXO A FIGURA DE TABLA DE PLANEACION DE LA CONTRATACION DE PROVEEDORES DE SERVICIOS EN CADENA COMERCIAL OXXO



ANEXO B TABLA DE TAREAS QUE SE EFECTUAN EN EL PROCESO DE CONTRATACION JUNTO A LAS FECHAS PROGRAMADAS EL SIGUIENTE AÑO.

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
contratación	50 días	dom 11/11/12	jue 17/01/13
precontratación	40 días	dom 11/11/12	jue 03/01/13
inicio precon	0 días	dom 11/11/12	dom 11/11/12
fin precon	0 días	vie 04/01/13	vie 04/01/13
contratación	5 días	vie 04/01/13	jue 10/01/13
inicio contra	0 días	vie 04/01/13	vie 04/01/13
fin contra	0 días	vie 11/01/13	vie 11/01/13
chequo de proveedores	5 días	vie 11/01/13	jue 17/01/13
inicio cheq	0 días	vie 11/01/13	vie 11/01/13
fin cheq	0 días	vie 18/01/13	vie 18/01/13

ANEXO C TABLA DE RUTAS CRITICAS QUE SE EFECTUAN EN EL PROCESO DE CONTRATACION

Indica	Modc de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
	Progr	contratacion	50 días	dom 11/11/12	jue 17/01/13
	Progr	precontratacion	40 días	dom 11/11/12	jue 03/01/13
	Progr	propaganda	30 días	lun 12/11/12	vie 21/12/12
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
5	citar prestadores	FC	0 días		
7	aviso de junta general	FC	0 días		
	Progr	citar prestadores	7 días	lun 24/12/12	mar 01/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
6	espera papeles	FC	0 días		
8	fin precon	FC	0 días		
	Progr	espera papeles	2 días	mié 02/01/13	jue 03/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
8	fin precon	FC	0 días		
	Progr	fin precon	0 días	vie 04/01/13	vie 04/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
9	contratacion	FC	0 días		
	Progr	contratacion	5 días	vie 04/01/13	jue 10/01/13
	Progr	inicio contra	0 días	vie 04/01/13	vie 04/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
11	junta general	FC	0 días		
	Progr	junta general	1 día	vie 04/01/13	vie 04/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
12	cita de ganadores	FC	0 días		
	Progr	cita de ganadores	2 días	sáb 05/01/13	lun 07/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
13	firma de contrato	FC	0 días		
	Progr	firma de contrato	3 días	mar 08/01/13	jue 10/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
14	fin contra	FC	0 días		
	Progr	fin contra	0 días	vie 11/01/13	vie 11/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
15	chequ de proveedores	FC	0 días		
	Progr	chequ de proveedores	5 días	vie 11/01/13	jue 17/01/13
	Progr	inicio cheq	0 días	vie 11/01/13	vie 11/01/13
Identificador	Nombre de la sucesora	Tipo	Posposición		
17	certificacion	FC	0 días		

ANEXO D TABLA DE HITOS DE TAREAS EFECTUADAS EN EL PROCESO DE CONTRATACION EN CADENA COMERCIAL OXXO

Hitos el mar 13/12/11
 oxxo project.mpp

Modc de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
Progr	contratacion	50 días	dom 11/11/12	jue 17/01/13
Progr	precontratacion	40 días	dom 11/11/12	jue 03/01/13
Progr	inicio precon	0 días	dom 11/11/12	dom 11/11/12
Progr	fin precon	0 días	vie 04/01/13	vie 04/01/13
Progr	contratacion	5 días	vie 04/01/13	jue 10/01/13
Progr	inicio contra	0 días	vie 04/01/13	vie 04/01/13
Progr	fin contra	0 días	vie 11/01/13	vie 11/01/13
Progr	chequo de proveedores	5 días	vie 11/01/13	jue 17/01/13
Progr	inicio cheq	0 días	vie 11/01/13	vie 11/01/13
Progr	fin cheq	0 días	vie 18/01/13	vie 18/01/13