



SEMINARIO DE TITULACIÓN

“Certificación en ISO 9000 para el manual de CTO utilizando reingeniería de procesos en el departamento de recibo de la empresa Office DEPOT”

TESIS

**Que para obtener el título de:
Ingeniero Mecánico**

Integrantes:

González Juárez José Guillermo
Rojas Reyes Ricardo
Saldívar Flores Sergio Alberto
Santiago Sánchez Miguel

Asesores:

Ing. Bañuelos Durán Amparo
L. A. E. Hernández Vasco Dalila Viviana
M. en C. Vasco Méndez Edna Carla
Ing. Ramón Ávila Anaya

México D.F.

JUNIO 2007



ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	5
A) DETECCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDADES	6
B) PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
C) JUSTIFICACIÓN	8
D) OBJETIVO GENERAL	8
E) OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
F) ALCANCE	9
G) META	9
H) MISIÓN	9
CAPÍTULO 1. MARCO DE REFERENCIA	
1.1 HISTORIA DE OFFICE DEPOT	11
1.2 COMO SE ECUENTRA INTEGRADA LA EMPRESA	13
PLANOGRAMA DE TIENDA OFFICE DEPOT	16
1.3 REINGENIERÍA DE PROCESOS	17
1.4 ISO 9000	19
1.5 ÁREA DE RECIBO	22
1.6 PROPUESTA DE UNA REINGENIERÍA DE PROCESO PARA OFFICE DEPOT	23
1.7 MARCO LEGAL	24



CAPÍTULO 2. ESTUDIO DE MERCADO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO DE MERCADOS	27
2.2 ENCUESTA A EMPLEADOS DE OFFICE DEPOT	30
2.3 CUESTIONARIO A EMPLEADOS DE OFFICE DEPOT	31
2.4 CONCLUSIÓN DEL ESTUDIO DE MERCADO	39

CAPÍTULO 3. PLANEACIÓN DEL PROYECTO

3.1 LISTADO DE ACTIVIDADES	41
GRAFICA DE GANTT	44

CAPÍTULO 4. EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROYECTO

4.1 DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN	51
4.2 DIAGRAMA DE OPERACIÓN DE ENTRADA DE MERCANCIA AL ÁREA DE RECIBO	53
4.3 PROCESO DE CERTIFICACIÓN ISO 9000	54

CAPÍTULO 5. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

5.1 AUDITORIA PARA CERTIFICACIÓN ISO 9000	57
5.2 AUDITORIA A LA MEJORA CONTINUA	58
5.3 ENLACE DE LA AUDITORIA DE UNA TAREA, UNA ACTIVIDAD O UN PROCESO PARTICULAR CON LA TOTALIDAD DEL SISTEMA	59
5.4 AUDITORIA DE LA GERENCIA	59
5.5 DEMOSTRACIÓN DE LA CONFORMIDAD CON LA NORMA	61
5.6 AUDITORIA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS	61
CONCLUSIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	68
GLOSARIO	69
ANEXOS	71
AGRADECIMIENTO	93

RESUMEN



La siguiente Tesina esta integrada por 5 capítulos que abarcan áreas de teoría y estudios, los capítulos comienzan con enunciados de las definiciones pertinentes, vienen los principios y material descriptivo.

Así como los problemas que se detectaron y como se fueron proporcionando las respuestas de cada problema resueltos de ciertos capítulos. Se inicia con énfasis acerca de que es Office DEPOT, como esta integrada la empresa, la detección de los problemas en base a las necesidades de la empresa, proponemos una reingeniería de procesos en base a los principios de reingeniería de procesos y los requerimientos para certificar poder certificar un manual ante ISO 9000.

En el capitulo 2 se enfoca a detectar los principales problemas que presenta un área especifica, al no realizarse debidamente el manual de operaciones, por medio del estudio de mercado, usando las encuestas como herramientas, buscando las respuestas adecuadas.

Por otra parte, con las respuestas dadas en el capitulo anterior, se analiza con una reingeniería procesos las áreas en donde se esta fallando en el capitulo 3, logrando realizar un programa de actividades para la buena operación del manual.

En el capitulo 4, una vez que ya se haya implementado el programa de actividades, el objetivo principal es, implementar un programa de supervisión para comparar las mejoras obtenidas con las buena implementación del manual, buscando con esto, poder asegurar que lo que dice el manual se cumpla, para posteriormente, proceder con los puntos básicos para certificar un manual.

En el ultimo capitulo, una vez que se han cumplido con los objetivos de la operación correcta del manual, pues seguir supervisando el proceso para poder acudir con las instancias pertinentes para que hagan una auditoria al manual y el proceso y se pueda confirmar bajo una licencia, la realización correcta del manual, trayendo consigo, disminución del tiempo de operación, menos gastos, que el manejo administrativo no ocasione merma y calidad en el proceso.

INTRODUCCIÓN



Las exigencias de un mundo globalizado, y cada vez más interdependiente, obliga a las empresas de todos los ámbitos, a mantenerse en un alto nivel competitivo y de respuesta. El objetivo de este trabajo es realizar la certificación de un manual de operaciones para el departamento de recibo de la empresa Office DEPOT.

No debemos olvidar que el propósito central de la certificación es la mejora continua y el aseguramiento de la calidad en los procesos, por lo tanto, nuestro enfoque debe hacer énfasis en los procesos se lleven correctamente que están directamente relacionados con la atención del manual de operación, que finalmente es, dentro de la empresa, parte fundamental, ya que es el área que se encarga de surtir a la tienda con la mercancía de los proveedores.

A través de la Reingeniería de Procesos se pretende mejorar los procesos de operación, capacitar al personal, supervisión constante del proceso de recibo, el cumplimiento del manual de operación, todo esto con la finalidad de certificar el manual ante ISO 9000 y así estandarizar los procesos en todas las tiendas evitando principalmente la merma.

A) DETECCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDADES



El proceso de operación que se lleva a cabo en la actualidad en el área de recibo, se basa en un manual con boletines y políticas que no se ha actualizado, las cuales contemplan una serie de actividades que se deben realizar al pie de la letra y que no permite cualquier cambio que pueda afectar la operación y que no este estipulado en el manual.

Solamente en circunstancias adversas y que no se encuentran dentro de nuestras manos, como pueden ser:

Robo de la mercancía dentro de la tienda.

Robo de la mercancía incluyendo la unidad de transporte.

Siniestros meteorológicos.

Desafortunadamente, este proceso de operación, no se realiza al 100 % o de igual forma en todas las tiendas, ya que varían de tienda a tienda y de distrito a distrito, debido a que no todos los encargados del área de recibo entienden de manera uniforme el manual de operación.

A pesar de que existe de un manual para el proceso de operación en el área de recibo, no se lleva a cabo por varias razones como son; la poca o falta de capacitación al personal que se encuentra laborando en dicha área, ocasionando que no sea entendible y no se realice la operación correctamente al 100 % conforme al manual, la falta de supervisión por parte de personal de gerencia.

En todo el país, esta dividido en 11 distritos para una mejor supervisión, control y manejo de la operación, los cuales están dirigidos por distritales por lo que se busca la manera de que todas las tiendas operen igual sin importar el distrito, estandarizar el proceso y asimismo reducir pérdidas económicas y de insumos.

B) PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



La necesidad de certificar un proceso u operación dentro del área de recibo en las tiendas Office DEPOT a nivel nacional, surge debido a que en los últimos años, la empresa ha crecido de manera inmensurable, originando que no se lleve adecuadamente el manual de operario para dicha área, que a la larga se ve reflejado en los inventarios, en errores administrativos, de supervisión, y al ver que esta tendencia se esta generalizando en todas la tiendas, en vista de los problemas que ocasiona la mala operación de área de recibo, pues se ha tomado la decisión de darle una solución. En términos generales lo que se pretende con la certificación del manual de operación del área de recibo es:

- 1.- Que la operación del áreas de recibo se haga de acuerdo a lo que marca el manual.
- 2.- Estandarizar la operación de Recibo en todas las tiendas Office DEPOT a nivel nacional.
- 3.- Evitar merma administrativa que afecta a la pérdida económica por pérdida de artículos en el proceso de recibo de mercancía.
- 4.- Capacitación y supervisión constante del personal del área de Recibo.
- 5.- Reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio.
- 6.- Aumento de la productividad
- 7.- Mayor compromiso con los requisitos del cliente.
- 8.- Mejora continua.

C) JUSTIFICACIÓN



En la actualidad, el que una empresa este certificada en un proceso, producto o servicio, representa que dicha empresa quiere sobresalir o ser pionera dentro del ramo donde se encuentre, ya que la certificación se otorga por que se cumple con los establecido o estipulado en un manual, boletín, operación, el cual se supervisó para constatar que se este llevando al 100 %. En el caso de OFFICE DEPOT, esta buscando ser una empresa líder en el ramo de tiendas para venta de artículos de oficina, por lo que al lograr una certificación ISO 9000 le dará un prestigio importante, así como satisfacción total al cliente en el servicio que reciba y hacer una relación más estrecha cliente-servicio-tienda.

D) OBJETIVO GENERAL

Certificar en ISO9000 el manual de CTO en el departamento de recibo a nivel nacional utilizando conceptos de reingeniería de procesos. Para que cada tienda y distrito haga el proceso de manera homogénea, y ser más competitivo dentro de ramo de tiendas departamentales de artículos de papelería, electrónica y muebles.

E) OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Capacitar al personal del área de recibo conforme al nuevo proceso.
- Elaborar proceso de supervisión constante en las tiendas en la operación apegado al manual en base a una reingeniería de procesos.
- Reducir pérdidas económicas y de insumos.
- Reducir tiempos en la operación de recibo de mercancía.
- Asegurar a través del manual un proceso y un servicio, cumple los requisitos especificados, convirtiéndose en la actividad más valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales.
- Asegurar a través de la certificación una confianza a los proveedores y consumidores.



F) ALCANCE

Realizar un estudio para poder certificar en un lapso no mayor a 5 meses el proceso de recibo en Office DEPOT, el cual nos ayudará a estandarizar a nivel nacional dicho proceso y así obtener mejores resultados en la operación y disminuir costos.

G) META

Estandarizar a nivel nacional en el proceso recibo en las tiendas Office DEPOT para tener un mejor control en los inventarios de las entradas y salidas de mercancía. Ya que al cumplir correctamente el manual de operación de recibo, pues reducirá los errores administrativos, por los malos manejos en sistema y controles de la mercancía, lo que originaba una merma, reduciendo costos en el manejo de la mercancía, darle movimiento al inventario.

H) MISIÓN

Ser la primera tienda departamental de artículos de papelería, electrónica y muebles, en contar con un proceso certificado ISO 9000. El cual nos ayudará a ser reconocida como una empresa que se preocupa por estar a la vanguardia en los procesos operativos, cumpliendo con los estándares internacionales y nacionales utilizando conceptos de reingeniería de procesos, y en caso de no haber empresas en el ramo de tiendas departamentales certificadas, ser pioneros y liderar dicho mercado.



INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
UNIDAD "CULHUACAN"
ADMINISTRACION DE PROYECTOS



CAPITULO 1



1. MARCO DE REFERENCIA

1.1 HISTORIA

En 1994, **Grupo Gigante** y **Office DEPOT** de Estados Unidos, se asociaron para desarrollar en nuestro país, un nuevo concepto de tiendas especializadas en la venta de artículos de papelería, escolares y oficina, como muebles, computadoras, copiadoras, en general, todo lo necesario para equipar y trabajar en una oficina.

Office DEPOT es la empresa de venta de artículos para oficina más grande del mundo. Actualmente cuenta con más de 900 tiendas a nivel mundial, así como presencia en más de 20 países incluidos Estados Unidos, Canadá, Francia, Japón, Polonia, Israel, Tailandia, Hungría, Guatemala, Costa Rica y El Salvador.

Hoy día, Office DEPOT esta integrada con una plantilla de más de 6 mil empleados que diario buscan su sueño en la organización, eso mueve para que la compañía vaya bien y ellos puedan tener mejores oportunidades, con la la filosofía de "*que nos debemos a los demás, que estamos trabajando por el bien de sus familias*". Puesto que los empleados son quienes viven la historia todos los días. *

* Revista Líderes, año 16 tomo 117 mayo 2007.

A continuación la dirección electrónica:

www.officedepot.com.mx

En México Office DEPOT es la cadena más grande y exitosa, contando 100 tiendas en 44 ciudades en 31 estados a lo largo de toda la República Mexicana, así como de formar parte de la ANTAD.



La ANTAD inició sus actividades en 1983 agrupando a las principales cadenas detallistas del país. Actualmente está conformada por 101 cadenas de las cuales 45 son de Autoservicio, 16 Departamentales y 40 Especializadas, que representan a 12,169 establecimientos con 11.2 millones de metros cuadrados de piso de venta.

OFFICEMAX

OfficeMax es una cadena de tiendas de autoservicio enfocada a la venta de artículos de oficina tales como: Electrónicos, cómputo, muebles, papelería y demás artículos relacionados. También ofrece una gama de servicios y artículos dentro de sus centros de copiado CopyMax.

URL: [HTTP://WWW.OFFICEMAX.COM.MX/](http://www.officemax.com.mx/)

(Clicks: 42; Pagerank: 5; Enlace añadido: Jul 18, 2006) :: [Detalles del enlace](#)

OFFICEDEPOT

Office Depot es la empresa de venta de artículos para oficina más grande del mundo. Actualmente cuenta con más de 900 tiendas a nivel mundial, así como presencia en más de 20 países incluidos Estados Unidos, Canadá, Francia, Japón, Polonia, Israel, Tailandia, Hungría, Guatemala, Costa Rica y El Salvador.

En México Office Depot es la cadena más grande y exitosa, contando 100 tiendas en 44 ciudades en 31 estados a lo largo de toda la República Mexicana.

URL: [HTTP://WWW.OFFICEDEPOT.COM.MX/](http://www.officedepot.com.mx/)

(Clicks: 25; Pagerank: 5; Enlace añadido: Jul 18, 2006) :: [Detalles del enlace](#)

LUMEN

Somos una empresa 100% mexicana reconocida como líder en el mercado de papel y artículos de papelería en general.

Contamos hoy con 34 tiendas en toda la república.

Nuestro gran surtido y variedad de productos en las áreas de papel para las artes gráficas, artículos de oficina, arte, dibujó, cómputo, mobiliario, escolar, didácticos y manualidades nos ha llevado a la vanguardia y hacer de nuestras tiendas; a través de la imagen, mas que grandes papelerías, sino lugares donde se despiertan las ganas de crear y materializar sus propias ideas, brindándoles la oportunidad de obtener todo lo que necesitan en un solo lugar

URL: [HTTP://WWW.LUMEN.COM.MX/](http://www.lumen.com.mx/)

(Clicks: 24; Pagerank: 4; Enlace añadido: Jul 18, 2006) :: [Detalles del enlace](#)



1.2 COMO SE ENCUENTRA INTEGRADA LA EMPRESA

Las tiendas Office DEPOT se encuentran integradas por un gerente, y de 2 a 3 subgerentes, dependiendo de la operación de la tienda, las ventas, y en otras ocasiones de la ubicación.

Dentro de las tiendas Office DEPOT, se encuentran divididas en 5 áreas para un mejor control de operación, las cuales son:

- 1.- Piso.
- 2.- Línea de Cajas.
- 3.- Servicentro de Negocios.
- 4.- Recibo.
- 5.- Caja General.

Piso: área que se encarga de surtir la tienda para que esta no tenga espacios vacíos (huecos) de mercancía generados por la venta diaria, Además se encargan de sacar la mercancía del área de recibo, para colocarla en los racks (anaquel) instruidos por planogramas (ubicación de mercancía).

Línea de Cajas: área en donde se realizan todas las transacciones financieras, como venta de mercancía, devoluciones (sea de efectivo o de mercancía), cambio físico de la mercancía por alguna anomalía del producto, el jefe de esta área se encarga de supervisar, cancelar, autorizar tarjetas de crédito, cheques o créditos fonacot.

Servicentro de Negocios: área en la cual se encuentra el centro de copiado, fax, servicio de DHL, engargolado, ploteado, internet por mencionar unos servicios, el jefe de dicha área, se encarga de llevar un control en los servicios, por medio de bitácoras, en las cuales se relacionan las copias, la renta del caber café, el envío de fax.



Recibo: área por donde entra y sale mercancía, para poder abastecer a la tienda, el encargado de dicha área, se encarga de verificar que la mercancía llegue al 100 % a la tienda, realizar transferencias entre tienda y tienda, capturar en sistema la mercancía que entra o sale de tienda, llevar un control y darle seguimiento de aquella mercancía que se encuentra dañada o en reparación.

Caja General: el responsable de esta área, se encarga de manejar 2 cajas, la primera es caja chica, la cual tiene destinada una cantidad de dinero para cubrir gastos que la tienda necesite o genere, como es el gasto por; pago de agua, luz, mantenimiento, pasajes de transporte, la otra caja tiene una cantidad de dinero mucho mayor, que se usa para tener cambio para los cajeros al momento de estar cobrando en línea de cajas, el encargado de también se encarga de realizar retiros parciales a los cajeros, para depositarlos un bóveda.

Todas las áreas están estrechamente relacionadas en la buena operación de la tienda y no esta permitido que una de ellas falle, ya que ocasionaría un desequilibrio en la operación de tienda.

El gerente, se encarga de la operación administrativa en tienda, supervisión y servicio al cliente, así como de tratar cualquier asunto que afecte directa e indirectamente la operación en tienda con las oficinas corporativas.

Cada subgerente tiene a su cargo un determinado número de áreas asignadas por el gerente, que deben supervisar que la operación por área sea la correcta.

A su vez, los subgerentes cuentan con subordinados (jefes de áreas), los cuales son los que se encargan de realizar el trabajo pesado junto con los auxiliares, y también tienen la consigna de supervisar.



La única área que tiene supervisores y cajeros es línea de cajas, ya que la operación lo amerita. La otra parte que conforma al personal de tienda, son auxiliares, que se encargan de dar servicio al cliente, realizar trabajo pesado, para una correcta operación de tienda.

Sin embargo, cierto número de tiendas y ubicación, se encuentran agrupadas en distritos, dicho de otra manera, cada gerente de tienda tiene como jefe a un gerente distrital, que se encarga de dirigir la operación de tienda, las ventas, lo administrativo, y a su vez, cada distrito cuenta con personal de corporativo el cual se encarga de realizar auditorías a las tiendas.

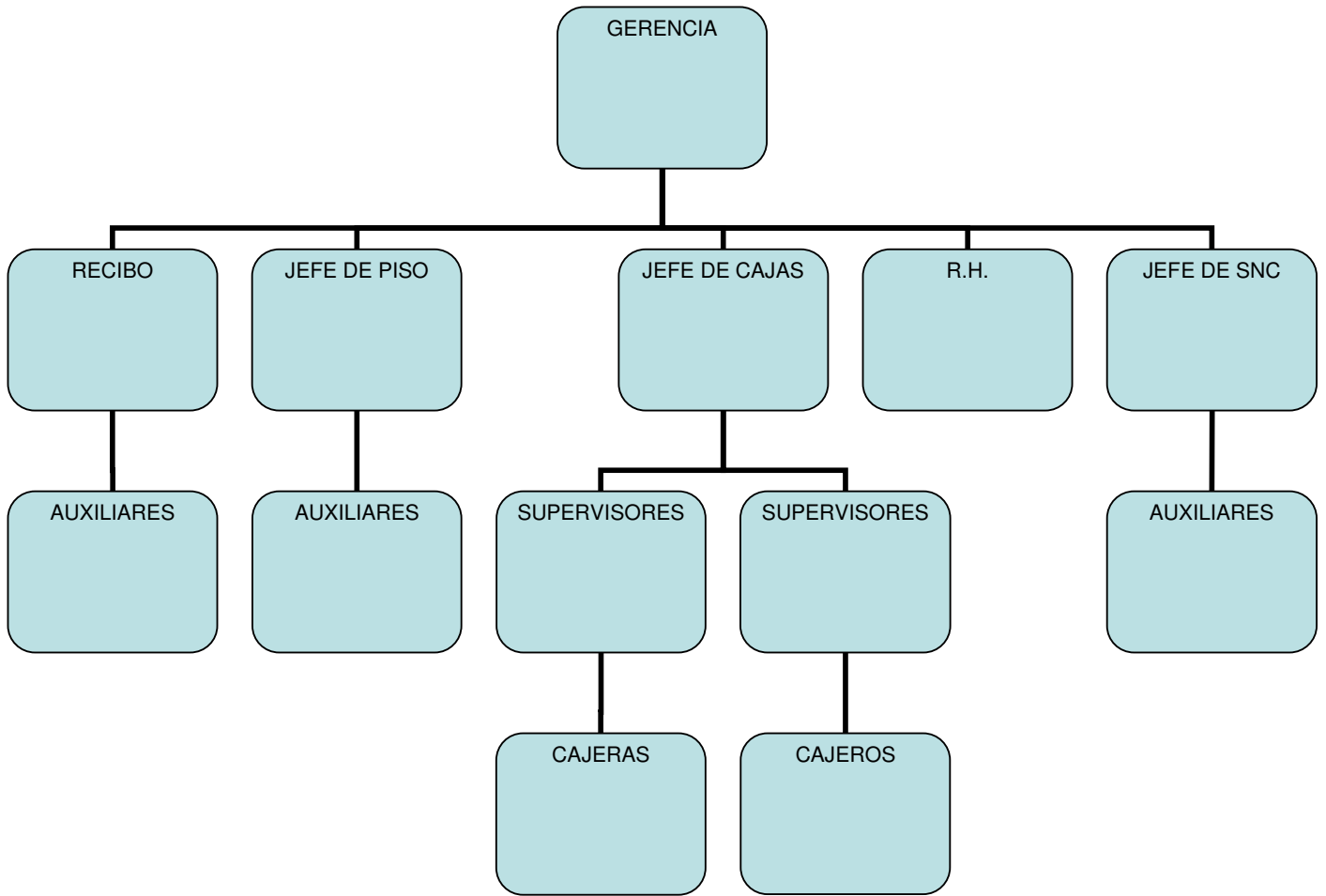


FIG. 1 PLANOGRAMA DE LA TIENDA OFFICE DEPOT



1.3 REINGENIERÍA DE PROCESOS

Lo primero que debemos hacer es definir la reingeniería. La reingeniería constituye una recreación y reconfiguración de las actividades y procesos de la empresa, lo cual implica volver a crear y configurar de manera radical él o los sistemas de la compañía a los efectos de lograr incrementos significativos, y en un corto período de tiempo, en materia de rentabilidad, productividad, tiempo de respuesta, y calidad, lo cual implica la obtención de ventajas competitivas.

Analizando dicha definición encontramos en primer lugar los términos de recreación y reconfiguración, pues la reingeniería debe antes de todo conceptualizarse filosóficamente como una rotura o cambio de los paradigmas vigentes en la empresa. Es por ello que la recreación implica lisa y llanamente el volver a crear los procesos a la luz de las nuevas ideas, técnicas, metodologías y descubrimientos científicos. El término configurar significa disponer de las partes que componen un cuerpo y le dan su peculiar figura, por lo tanto la reconfiguración es volver a disponer de las partes de una nueva y peculiar forma. El hecho de que dichos cambios sean de carácter radical se debe a que se tiende a borrar del mapa los viejos conceptos reemplazándolos por nuevas y revolucionarias ideas.

Las organizaciones son tan eficaces y eficientes como lo son sus procesos. La mayoría han tomado conciencia de esto –además animadas por la nueva ISO 9001:2000 y EFQM- y se plantean cómo mejorar los procesos y evitar algunos males habituales como: poco enfoque al cliente, bajo rendimiento de los procesos, barreras departamentales, subprocesos inútiles debido a la falta de visión global del proceso, excesivas inspecciones, reprocesos, etc.

De hecho, en un proyecto de reingeniería y gestión de procesos no es extraño que algunos de los nuevos procesos mejoren su rendimiento en un 100% consiguiendo medias de incremento de rendimiento en torno a un 30%.



Los objetivos generales que persiguen una reingeniería y gestión de procesos son:

1. **Mayor beneficio económico debido tanto** a la reducción de costes asociados al proceso como al incremento de rendimiento de los procesos.
2. **Mayor satisfacción del cliente** debido a la reducción del plazo de servicio y mejora de la calidad del producto/servicio.
3. **Mayor satisfacción del personal** debido a una mejor definición de procesos y tareas
4. Mayor **conocimiento y control de los procesos**
5. Conseguir un **mejor flujo de información y materiales**
6. **Disminución de los tiempos de proceso** del producto o servicio.
7. Mayor **flexibilidad** frente a las necesidades de los clientes

Así, la situación ideal es afrontar una reingeniería inicial de procesos para a partir de ahí, trabajar con los conceptos de mejora continua. Para ello proponemos la siguiente metodología:

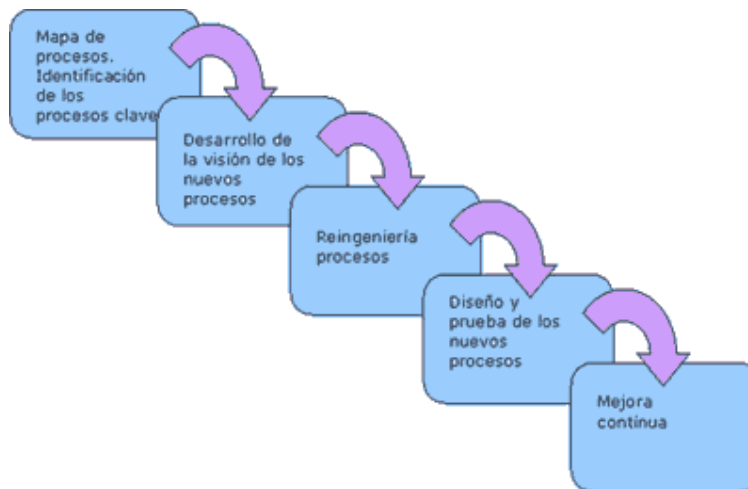


FIG 2. METODOLOGÍA PARA LA MEJORA CONTINUA DENTRO DE REINGENIERIA DE PROCESOS



1.4 QUE ES ISO 9000

La calidad es un criterio que pueden elegir los negocios y los clientes por igual. Ya sea si la empresa los denomina Gestión de Calidad Total (TQM), Control de Calidad Total (TQC) o de alguna otra forma, todos los programas de este tipo apuntan a mejorar los procesos operativos, productos y servicios. Sin embargo, la calidad puede ser algo muy subjetivo. Su idea de qué constituye un servicio de calidad, por ejemplo, puede ser muy diferente a lo que piensa el empleado que lo atiende en la tienda de abarrotes. Y la tienda de abarrotes en Boston puede tener una norma de calidad diferente de la tienda de abarrotes en Los Ángeles o en Londres.

Ahí es donde se aplica ISO 9000. El término se refiere a una serie de normas universales que define un sistema de "Garantía de Calidad" desarrollado por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y adoptado por 90 países en todo el mundo. ISO está compuesta por representantes de normas nacionales de más de 100 países. Su objetivo es promover el intercambio de productos y servicios en todo el mundo y fomentar la cooperación mundial en las áreas intelectual, científica, tecnológica y económica.

Las empresas que obtienen la certificación ISO 9000 generalmente se benefician con menos reclamos de clientes, menos costos operativos y una mayor demanda por sus productos o servicios. Aunque las industrias manufactureras se concentraron primero en la garantía de calidad, la norma ISO 9001 no excluye industrias o sectores económicos específicos.

Su decisión de tratar de obtener o no la certificación dependerá más de lo que esperan sus clientes o requiere el mercado. Por ejemplo, algunas empresas no compran piezas ni productos a fabricantes que no cuenten con la certificación ISO 9000.



Para obtener la certificación ISO 9000, una empresa debe cumplir con ciertas normas de garantía de calidad en sus operaciones, conforme a lo certificado por un organismo de certificación externo. El sistema de garantía de calidad, no el producto ni el servicio en sí, logra la certificación.

La certificación ISO 9000 será esencial para el éxito de su empresa si:

- Clientes importantes, o posibles clientes, piden que sus proveedores tengan la certificación o están comenzando a averiguar si usted está certificado
- En su sector se considera que la certificación ISO 9000 es una necesidad importante
- Sus competidores están trabajando para obtener la certificación
- Pretende realizar negocios en Europa
- Su empresa se puede beneficiar al establecer un sistema de calidad formal para mejorar la calidad, reducir errores, devoluciones y reclamos de clientes.

Muchas empresas han descubierto que simplemente al trabajar para lograr cumplimiento con las normas ISO 9000 se han logrado importantes ventajas, incluso antes de lograr la certificación, sencillamente por mejorar sus procesos de calidad.

Su implantación requiere un duro trabajo, supone una gran cantidad de ventajas para la empresa. Los principales beneficios son:

- Reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio.
- Aumento de la productividad
- Mayor compromiso con los requisitos del cliente.
- Mejora continua.



En el amplio sentido de la palabra, requiere que la empresa diseñe e implemente un sistema de calidad que cumpla con la norma ISO pertinente (ISO 9001, ISO 9002, QS 9000, ISO 14000). Se le pedirá que:

- Redacte un manual de calidad para describir su sistema de calidad
- Documente cómo se realiza el trabajo en su organización
- Diseñe e implemente un sistema para evitar que se repitan los problemas
- Identifique necesidades de capacitación de los empleados
- Capacite a los empleados respecto a la forma en que funciona el sistema de calidad
- Planifique y realice inspecciones de calidad o auditorías internas
- Cumpla con otros requerimientos de la norma, según sea necesario

El certificado que estipula que su empresa cumple con la norma ISO 9000 sólo puede ser emitido por un organismo de certificación acreditado y externo. Debe seleccionar su organismo de certificación al comienzo del proceso y averiguar con detalles cuáles son los requisitos para que le otorguen la certificación. Generalmente, dicho organismo realizará una "auditoría de evaluación previa" para identificar áreas de incumplimiento, de modo que pueda corregirlas antes de la "auditoría de certificación".

Un certificado de registro ISO 9000 es válido por un periodo de tres años y el organismo de certificación puede realizar auditorías cada 6 meses para garantizar que la empresa continúe cumpliendo con la norma.



1.5 ÁREA DE RECIBO

El área de recibo, es la columna principal para cada una de las tiendas de Office DEPOT. En dicha área es por donde los proveedores, Centro de Distribución (Office DEPOT) y Cross Dock (Office DEPOT) entregan mercancía a la tienda o realizan transferencias entre tienda y tienda (Office DEPOT) para poder abastecerse.

La mercancía llega en tarimas, o también llamadas transferencias, el cual cada tarima o transferencia cuenta con un N° de transferencia, el cual indica; lo que contiene y cuanta mercancía llevo. Asimismo, es de gran ayuda para tener un control en sistema.

Ya que la mercancía esta en la tienda, el personal de recibo se encarga de llenar un control (ver anexo 4) para posteriormente escanear toda la tarima, para verificar que llevo la mercancía correcta, completa para posteriormente ingresarla al sistema.

En caso de que la mercancía no llegue completa o llegue un artículo por otro, se elabora otro control en donde solo personal de gerencia esta autorizado para hacer la reclamación de la mercancía faltante o errónea.



1.6 PROPUESTA DE UNA REINGENIERÍA DE PROCESO PARA OFFICE DEPOT

El proceso de reingeniería comienza con una preparación para el cambio, de la cual participan por un lado la alta dirección, distritales, gerentes, subgerentes, encargado de recibo y por otro la fuerza de trabajo.

Educar al personal sobre el proceso de reingeniería y la necesidad de cambiar y desarrollar un plan inicial de acción. En una segunda fase se procede a planear el cambio, creando para ello una visión y una misión estratégicas para la organización, con el hecho de determinar por último los principios rectores que la han de guiar.

Fijadas la visión, misión y principios rectores estamos en condiciones de realizar un plan estratégico y sobre éste planes de operaciones, de forma tal de dar base y sustento a la tercer fase constituida por el *rediseño de los procesos*.

Rediseñar los procesos implica:

Primero: identificar los procesos actuales de la empresa, en su caso el manual.

Segundo: establecer el alcance del proceso y el proyecto de diagramación.

Tercero: crear el proceso ideal, para poder certificar el manual, comparándolo a posteriori con el proceso actual, y evaluando las diferencias.

Cuarto: probar el nuevo proceso con la certificación.

Quinto: implantar el nuevo proceso certificado.

Por último, en la cuarta y última fase se procede a evaluar los resultados conseguidos, realizando los ajustes que se requieran tanto al proceso rediseñado, para mantener un nivel estandarizado en el área de recibo en todas las tiendas Office DEPOT:



1.7 MARCO JURIDICO

Dentro del marco jurídico que respecta a la operación para el departamento de recibo para las tiendas Office DEPOT, se determinó que se necesitan las siguientes leyes: la ley de la comisión de seguridad e higiene (ver anexo 1), ya que nos involucra la seguridad del área y del personal que labora ahí.

Al realizar recorridos en toda el área de recibo, para inspeccionar que las salidas de emergencia se encuentren sin obstáculos, funcionen correctamente, que el equipo de contra incendio este completo, que no haya accidentes, que el personal trabaje con el equipo adecuado al momento de realizar operaciones que implican un esfuerzo físico, el cuidado en el uso del montacargas, de la limpieza del departamento, que no haya sustancias que ponga en peligro al trabajador y el área.

Se cita al Código Civil, ya que es una ley que rige los derechos y obligaciones de las personas (ver anexo 2), en el caso de la Tiendas Office DEPOT se utiliza para los derechos y obligaciones del vendedor (Office DEPOT) y del consumidor (Cliente). Por ejemplo, descuentos en el valor de mercancía, condiciones de pago.

También en el caso de accidentes de trabajo, las tiendas tienen áreas de alto riesgo para el personal en nuestro caso el área de recibo, ya que el personal tiene que usar equipo de seguridad y maquinaria de riesgo (montacargas), aquí el código Civil se utiliza para hacer del conocimiento a los patrones su responsabilidad en caso de accidentes que se susciten dentro del área de trabajo, pero también de su separación de responsabilidades cuando un accidente es premeditado por el persona.



**INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
UNIDAD "CULHUACAN"
ADMINISTRACION DE PROYECTOS**



El código penal lo utilizamos en la tienda office depot para que cada trabajador este enterado sobre las sanciones que estipula nuestro código penal de acuerdo a las siguientes cláusulas: falsificación de documentos, alteración del nombre o domicilio del trabajador, personas responsables de algún delito, acceso no autorizado a sistemas y equipos de informática, abuso de autoridad, fraude (ver anexo 3). Que son lo más usuales del código penal en nuestras tiendas office depot y así poder evitar perdidas y ser una tienda segura.



CAPITULO 2



2. ESTUDIO DE MERCADO

Es la función que vincula a consumidores, clientes y público con el mercadólogo a través de la información, la cual se utiliza para identificar y definir las oportunidades y problemas de mercado; para generar, refinar y evaluar las medidas de mercadeo y para mejorar la comprensión del proceso del mismo.

Dicho de otra manera el estudio es una herramienta de mercadeo que permite y facilita la obtención de datos, resultados que de una u otra forma serán analizados, procesados mediante herramientas estadísticas y así obtener como resultados la aceptación o no y sus complicaciones de un producto dentro del mercado.

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO DE MERCADOS

El estudio de mercado surge como un problema del marketing y que no podemos resolver por medio de otro método. Al realizar un estudio de éste tipo resulta caro, muchas veces complejos de realizar y siempre requiere de disposición de tiempo y dedicación de muchas personas. Para tener un mejor panorama sobre la decisión a tomar para la resolución de los problemas de marketing se utilizan una poderosa herramienta de auxilio como lo son los estudios de mercado, que contribuyen a disminuir el riesgo que toda decisión lleva consigo, pues permiten conocer mejor los antecedentes del problema.

El estudio de mercado es pues, un apoyo para la dirección superior, no obstante, éste no garantiza una solución buena en todos los casos, mas bien es una guía que sirve solamente de orientación para facilitar la conducta en los negocios y que a la vez tratan de reducir al mínimo el margen de error posible.



En una época de globalización y de alta competitividad de productos o servicios, como lo es en el cambiante mundo del marketing es necesario estar alerta a las exigencias y expectativas del mercado, para ello es de vital importancia para asegurar el éxito de las empresas hacer uso de técnicas y herramientas, una de ellas es llevar a cabo un estudio de mercado, en conjunto con una serie de investigaciones como lo son, competencia, los canales de distribución, lugares de venta del producto, que tanta publicidad existe en el mercado, precios, etc.

Con el estudio de mercado pueden lograrse múltiples de objetivos y que puede aplicarse en la práctica a cuatro campos definidos, de los cuales mencionaremos algunos de los aspectos más importantes a analizar, como son:

El consumidor

Sus motivaciones de consumo, sus hábitos de compra, sus opiniones sobre nuestro producto y los de la competencia.

Su aceptación de precio, preferencias, etc.,

El producto

Estudios sobre los usos del producto, Tests sobre su aceptación, Tests comparativos con los de la competencia, Estudios sobre sus formas, tamaños y envases.

Estudios sobre la distribución, Estudios sobre cobertura de producto en tiendas, Aceptación y opinión sobre productos en los canales de distribución, Estudios sobre puntos de venta, etc., La publicidad, Pre-tests de anuncios y campañas, Estudios a priori y a posteriori de la realización de una campaña, sobre actitudes del consumo hacia una marca, Estudios sobre eficacia publicitaria, etc.



Dentro del ramo de empresas dedicadas a la venta de artículos escolares y de oficina en la republica mexicana tenemos con mayor importancia en el mercado a: **tony tiendas, s.a. de c.v. - c/vta. De papelería, abastecedora lumen s.a de c.v. - c/v de artículos de papelería, Office max, Office Depot, Ofis**, según una encuesta realizada por nuestro personal a consumidores de artículos escolares y de oficina en diferentes tiendas de office depot en la republica mexicana, obtuvimos una aceptación mayor a las empresas competentes del ramo, encontrándonos en primer lugar en atención a clientes, servicios y ventas.

Estudios sobre la distribución, Estudios sobre cobertura de producto en tiendas, Aceptación y opinión sobre productos en los canales de distribución, Estudios sobre puntos de venta, etc., La publicidad, Pre-tests de anuncios y campañas, Estudios a priori y a posteriori de la realización de una campaña, sobre actitudes del consumo hacia una marca, Estudios sobre eficacia publicitaria, etc.



2.2 Encuesta realizada a nuestro personal a 500 personas en 50 tiendas de artículos de oficina de la Ciudad de México.

- 1.- ¿Que empresa de artículos escolares y de oficina tiene mas promociones en el año?
- 2.- ¿Que empresa de artículos escolares y de oficina le ofrece mejor servicio?
- 3.- ¿Que empresa de artículos escolares y de oficina encuentra todo lo que busca?
- 4.- ¿Que empresa de artículos escolares y de oficina comparado con la competencia ofrece el mejor precio?

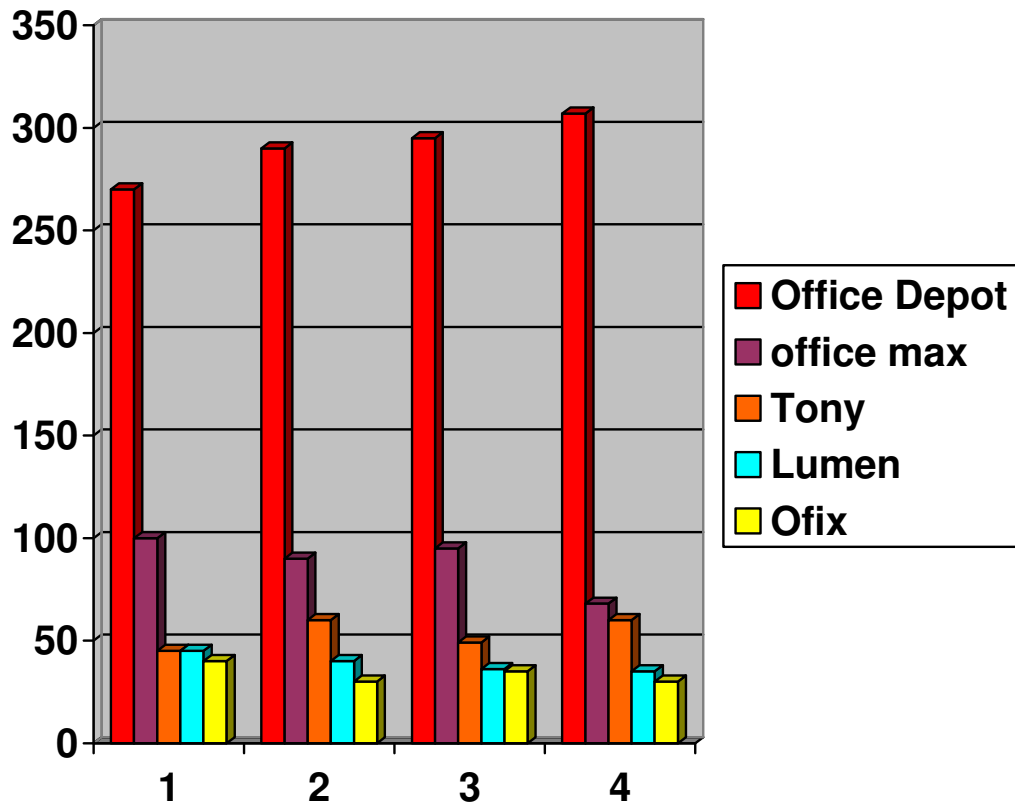


Fig. 3 Grafica comparativa de 5 empresas principales en la venta de artículos escolares y de oficina.



En esta grafica podemos observar que dentro de las 5 principales empresas en la venta de artículos de oficina office depot se encuentra en casi un 300 por ciento por encima de las otras empresas, confirmando así que office depot ofrece un mejor servicio, atención a clientes y mejores ofertas en sus artículos.

2.3 CUESTIONARIO REALIZADO A 40 TRABAJADORES DE 20 TIENDAS DEL AREA DE RECIBO DE LA EMPRESA OFFICE DEPOT EN EL AREA METROPOLITANA

1.- ¿La operación en el departamento de recibo se lleva acabo conforme al manual?

- a) Si
- b) No
- c) A veces
- d) Nunca

Ver grafica 1

2.- ¿A qué se debe que no se realice correctamente la operación conforme al manual, la falta de?

- a) Capacitación
- b) Apoyo en la operación
- c) Supervisión
- d) Todos los anteriores

Ver grafica 2

3.- ¿Por qué no hay una buena capacitación al personal que laborará en el área de recibo?

- a) Por poco tiempo de capacitación
- b) Falta de material didáctico (ejemplos, manuales)
- c) La poca supervisión por parte del jefe
- d) Constante cambio de supervisores

Ver grafica 3



4.- ¿Cómo se podría mejorar y unificar la operación del área de recibo en todas las tiendas office depot?

- a) Con una capacitación personalizada, en la cual el personal nuevo, sienta el avance en su aprendizaje, complementándolo con manuales, ejemplos de los errores que llegan ocurrir en el área.
- b) Una supervisión constante por parte de gerencia, detectar las fallas y hacer las correcciones necesarias.
- c) La gente que labora en el área de recibo no tiene el apoyo que se necesita para dicha área, a veces la operación sobrepasa a la gente del área.
- d) Muchas veces los gerentes se deslindan de toda responsabilidad que también ellos deben de tener en la operación de recibo, participar en la operación para que el personal que labora ahí, se sienta apoyado.

Ver grafica 4

5.- ¿Qué porcentaje del manual de operación para el área de recibo se realiza correctamente?

- a) 0 al 25%
- b) 26 al 50%
- c) 51 al 75%
- d) 76 al 100%

Ver grafica 5

6.- ¿Por qué los términos que se utilizan para explicar la operación no son entendibles?

- a) Por que la operación sobrepasa a la gente y eso impide realizarlo correctamente
- b) No hay supervisión
- c) La gerencia no apoyo al personal que labora en dicha área.
- d) No se sienten contentos de laborar ahí.

Ver grafica 6



7.- ¿Cómo es el Ambiente de trabajo?

- A) Excelente
- B) Buena
- C) Regular
- D) Mala

Ver grafica 7

8.- ¿Existe Capacitación para el entrenamiento del Manual?

- A) Si
- B) No
- C) No sabe
- D) No le interesa

Ver grafica 8

9.- ¿Cómo es la Supervisión de tu Jefe Inmediato?

- A) Excelente
- B) Buena
- C) Regular
- D) Mala

Ver grafica 9

10.- ¿Que porcentaje conoces del Manual de Operación?

- A) 0 al 25%
- B) 26 al 50%
- C) 51 al 75%
- D) 76 al 100%

Ver grafica 10



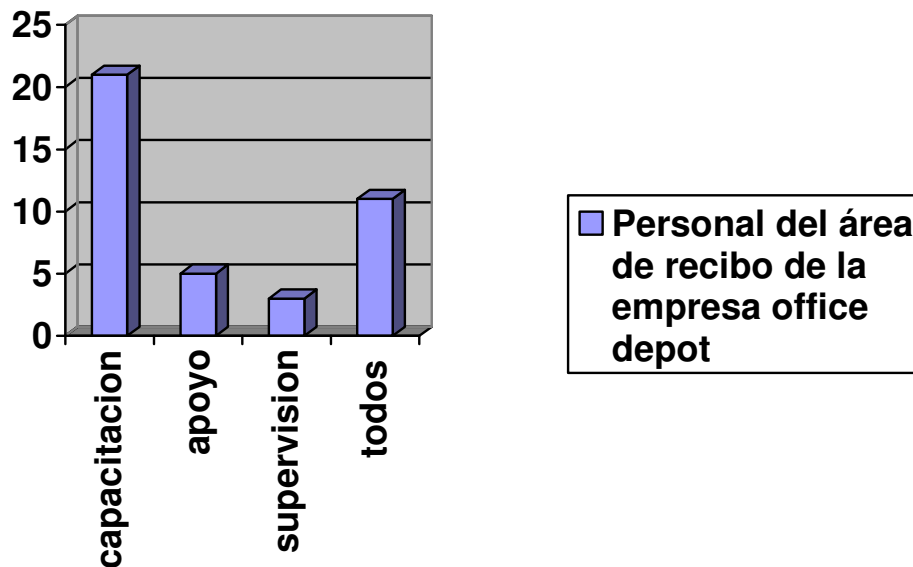
GRÁFICA CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 1



GRAFICA 1

En esta grafica podemos observar que el personal del área de recibo de la empresa office depot no siempre realiza la operación conforme al manual.

GRÁFICA CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 2

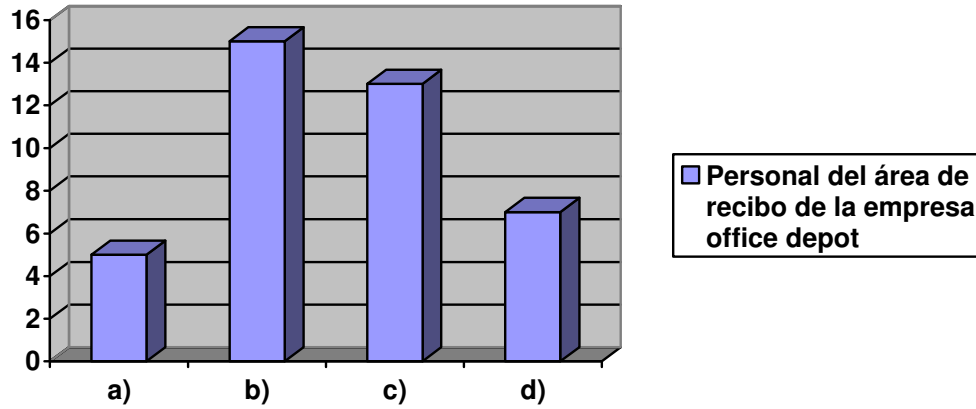


GRAFICA 2

En esta grafica podemos observar que el personal del área de recibo de la empresa office depot necesita mayor capacitación, además como mas supervisión.



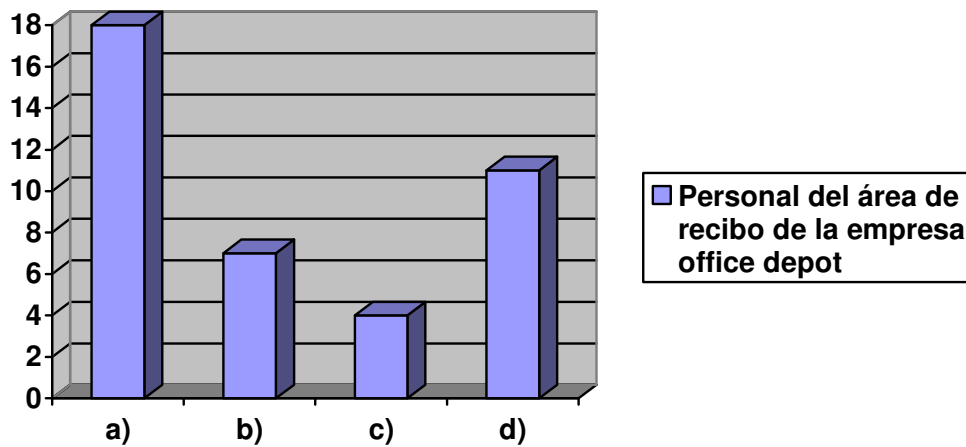
GRÁFICA CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 3



GRAFICA 3

En esta grafica podemos observar que el personal del área de recibo de la empresa office depot necesita mayor distribución de manuales para su conocimiento y aplicación de ellos, además como mas supervisión.

GRÁFICA CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 4

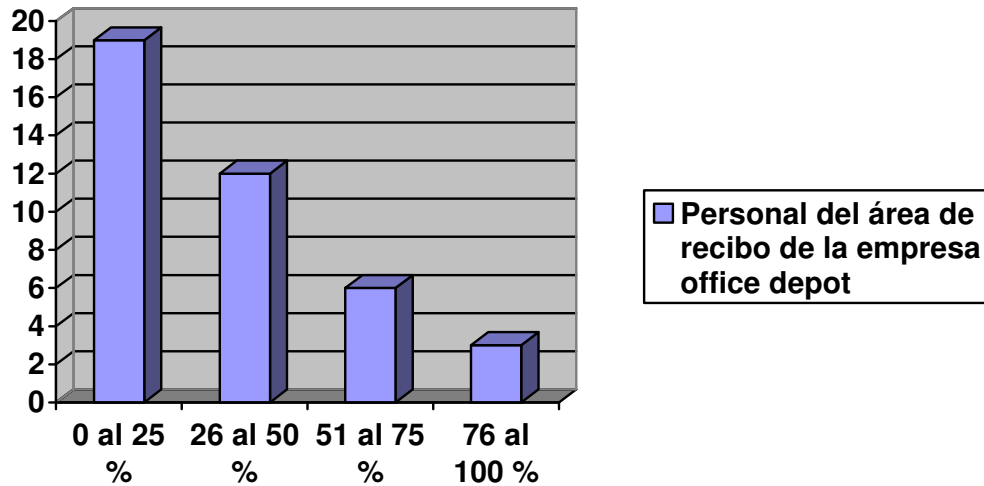


GRAFICA 4

En esta grafica podemos observar que el personal del área de recibo de la empresa office depot desea una capacitación personalizada acompañada de manuales y necesitan una mayor atención por parte de la gerencia así como estímulos.



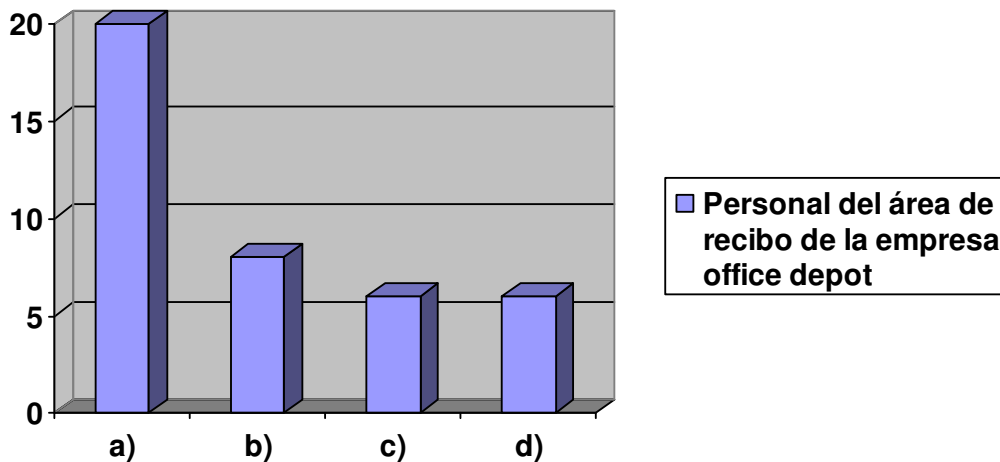
GRAFICA CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 5



GRAFICA 5

En esta grafica podemos observar que el personal del área de recibo de la empresa office depot esta consiente que menos del 25 por ciento del manual de operación no se realiza.

GRÁFICA CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 6

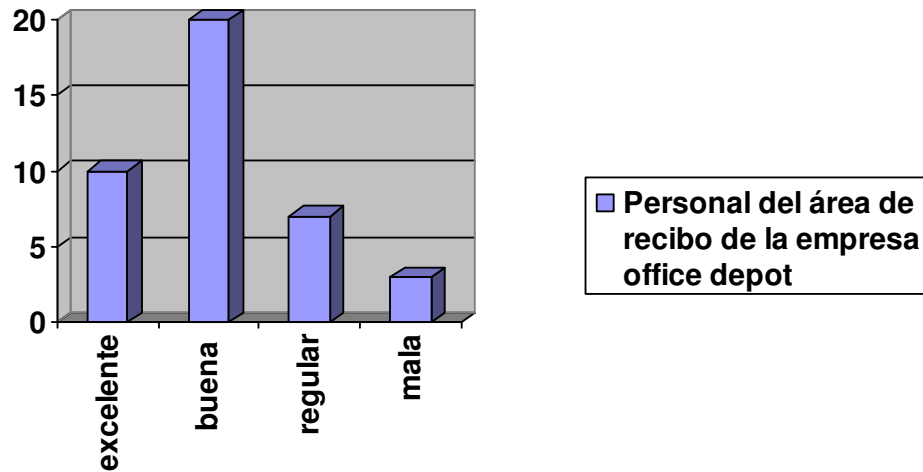


GRAFICA 6

En esta grafica podemos observar que el personal del área de recibo de la empresa office depot la operación sobrepasa a la gente y eso impide que se realice correctamente el manual.



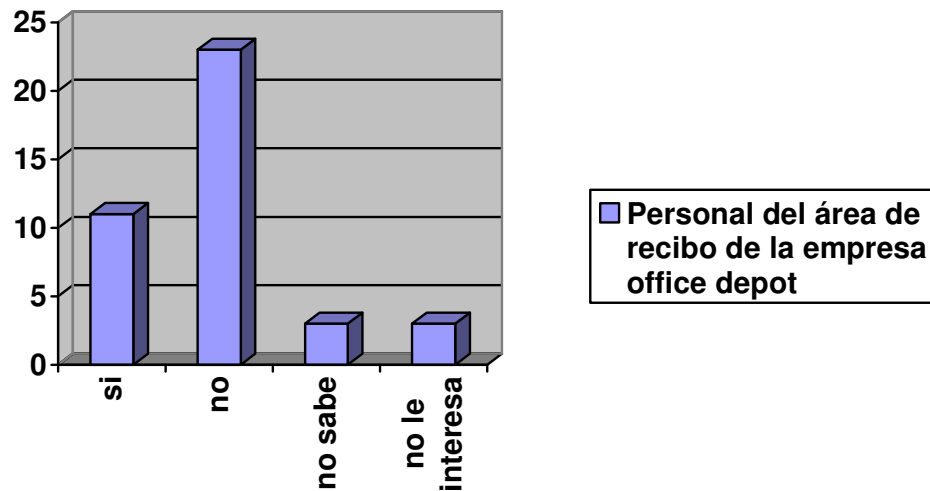
GRÁFICA CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 7



GRAFICA 7

En esta grafica podemos observar que el personal del área de recibo de la empresa office depot se encuentra en un ambiente de trabajo bueno.

GRÁFICA CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 8

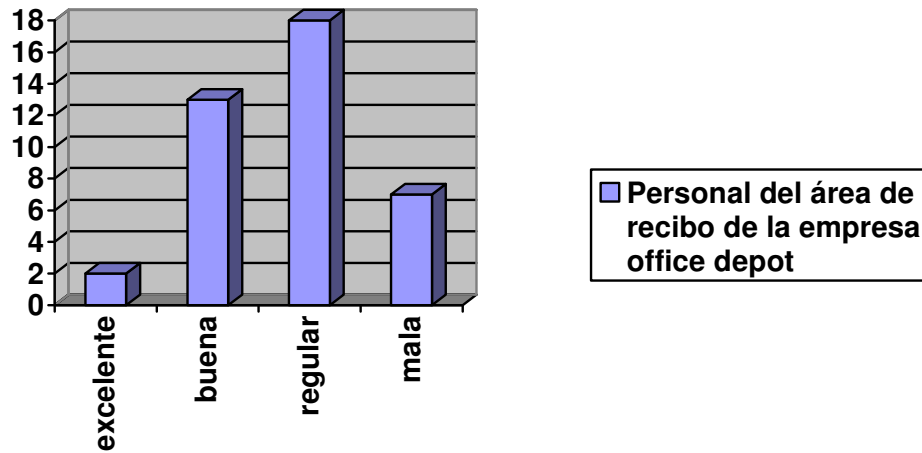


GRAFICA 8

En esta grafica podemos observar que el personal del área de recibo de la empresa office depot no sabe si existe una capacitación para el entrenamiento del manual de operación.



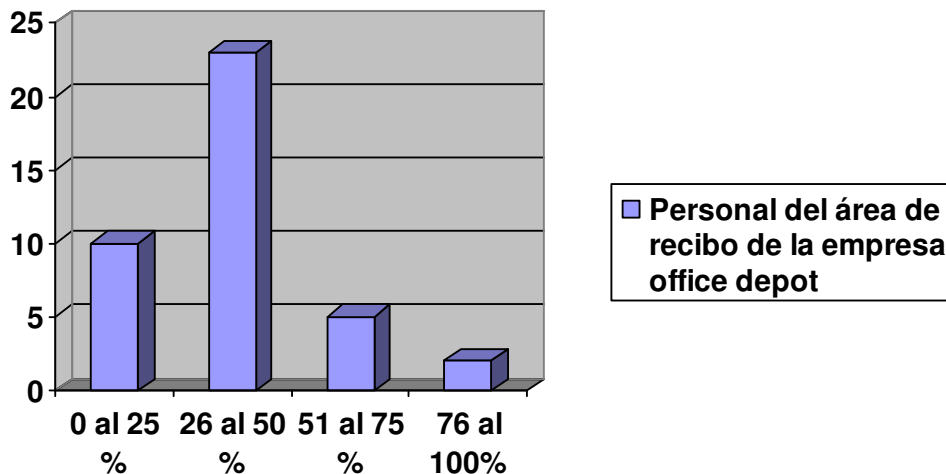
GRÁFICA CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 9



GRAFICA 9

En esta grafica podemos observar que el personal del área de recibo de la empresa office depot considera que es de regular a buena la supervisión por parte de su jefe inmediato para ejecutar el manual de operación.

GRÁFICA CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 10



GRAFICA 10

En esta grafica podemos observar que el personal del área de recibo de la empresa office depot desconoce en gran parte el manual de operación esto afecta directamente la ejecución de este.



2.4 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO

En base a una de las herramientas del estudio de mercado, las encuestas realizadas a todo el personal que labora en el área de recibo, pudimos determinar donde y como podemos mejorar para que se realice correctamente el manual de operación el departamento de recibo.

Además pudimos ver, que no solamente basta con tener un manual de operación, aquí en punto medular, es que la operación se realice homogéneamente en todas las tiendas de Office DEPOT.

Los problemas detectados fueron:

Falta de capacitación tanto teórico como práctico.

Supervisión constante por parte de personal de gerencia.

Falta de apoyo de personal para el encargado de recibo al momento de recibir mercancía.

Los gerentes deslindan toda la responsabilidad al encargado de recibo.

Valorar al personal que labora en el área de recibo.

Una vez detectados estos problemas que son áreas de oportunidad, y teniendo el manual de operación del área de recibo certificado, se desea implementar un programa de supervisión constante, sabemos que la operación es realizada por seres humanos los cuales, no estamos exentos de no cometer errores, pero lo que se busca, es que los errores sean mínimos, detectados a tiempo y dar la solución correcta, y no esperar hasta que el problema llegue a altas pérdidas económicas.



CAPITULO 3



3. PRESENTACION DEL PROYECTO

A continuación se va a enlistar las actividades a realizar para una reingeniería de procesos en el área de recibo así como también las actividades para la certificación DE ISO 9000 del manual de CTO.

3.1 LISTADO DE ACTIVIDADES

1. Estudio de las normas ISO 9000 para la certificación de un manual de operación en el área de recibo (21 Días).

1.1 Selección de la Norma en base a certificar el manual de operaciones para el área de Recibo.

2. Evaluación de la operación del área de Recibo, como esta actualmente y compararla con el criterio de la norma ISO 9000 (7 Días).

2.1 Evaluar el proceso de operación del área de Recibo.

2.2 Evaluar el manual, ya sea que se necesite o no mejorar dicho manual.

3. Estudio de Mercado (7 Días).

3.1 Elaboración del Cuestionario para el área de Recibo.

3.2 Evaluación de costos para la realización del estudio.

3.3 Selección de tiendas a evaluar.

4. Evaluación del Estudio de Mercado, evaluación de las muestras y elaboración de gráficas (7 Días).

4.1 Recopilación de las encuestas realizadas.

4.2 Evaluar y graficar los resultados obtenidos.

4.3 Elaborar las conclusiones en base a las encuestas realizadas.

5. Planificación de la implementación, decisión sobre los recursos a emplear y definición de la política de operación (21 Días).



- 5.1 Identificar al personal al que se le dedicará la capacitación.
 - 5.2 Determinar el tiempo de capacitación.
 - 5.3 Los recursos con los que el instructor y aprendiz trabajarán para una buena capacitación.
6. Documentación de la operación, procedimientos e instrucciones técnicas (14 Días).
 - 6.1 Diseñar un método práctico, entendible y rápido para la capacitación.
 - 6.2 Elaboración de material didáctico.
7. Capacitación al personal del área de Recibo conforme al manual (14 Días).
 - 7.1 Realizar exámenes en base al estudio del manual.
 - 7.2 Enseñanza del sistema operativo que se maneja en el área de recibo.
 - 7.3 Asignar tareas en base a los conocimientos adquiridos.
8. Implementación (21 Días).
 - 8.1 Realizar el proceso de operación conforme al manual.
 - 8.2 Realizar pruebas con errores intencionales en el proceso de operación para que el personal de recibo las detecte y solucione.
9. Elaboración del proceso de supervisión constante sobre la operación del proceso del manual (30 Días).
 - 9.1 Se supervisará diariamente la capacitación y la implementación del manual de operación durante una semana.
 - 9.2 La supervisión al personal del área de Recibo será semanal.
10. Auditoria interna. Cumplimiento del manual conforme a la norma ISO 9000 (14 Días).
 - 10.1 Supervisar los parámetros conforme a la capacitación y a la norma ISO 9000.



10.2 Realización de las auditorias necesarias, así como el mejoramiento de aquellos procesos que no se hayan detectado o no se estén realizando correctamente.

11. Certificación (7Dias).

11.1 Realizar auditoria enfocada a la mejora continua.

11.2 Realizar auditoria a "Competencia" y a la "Eficacia de las acciones tomadas".

11.3 Realizar auditoria de todo el proceso con la totalidad del sistema.

11.4 Auditoria de los procesos de la alta dirección (Gerencia del área de Recibo.

11.5 Auditoria de la Gestión de Recursos.

11.6 Auditoria de las políticas de calidad, objetivos de calidad y de la revisión a la alta dirección.

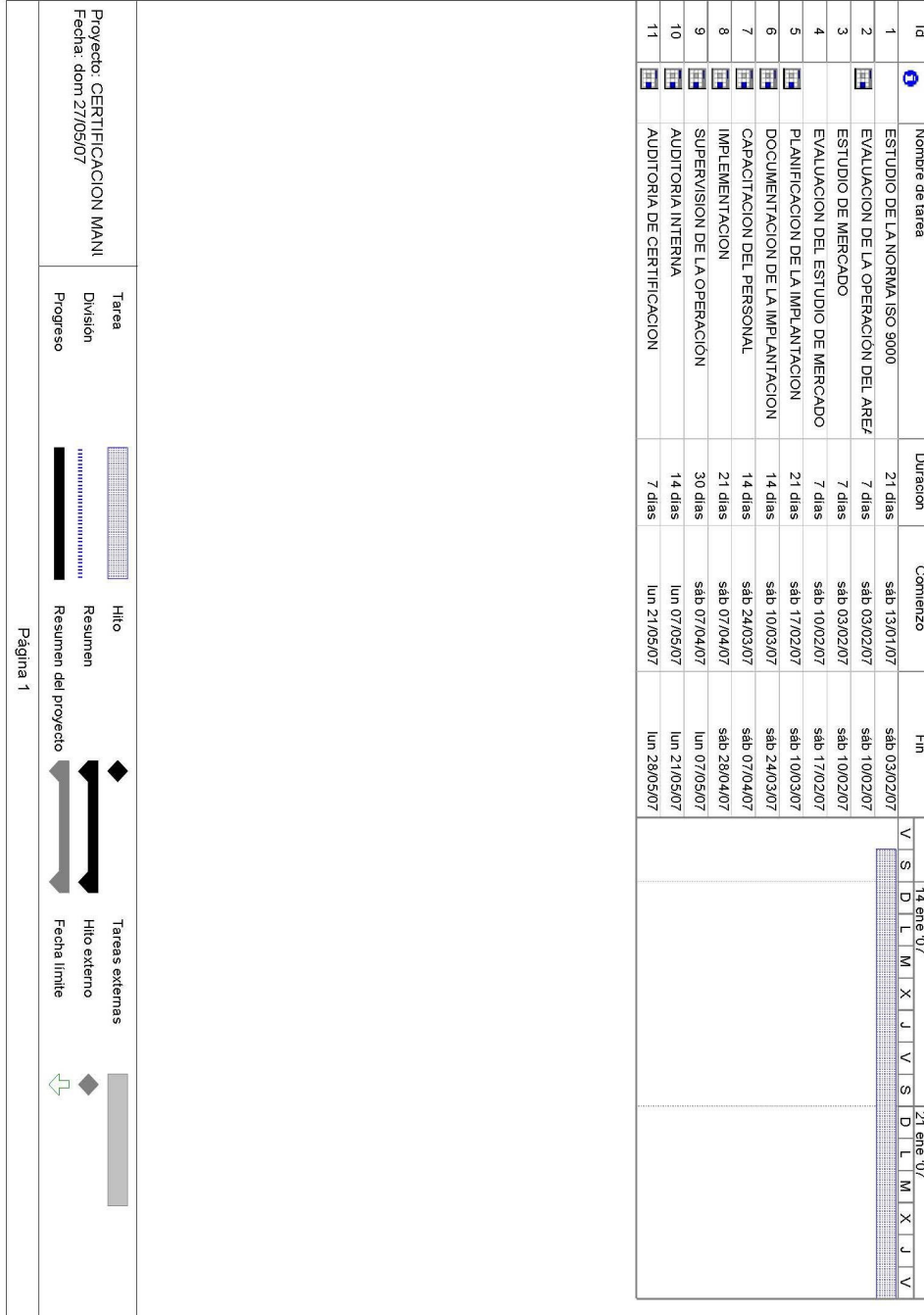
11.7 Demostración de la conformidad con la norma.

11.8 Dictamen.

Nota: Cabe mencionar que la actividad 11 no se va a realizar, ya que el alcance de nuestro proyecto de reingeniería no es llegar a certificar el manual, esto debido al costo que lleva la certificación, se anota como actividad solo de carácter demostrativo de lo que conlleva un proceso de certificación.

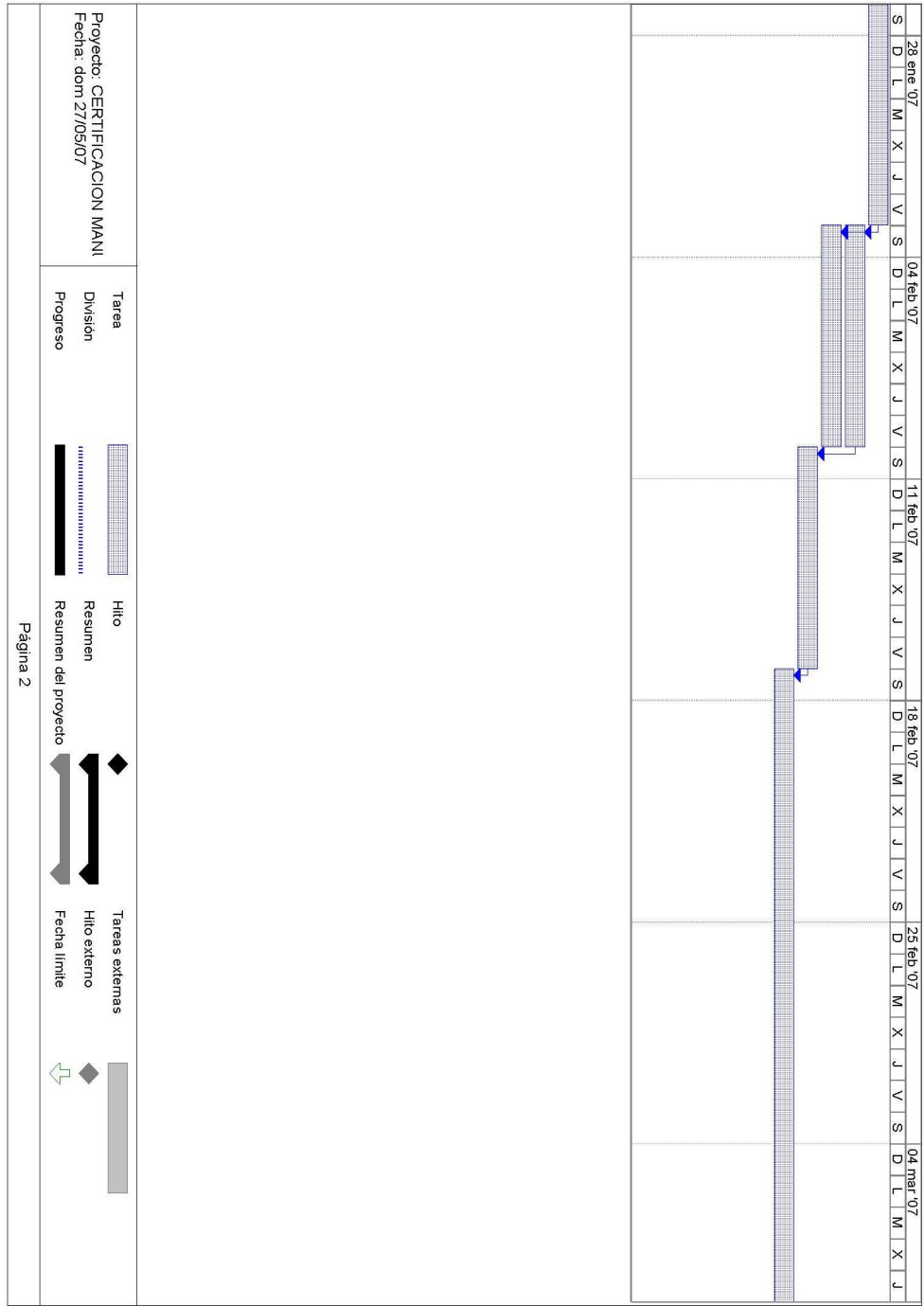


GRAFICA DE GANTT



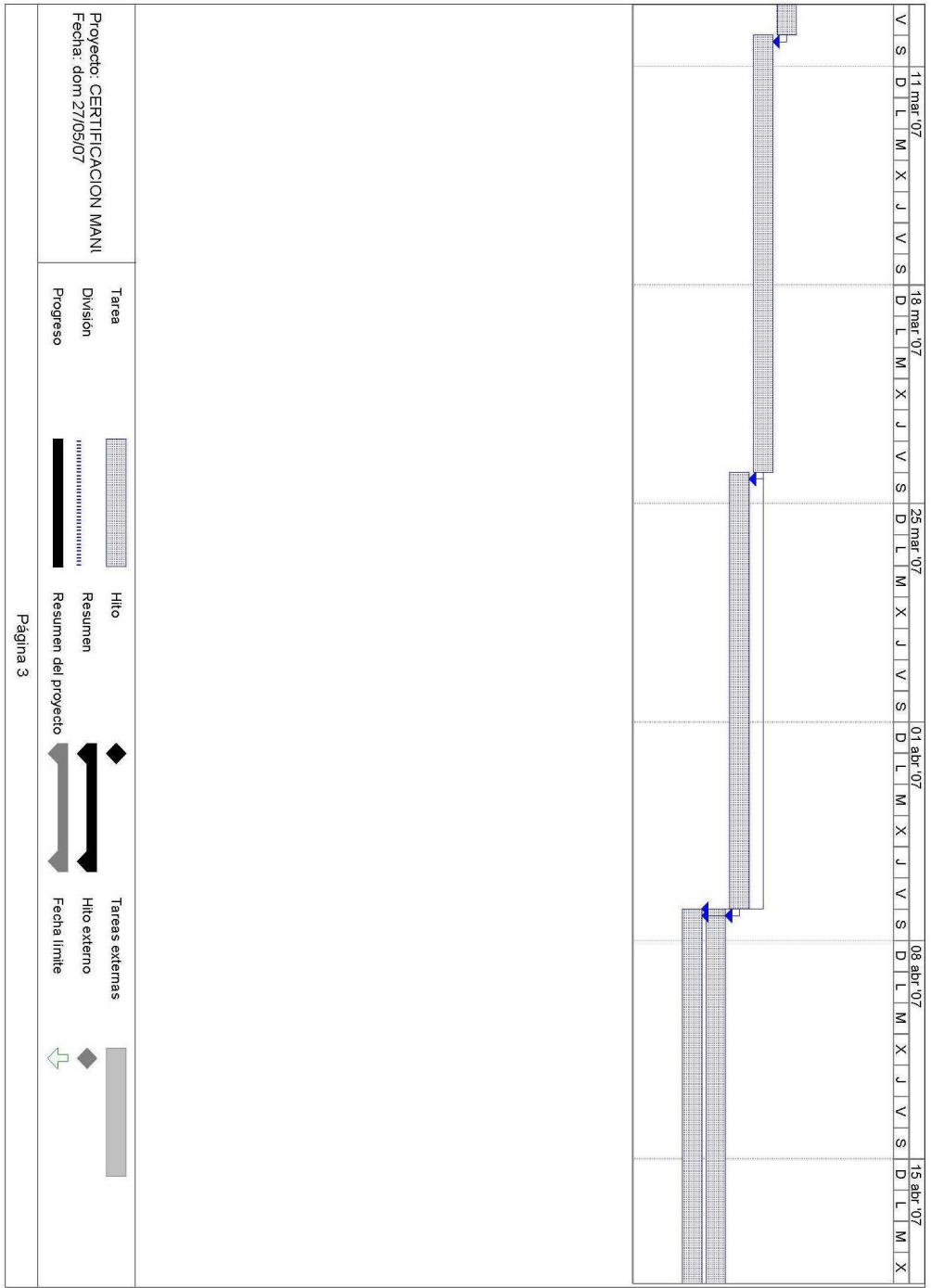


INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
UNIDAD "CULHUACAN"
ADMINISTRACION DE PROYECTOS



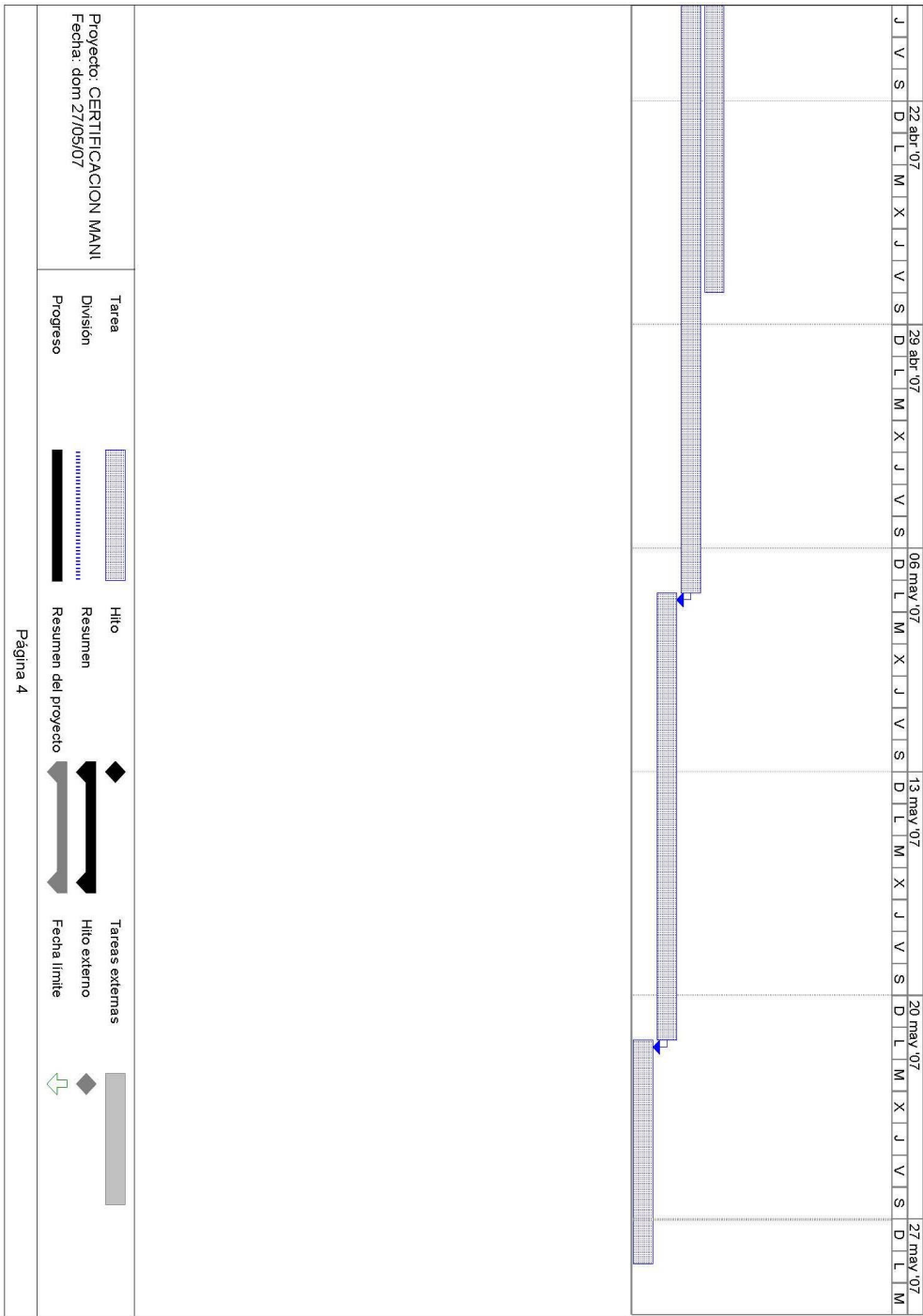


INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
UNIDAD "CULHUACAN"
ADMINISTRACION DE PROYECTOS





INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL
 ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
 UNIDAD "CULHUACAN"
 ADMINISTRACION DE PROYECTOS





CONCLUSION DE GRAFICA DE GANTT

Esta grafica de Gantt nos permite observar de manera directa los tiempos de inicio y terminación de las tareas necesarias para la certificación del manual de operación, que es nuestro proyecto a concluir, podemos observar que tenemos 11 tareas principales, de las cuales tenemos como inicio el día 13 de enero y se concluye el día 27 de mayo con un total de 135 días.

Iniciamos con un estudio de la norma ISO 9000 la cual es la que nos indica todo el proceso para la certificación de nuestro manual, continuamos con la evaluación de la operación del área donde tenemos la problemática que deseamos eliminar, principalmente el área no aplica en su totalidad el manual de operación existente y se desea mejorar e implementarlo a todos los trabajadores del área de recibo.

Se elabora un estudio de mercado elaborando un cuestionario al personal que actualmente se encuentra en el área de recibo, evaluando y graficando sus respuestas y considerándolas para la conclusión en la mejora del manual, se considera el aspecto económico para la realización del estudio de mercado.

Una vez obtenido el resultado del estudio de mercado, podemos iniciar una identificación del personal que será necesario capacitar para la aplicación del manual, se diseñara un método entendible para las personas seleccionadas para la capacitación, inicia la capacitación al personal seleccionado realizando exámenes en base al manual de operación para calificar el grado de aprendizaje de este, parte de la capacitación es el aprendizaje del sistema operativo que se utiliza en el área, dejar tarea a los participantes a manera que estén en contacto directo con la posibles problemáticas que se dan a diario.



Concluido la capacitación se realiza el proceso de operación conforma al manual, poniendo a prueba a los capacitados con problemas mas comunes en el proceso, afín de que estos los detecte y les de la solución mas precisa, para la valoración de este es necesario realizar un proceso de supervisión que verifique diariamente la constante capacitación e implementación del manual, considerando que la supervisión al área de recibo será semanalmente.

Todo esto será verificado por una auditoria interna que dará fe de la aplicación del manual conforme ala norma iso 9000, supervisando de acuerdo a la capacitación y a la norma iso 9000, aplicando las auditorias que sean necesarias para la detección a tiempo de problemas con respecto al manual, las auditorias serán a todos los niveles desde las gerencias de área de recibo , con el fin de obtener una mayor participación de toda el área, de esta manera podemos demostrar la competencia y eficacia que se obtuvo con el proceso de operación bien aplicado en el área, obteniendo un dictamen por parte de los auditores positivo.



CAPITULO 4



4. EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROYECTO

4.1 DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN

Operación 1: Se recibe la mercancía en tarimas por parte de los proveedores y del centro de distribución (Office DEPOT), sin tener un horario específico o días exclusivos para la recepción de mercancía. Las tarimas están clasificadas en 2, mercancía general (volumen de la mercancía mayor a 50 cm.) y la mercancía de alto valor (aquella mercancía que puede ser sustraída fácilmente por el tamaño y el costo).

Operación 2: Se recibe la mercancía de alto valor.

Inspección 3: Se verifica en presencia del transportista, gerencia, vigilancia y el personal encargado de laborar en el área de recibo, que toda la mercancía de alto valor llegue completa, y así firmar de aceptación el documento al transportista y pueda retirarse.

Operación 4: Una vez revisada la mercancía de alto valor, se transporta al cuarto de seguridad.

Inspección 5: La mercancía se revisa por segunda vez por otra persona de gerencia y el encargado del área de recibo, el cual se coloca un sello de conformidad firmado por gerencia.

Inspección 6: Se verifica la tarima con la mercancía general, ya sin el transportista, ni vigilancia y tampoco con personal de gerencia, en caso de haber una diferencia en la entrada de mercancía (de más o menos o en su defecto dañado) se realiza un reporte el cual es firmado por gerencia para efectos de supervisión.

Operación 7: Se captura en sistema la mercancía general de entrada que haya llegado completa y en buen estado.



Operación 8: Se captura la mercancía de alto valor, aquí no puede haber diferencias, por ese motivo se inspecciona al momento de llegar dicha mercancía y en presencia de 4 personas.

Operación 9: Una vez captura la mercancía general, el encargado de recibo, coloca la mercancía en el pasillo de transición, donde el jefe de piso junto con sus auxiliares se encarga de llevarla a su ubicación correspondiente.

Operación 10: El jefe de piso y los auxiliares se encargan de colocar la mercancía en los racks, y de llenar los huecos que tenga la tienda por mercancía que haya sido vendida durante la semana.

Operación 11: Personal de gerencia junto con el jefe de piso, se encargan de supervisar que la mercancía se encuentre en su ubicación, este capturada en sistema y no haya huecos de mercancía.

SIMBOLOGÍA

INSPECCIÓN 

OPERACIÓN 

TRANSPORTE 

ESPERA 

ALMACENAMIENTO 



4.2 DIAGRAMA DE OPERACIÓN DE ENTRADA DE MERCANCIA AL ÁREA DE RECIBO

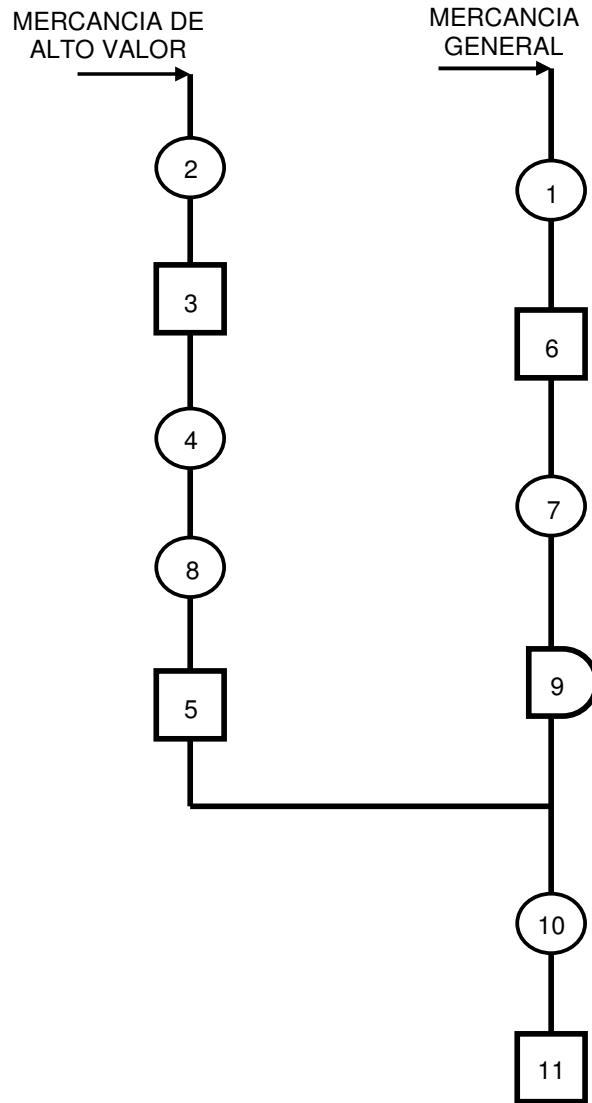


FIG. 4 CURSOGRAMA SINOPTICO



4.3 PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Establecer la metodología para planear, documentar y ejecutar las auditorias internas que permitan determinar si la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad es eficaz así como su conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001: 2000, los del sistema y los de la planificación de la realización del producto y/o servicio

3. Políticas de operación

- 3.1. Las unidades responsables deben llevar a cabo auditorias internas a intervalos planificados, al menos una completa a todo el sistema cada año.
- 3.2. El auditor líder debe planificar un programa de auditorias internas considerando el estado y la importancia que tengan los procesos y las áreas sujetas a auditar, así como los resultados de auditorias previas. En la planificación se deben definir, entre otros, criterios de auditoria (p.e. requisitos, procedimientos, políticas, reglamentos y leyes) objetivo (s), alcance, frecuencia y metodología.
- 3.3. La selección de los auditores y la realización de las auditorias internas deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorias. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.
- 3.4. Los auditores deben demostrar competencia para que las auditorias al sistema de gestión de calidad se efectúen en forma efectiva y se aseguren la objetividad e imparcialidad de la misma.
- 3.5. Los auditores deberán ser evaluados en cuanto a su competencia y desempeño en su lugar de trabajo así como en la planificación y ejecución de auditorias.



- 3.6. Los auditores deberán planificar y ejecutar la auditoria con base a los lineamientos establecidos en el presente documento y presentar un informe de la auditoria que incluya las no conformidades encontradas.
- 3.7. La implementación de las acciones que permitan la atención y eliminación de las no conformidades y sus causas serán verificadas a través del seguimiento de acuerdos del Comité de calidad de cada unidad administrativa.
- 3.8. El auditor líder propondrá al comité de calidad los cursos de capacitación y/o de actualización enfocados al grupo auditor interno.
- 3.9. El director general o el representante de la dirección y el auditor líder darán seguimiento a la eficacia de la formación de los auditores internos y/o auditor líder considerando la calificación obtenida por ellos en los rubros de entrenamiento y experiencia indicados en el anexo 9.3.
- 3.10. La vigencia de la calificación de auditores será de un año, considerando que se deberán actualizar los registros de los auditores en cuanto a educación, entrenamiento y experiencia cada año.



CAPITULO 5



5 EVALUACIÓN DE RESULTADOS

5.1 AUDITORIA PARA CERTIFICACION ISO 9000

La necesidad de un enfoque de dos etapas para la Auditoria

La auditoria de ISO 9001:2000 requiere que los auditores obtengan una buena comprensión del sistema de gestión de la calidad (SGC) del auditado y de la naturaleza de su negocio. Es por esto que es benéfico para una organización ser visitada antes de su auditoria de certificación y para que se realice la primera etapa de la auditoria.

Esta primera etapa se realiza principalmente para determinar el alcance y para planificar una auditoria de certificación (la etapa 2 de la auditoria) así como para permitir que el auditor entienda a la organización. Por ejemplo, para que conozca su SGC, sus políticas, objetivos, riesgos, procesos, ubicación, etc. También se puede utilizar para que el organismo auditor comunique sus necesidades y expectativas al auditado.

Las actividades llevadas a cabo en una primera etapa preliminar de auditoria incluyen:

- La Identificación de los riesgos clave del negocio y los aspectos reglamentarios y Estatutarios relacionados así como su cumplimiento.
- La evaluación para determinar si los procesos definidos del auditado son adecuados para cumplir sus objetivos y los requisitos del cliente.
- La conducción de una revisión de la documentación.

Esta revisión debería determinar si la documentación del SGC de la organización cubre adecuadamente todos los requisitos de ISO 9001:2000. Normalmente, la revisión se debería realizar en las instalaciones del auditado (a menos que se solicite y justifique algo diferente).



Como resultado de esta actividad, se debería presentar un informe que indique todas las áreas deficientes. Como parte de la revisión de la documentación, el auditor debería evaluar la extensión y la disponibilidad de los procedimientos de soporte y las descripciones de los procesos.

- Redacción de la futura documentación de certificación, incluyendo la declaración del alcance.
- Planificación de la auditoria de certificación (etapa 2), incluyendo los requisitos para la selección del equipo auditor.
- Obtención de evidencias de que las auditorias internas y las revisiones por la dirección se planifican o realizan eficazmente.
- Verificación de que el SGC está implementado y listo para la etapa 2 de la auditoria, incluyendo el nivel apropiado de los documentos y los registros de soporte.

Si el sistema tiene alguna carencia, el auditor debería indicarlo en el informe de auditoria de modo tal que la organización tenga una oportunidad para rectificar las deficiencias antes de su auditoria de certificación (segunda etapa).

- Acordar la fecha para la etapa 2 de la auditoria.

5.2 AUDITORIA A LA MEJORA CONTINÚA

Se debería enfatizar que el requisito de ISO 9001:2000 es para la mejora continua de la *eficacia del SGC*.

La mejora continua se origina en los objetivos establecidos por la alta dirección, en los cuales se deberían dirigir abordar (como mínimo) los siguientes elementos: la mejora de la eficiencia interna (para que la organización continúe siendo competitiva económicamente), las necesidades de los clientes individuales y el nivel de desempeño que normalmente espera el mercado.

Sería útil para una organización tener objetivos encaminados hacia la mejora de su eficiencia interna y su competitividad (por ejemplo a través de la innovación).



5.3 ENLACE DE LA AUDITORIA DE UNA TAREA, UNA ACTIVIDAD O UN PROCESO PARTICULAR CON LA TOTALIDAD DEL SISTEMA

El auditor no debería perder de vista la dirección total de la auditoria ni dejarse distraer por detalles superfluos. Es importante que el auditor vigile estrechamente la información proporcionada por el auditado en el manual de calidad o en la documentación en la cual el auditado ha definido la interacción de los procesos. También se deberían realizar entrevistas de forma tal que los auditores determinen la entrada y la salida del proceso que se está auditando. Recordar el mapa de procesos del auditado debería garantizar que el auditor podrá determinar la importancia de los procesos que está auditando en un momento determinado y, por lo tanto, podrá no perder de vista la dirección total de la auditoria. Esto también ayudará al auditor a entender el vínculo entre los procesos.

Durante una auditoria, el auditor tiene la oportunidad de verificar la descripción que hace el auditado de la interrelación de sus procesos. El auditor debería tomar algunas muestras para determinar si las descripciones son un reflejo adecuado de la interrelación real de los procesos, puesto que esto ayudará a establecer si la descripción del proceso es adecuada.

5.4 AUDITORIA DE LA GERENCIA.

Reconociendo que la auditoria de los procesos de la gerencia es un asunto sensible, este documento brinda guía para esta categoría de auditoria. Es recomendable que los auditores involucren a la gerencia en la auditoria, es decir, invitarlos a las reuniones de apertura y cierre, programar tiempo suficiente en el plan de auditoria para entrevistar a los altos directivos, discutir los hallazgos de la auditoria directamente con ellos, buscar evidencia de su compromiso, etc. Es importante que el centro de atención deje de estar sólo en el director de calidad y pase a la alta dirección de la organización.



Se recomienda que el auditor considere las actividades de la gerencia como procesos y los audite de acuerdo a ello.

Los métodos comunes para evaluar el compromiso de la gerencia incluyen:

1. Entrevistas con la gerencia. El auditor puede, usando terminología de negocios apropiada para la gerencia, hace preguntas pertinentes que:

a) intenten obtener evidencia de la conciencia y el compromiso de la gerencia con la calidad y su importancia para los objetivos globales y el sistema de gestión de la organización.

b) establezcan evidencia del cumplimiento de los requisitos de ISO 9001 para la responsabilidad de la dirección.

2. Recolección y corroboración de la evidencia

El auditor/equipo auditor debería buscar constantemente las oportunidades para corroborar las respuestas obtenidas de la gerencia cuando se realizó la entrevista. Esto incluye:

a) disponibilidad y pertinencia de las políticas y los objetivos.

b) establecer el vínculo entre las políticas y los objetivos.

c) obtener evidencia de que estas políticas y estos objetivos son eficaces y se entiendan en toda la organización.

d) determinar si las políticas y los objetivos son adecuados para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y para el logro de la satisfacción del cliente.

e) determinar si gerencia está involucrada en las revisiones por la dirección.

El auditor/equipo auditor debería revisar la evidencia recolectada para asegurarse de que la información es completa y exacta, y dar confianza en las conclusiones obtenidas.

Los auditores deberían preparar sus informes de auditoria para que sean adecuados para la presentación a la gerencia. Puede ser apropiado presentar un resumen ejecutivo del informe de auditoria adecuado para su presentación ante la gerencia y las partes interesadas clave de la organización.



5.5 DEMOSTRACIÓN DE LA CONFORMIDAD CON LA NORMA

Al final de una auditoria, el auditor debería estar en posición de saber si se cumplen o no todos los requisitos de la norma.

Al intentar demostrar la conformidad con la norma, con frecuencia las personas vuelven a usar las listas de verificación en donde el auditor puede verificar uno por uno los requisitos de la norma, asegurándose de cubrirlos en su totalidad. Este enfoque básico de diligenciar una lista de verificación es una forma fácil de garantizar que se han verificado todos los requisitos de la norma.

Es importante emplear adecuadamente una lista de verificación y en el momento correcto, es decir, como una herramienta para facilitar el seguimiento de los requisitos de la norma que se han cubrir.

Es importante que los informes de auditoria para el auditado sólo contengan información importante para él, por ejemplo, información sobre las posibles mejoras, las observaciones positivas y las no conformidades con la norma. Es improbable que la simple reiteración y explicación de los requisitos de la norma sea lo que busca el auditado.

5.6 AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Los auditores deberían verificar que los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad se gestionan adecuadamente. Esto implica que la organización debe identificar, planificar, utilizar, poner a disposición, monitorear y cambiar los recursos adecuados según sea necesario.

Se recomienda que la gestión de los recursos no se audite por separado. Independientemente de la forma en que la organización esté estructurada e identifique sus procesos, los auditores deberían poder verificar la gestión



adecuada y eficaz de los recursos para lograr los resultados planificados. Es importante que los auditores verifiquen si la organización ha evaluado el desempeño anterior y actual (por ejemplo, usando el análisis costo - beneficio, la evaluación de riesgo, etc.) al decidir qué recursos se deben asignar.

La gestión de los recursos se puede evaluar mediante entrevistas con la gerencia y otro personal responsable para verificar que se han instaurado los procesos adecuados. Sin embargo, es necesario que esto tenga el soporte de la evidencia objetiva recolectada durante toda la auditoria.

La evidencia se puede obtener en diferentes etapas de la auditoria - revisando entradas, desempeño de procesos y resultados. Esto se ha de llevar a cabo al auditar todos los procesos y la documentación de procesos y sistemas relacionados tales como:

- Compromiso y responsabilidades de la gerencia;
- Proceso de supervisión por la gerencia;
- Procesos de realización del producto, incluyendo el control de productos no conformes, acciones correctivas y preventivas y mejora continua.

Los auditores deberían verificar que se suministran y mantienen los recursos humanos, la infraestructura (energía, agua, mantenimiento de instalaciones y equipos, comunicaciones, tecnología de la información, etc.) y el ambiente de trabajo (temperatura, iluminación, vibración, ruido, etc.) de forma consistente con la política y los objetivos de calidad y que contribuyen al cumplimiento de los requisitos del producto.

Si se observa que la organización no ha tenido en cuenta la gestión eficaz de los recursos, lo cual puede ocasionar un producto que no satisface los requisitos relacionados, esto se debería tratar como una no conformidad, cuya magnitud debería estar relacionada con el riesgo asociado.



Antes de terminar la auditoria, los auditores deben convencerse de que los objetivos de calidad son realistas y pertinentes y que la organización ha asignado al personal responsable los recursos necesarios para cumplir sus objetivos. La evidencia de esto se debería obtener en todos los niveles de la organización.

Los objetivos de calidad no son estáticos y es necesario actualizarlos a la luz del clima actual del negocio y de búsqueda de la mejora continua. Los auditores deberían verificar que el desempeño general de la organización refleje las aspiraciones de la política de la calidad y satisfaga de forma razonable los objetivos de calidad.

ISO 9001, cláusula 5.6.2, especifica las entradas para el proceso de revisión por la dirección y se deben incluir estos temas. Sin embargo, éstos no son los únicos temas que se pueden incluir en una revisión. Es probable que ellos no se traten individualmente ni simultáneamente, sino como parte de una revisión general del negocio. Los auditores deberían estar conscientes de que las entradas podrían estar en forma de informes, diagramas de tendencia, etc.

El resultado no solo se relaciona con las mejoras o los cambios, sino que podría incluir decisiones sobre otros asuntos importantes tales como los planes para introducir nuevos procesos de operación.

Es importante que la organización redacte un alcance de la certificación preliminar antes de solicitar la certificación. Éste sería analizado luego por el Organismo de Certificación durante la primera etapa de la auditoria, para la planificación adecuada de la segunda etapa.

El auditor es responsable de:

- Garantizar que la declaración final del alcance de la certificación no se malinterprete;



**INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
UNIDAD "CULHUACAN"
ADMINISTRACION DE PROYECTOS**



- Verificar que este alcance únicamente se refiera a los procesos, productos, sitios, departamentos o divisiones, etc. de la organizaciones que fueron evaluados durante la auditoria de certificación; y
- Verificar que este alcance define cualquier exclusión de los requisitos de ISO 9001, que se proporciona justificación para tales exclusiones y que ésta es razonable.



CONCLUSIONES

De lo expuesto queda claramente reflejada la enorme importancia que tiene por un lado la certificación ISO 9000. De tal manera recreamos los procesos tratando de convertir a éstos en la palanca que genere ventajas competitivas para un buen proceso de operación. Logrando reducir la merma de la tienda, ya que en su mayoría, son por errores administrativos, ocasionados por el mal manejo de la mercancía.

A través de la Reingeniería de procesos, establece una correlación explícita entre los resultados del negocio (que son de interés para los altos ejecutivos que optan por este programa), y los resultados del proceso: rapidez, precisión y reducción del tiempo del proceso (que el equipo de reingeniería trata de optimizar).

Finalmente la Reingeniería responde a la evolución de las tendencias en el ambiente de los negocios donde fallan programas de mejora incremental más tradicionales. En muchos casos, sólo la reingeniería promete un cambio suficientemente rápido y radical para mantenerse a tono con el cambiante ambiente de los negocios.

Una vez detectados los errores en el proceso de operación con reingeniería de procesos, enfocarnos directamente sobre los beneficios que se obtiene del ISO 9000, y que la certificación es sólo: La calidad, que es un criterio el cual las empresas pueden elegir negocios, para mejorar los procesos operativos, productos y servicios. Así, la decisión de certificar dependerá más de lo que esperan sus clientes, o requiere el mercado, en este caso, un manual de operación.

El marco jurídico, enfatizamos en la comisión de seguridad e higiene, para evaluar y prevenir los riesgos que pudieran ocurrir en el área de recibo donde el personal que labora, del código civil nos hace referencia de las obligaciones de la empresa en caso de accidente internos, por último el código penal, nos



ayudará a proteger nuestro manual una vez certificado para evitar que haya plagios.

Con la realización del estudio de mercado, observamos que es un apoyo, no obstante, éste no garantiza una solución buena en todos los casos, es una guía que orienta para facilitar la conducta en los negocios y a la vez reducir al mínimo el margen de error posible. Una de las herramientas con las que cuenta el estudio de mercado, son las encuestas y gráficas, las cuales, en base a las respuestas pudimos detectar por que no se lleva correctamente el manual de operación para el área de recibo.

Para poder realizar un proceso de certificación es necesario antes que nada tener conocimiento del proceso que actualmente se lleva a cabo en el área de recibo así como también de la norma ISO 9000, una vez comprendido lo anterior realizar la reingeniería de procesos necesaria para lograr la certificación del manual de operación (Estudio de mercado, capacitación, supervisión de los procesos, auditorías internas). Para nuestro proyecto teníamos estimado un plazo no mayor a 8 meses, y con el listado de actividades propuesto podemos hacerlo en 5 meses.

Para que se realice un proceso de certificación es importante que haya una estrecha relación entra la gerencia del departamento como de los trabajadores, conocimiento del manual de operación, así como una buena planificación para realizar una reingeniería y tener claros los objetivos que se pretenden alcanzar. Entendiendo que cada uno de estos factores va interrelacionado es muy posible poder alcanzar una certificación.

A través de las diferentes auditorías que comprende la norma ISO 9000 se pudo detectar que hay que existen actualmente una serie de carencias en el proceso de Recibo, entre ellas la falta de supervisión, apoyo y la falta de capacitación para el entendimiento del manual de operación. Para dar solución



a estos problemas se optó por la capacitación a cada una de las áreas desde la Gerencia del Departamento hasta el trabajador.

En el caso de la Gerencia se debe explicar como hacer una buena supervisión, que puntos son importantes a revisar; en cuanto al operador se le capacitó explicándole a detalle el manual de operación realizándole al final un examen de comprensión y poniéndole en la operación circunstancias (intencionales) con errores para ver si comprendió los procesos. De esto se concluye que debe haber una estrecha relación entre la Gerencia y el trabajador ya que al haber una buena supervisión con lleva a que el proceso se realice con el menor margen de error y al haber entendimiento del Manual.

Para que se lleve el proceso de forma correcta, la Dirección de Operaciones de Office DEPOT cuenta con el área de Prevención de Pérdidas, dicha área cuenta con 10 auditores repartidos en varias zonas de la República Mexicana, cada auditor tiene a su cargo de 10 a 15 tiendas, las distribución de los auditores es; 5 en el D.F. y la zona metropolitana, 2 en el bajo, 3 en el norte.

La Dirección de Operaciones, ha asignado al área de Prevención de Pérdidas, la tarea y responsabilidad de realizar auditorias a todas las tiendas, estas supervisiones son mensuales, por lo que cada auditor visitas sus tiendas una vez al mes. El cual se encarga de supervisar, corregir y reportar cualquier anomalía que se detecté en la operación de la tienda.



BIBLIOGRAFÍA

Seguridad e Higiene en el Trabajo.
Adolfo Rodellar Lisa.
Boixareu Editores

UNIT, Sistemas de gestión de la calidad ISO 9000:2000
Montevideo
Mayo 2001.

VAN DEN BERGHE, Wouter, Aplicación de las Normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación
CEDEFOP
Thessaloniki, 1998.

Revista Líderes, año 16 tomo 117 mayo 2007.

INTERNET

www.officedepot.com.mx (Historia de la empresa)

www.trabajo.gob.mx (Comisión de Seguridad e Higiene)

www.stps.gob.mx (Ley Federal del Trabajo)

www.juridicas.unam.mx (Código civil y Código Penal)

www.normex.com.mx (Proceso de certificación)

www.sedic.es/c_procesocertificacion.htm



GLOSARIO

CROSS DOCK o CRUCE DE ANDÉN

Conocemos como CROSS DOCK al centro de distribución donde la mayoría de los proveedores realizan las entregas de la mercancía para su posterior distribución a las diferentes sucursales por medio de una transferencia.

PACKING LIST

Se refiere a la lista de empaque que describe el número de tienda destino, los números de skus y piezas enviadas en un sz y el número de cartón correspondiente.

SZ

Se traduce como tarima de envío y el número identificador de la etiqueta asignada a una carga de varias cajas o una sola que se envía en una tarima físicamente empleada.

TRANSFERENCIA DIRECTA

Se le denomina transferencia directa por que no se le asigno número de cartón, sz o carga.

NÚMERO DE CARTÓN

Es el número que se le asigna a la transferencia para dar entrada a la mercancía en el sistema AS400.

JAULA

La jaula es la mercancía que cross dock nos envía por separado, ya que su característica principal es que podría ser muy susceptible de robo y esta es recibida por Gerencia.



MISS SHIP

Se refiere a los artículos que el proveedor manda por error pero que no manejamos en inventario.

RTV

"Return to vendor". Devolución al proveedor. Documento con el cual se autoriza a devolver uno o varios artículos a quien nos los surtió.

CTO

"Central of Treatment and Organization. Centro de Organización de Trámites, área en la cual se emiten la mayoría de reportes utilizados en la operación de la tienda.



ANEXO 1

COMISIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE

ARTICULO 1.- El presente reglamento es de observancia obligatoria para las dependencias y demás unidades administrativas del Poder Ejecutivo del Estado y sus Servidores Públicos, así como para la Comisión y Subcomisiones Mixtas de Seguridad e Higiene.

ARTICULO 2.- Este reglamento tiene por objeto, establecer y mantener los procedimientos orientados a proteger la salud y la vida de los Servidores Públicos, así como prevenir y reducir las posibilidades de riesgos de trabajo e implantar medidas de seguridad e higiene adecuadas para cada Centro de Trabajo.

DE LA COMISIÓN MIXTA DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

ARTICULO 6.- La Comisión será el órgano responsable de vigilar el cumplimiento y aplicación del presente reglamento, para lo cual, se auxiliará de un Secretariado Técnico y de las Subcomisiones que sean necesarias.

ARTÍCULO 8.- Todos los integrantes de la Comisión nombrarán a un suplente, y éste asumirá la representación en ausencia del propietario.

Los miembros de la Comisión tendrán voz y voto. En caso de empate, el presidente tendrá voto de calidad.

ARTÍCULO 9.- Son facultades y obligaciones de la Comisión:

- I. Vigilar que las dependencias y demás unidades administrativas del Ejecutivo Estatal, cumplan con las normas relativas a la seguridad e higiene en el trabajo;
- II. Emitir lineamientos generales sobre seguridad e higiene y riesgos de trabajo;
- III. Aprobar el programa general y los específicos de seguridad e higiene en el trabajo;



- IV. Investigar las causas de accidentes y de enfermedades de trabajo y proponer o adoptar las medidas preventivas y correctivas que sean necesarias;
- V. Vigilar que se cumplan las medidas preventivas de accidentes y enfermedades de trabajo;
- VI. Constituir las Subcomisiones que sean necesarias;
- VII. Vigilar que las Subcomisiones cumplan con los programas de seguridad e higiene en el trabajo y demás asuntos que se le encomienden;
- VIII. Evaluar y aprobar los informes que rindan las Subcomisiones;
- IX. Promover la impartición de cursos sobre primeros auxilios y técnicas de emergencia para casos de siniestros, en coordinación con la Dirección General de Protección Civil, en caso de ser necesario;
- X. Difundir entre los Servidores Públicos los planes y programas de seguridad e higiene; y

ARTICULO 24.- Las Subcomisiones deberán levantar acta de cada sesión en la que se asentará, en todo caso:

- I. Conclusiones de las visitas realizadas;
- II. Resultados de las investigaciones practicadas con motivo de riesgos de trabajo ocurridos, de las probables causas que los originaron, de las medidas señaladas para prevenirlos y de su cumplimiento;
- III. Actividades educativas en materia de seguridad, higiene o protección civil llevadas a la práctica.



DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL TRABAJO

ARTICULO 27.- Será responsabilidad de los titulares de las dependencias y unidades administrativas que las actividades de los Servidores Públicos se desarrollen en condiciones adecuadas de seguridad, para prevenir los riesgos de trabajo, por lo que en todos los centros de trabajo se implantarán las siguientes medidas:

II. En los centros de trabajo se fijará en lugares visibles la señalización correspondiente sobre seguridad; y se instalarán botiquines de emergencia con la dotación de medicamentos y materiales necesarios para prestar los primeros auxilios, principalmente cuando los centros de

IV. Los responsables de los centros de trabajo, reportarán a la subcomisión que corresponda, las deficiencias de las instalaciones físicas, maquinaria, equipo, instalaciones de energía eléctrica, de gas, de vapor u otras que puedan causar algún riesgo;

ARTICULO 35.- Los centros de trabajo deberán estar provistos de equipo suficiente y adecuado para la extinción de incendios, de acuerdo con la norma oficial y los instructivos que al respecto se expidan.

ARTICULO 36.- Los centros de trabajo aún cuando estén provistos de sistemas fijos o semifijos contra incendios, deberán disponer de equipos portátiles o extintores adecuados al tipo de incendio que pueda ocurrir, considerando para ello, la naturaleza de la actividad del trabajo, las instalaciones y el equipo instalado.

ARTÍCULO 54.- Con objeto de prevenir los riesgos profesionales, los Servidores Públicos tienen prohibido:

I. Usar maquinaria, aparatos o vehículos cuyo manejo no esté puesto a su cuidado, salvo que reciban de sus superiores inmediatos indicaciones expresas



o por escrito; en caso de desconocer el manejo de los mismos, deberán manifestarlo a éstos;

II. Realizar labores peligrosas sin emplear el equipo preventivo indispensable para ejecutar el trabajo que se les encomiende;

III. Utilizar maquinaria, herramientas, vehículos o útiles de trabajo en malas condiciones que puedan originar riesgos o peligros para su vida o la de terceros;

IV. Fumar o encender fuego en las bodegas, almacenes, depósitos o lugares en que se guardan artículos o sustancias inflamables, de fácil combustión, o explosivos;

V. Ascender o descender de vehículos en movimiento, o viajar en éstos, en número mayor al cupo permitido;

VI. Hacerse conducir, sin existir justificación para ello, en vehículos o elevadores cargados con materiales pesados o peligrosos;

VII. Ingerir bebidas embriagantes, inhalar sustancias tóxicas o consumir enervantes o cualquier otra sustancia que altere sus facultades mentales o físicas, durante sus labores;

VIII. Permitir, sin autorización del responsable del área, la entrada de personas extrañas o ajenas a los lugares en que puedan exponerse a sufrir un accidente.

IX. Las análogas a las anteriores que establezcan la Comisión o Subcomisiones.



ANEXO 2

CODIGO CIVIL

DE LA DECLARACIÓN UNILATERAL DE LA VOLUNTAD

Artículo 1860.-El hecho de ofrecer al público objetos en determinado precio, obliga al dueño a sostener su ofrecimiento.

Artículo 1861.-El que por anuncios u ofrecimientos hechos al público se comprometa a alguna prestación en favor de quien llene determinada condición o desempeñe cierto servicio, contrae la obligación de cumplir lo prometido.

DEL RIESGO PROFESIONAL

Artículo 1935.-Los patrones son responsables de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales de los trabajadores sufridas con motivo o en el ejercicio de la profesión o trabajo que ejecuten; por tanto, los patrones deben pagar la indemnización correspondiente, según que hayan traído como consecuencia la muerte o simplemente la incapacidad temporal o permanente para trabajar. Esta responsabilidad subsistirá aun en el caso de que el patrón contrate el trabajo por intermediario.

Artículo 1936.-Incumbe a los patrones el pago de la responsabilidad que nace de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales, independientemente de toda idea de culpa o negligencia de su parte.

Artículo 1937.-El patrón no responderá de los accidentes del trabajo, cuando el trabajador voluntariamente (no por imprudencia) los haya producido.



DE LA MATERIA DE LA COMPRA-VENTA

Artículo 2269.-Ninguno puede vender sino lo que es de su propiedad.

Artículo 2270.-La venta de cosa ajena es nula, y el vendedor es responsable de los daños y perjuicios si procede con dolo o mala fe; debiendo tenerse en cuenta lo que se dispone en el título relativo al Registro Público para los adquirentes de buena fe.

Artículo 2271.-El contrato quedará revalidado, si antes de que tenga lugar la evicción, adquiere el vendedor, por cualquier título legítimo, la propiedad de la cosa vendida.

DE LA ENTREGA DE LA COSA VENDIDA

Artículo 2284.-La entrega puede ser real, jurídica o virtual.

La entrega real consiste en la entrega material de la cosa vendida, o en la entrega del título si se trata de un derecho. Hay entrega jurídica cuando aun sin estar entregada materialmente la cosa, la ley considera recibida por el comprador.

Desde el momento en que el comprador acepte que la cosa vendida quede a su disposición, se tendrá por virtualmente recibido de ella, y el vendedor que la conserve en su poder sólo tendrá los derechos y obligaciones de depositario.

Artículo 2285.-Los gastos de la entrega de la cosa vendida son de cuenta del vendedor, y los de su transporte o traslación, de cargo del comprador, salvo convenio en contrario.

Artículo 2286.-El vendedor no está obligado a entregar la cosa vendida, si el comprador no ha pagado el precio, salvo que en el contrato se haya señalado un plazo para el pago.



Artículo 2287.-Tampoco está obligado a la entrega, aunque haya concedido un término para el pago, si después de la venta se descubre que el comprador se halla en estado de insolvencia, de suerte que el vendedor corra inminente riesgo de perder el precio, a no ser que el comprador le dé fianza de pagar al plazo convenido.

Artículo 2288.-El vendedor debe entregar la cosa vendida en el estado en que se hallaba al perfeccionarse el contrato.

DE LAS OBLIGACIONES DEL COMPRADOR

Artículo 2293.-El comprador debe cumplir todo aquello a que se haya obligado, y especialmente pagar el precio de la cosa en el tiempo, lugar y forma convenidos.

Artículo 2296.-El comprador debe intereses por el tiempo que medie entre la entrega de la cosa y el pago del precio, en los tres casos siguientes:

- I. Si así se hubiere convenido;
- II. Si la cosa vendida y entregada produce fruto o renta;
- III. Si se hubiere constituido en mora con arreglo a los artículos 2104 y 2105.

Artículo 2297.-En las ventas a plazo, sin estipular intereses, no los debe el comprador por razón de aquél, aunque entretanto perciba los frutos de la cosa, pues el plazo hizo parte del mismo contrato y debe presumirse que en esta consideración se aumentó el precio de la venta.



ANEXO 3

CODIGO PENAL

FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTOS EN GENERAL

Artículo 243. El delito de falsificación se castigara, tratándose de documentos públicos, con prisión de cuatro a ocho años y de doscientos a trescientos sesenta días multa. En el caso de documentos privados, con prisión de seis meses a cinco años y de ciento ochenta a trescientos sesenta días multa. Si quien realiza la falsificación es un servidor público, la pena de que se trate, se aumentara hasta en una mitad más.

Artículo 244. El delito de falsificación de documentos se comete por alguno de los medios siguientes:

- i. Poniendo una firma o rubrica falsa, aunque sea imaginaria, o alterando una verdadera;
- ii. Aprovechando indebidamente una firma o rubrica en blanco ajena, extendiendo una obligación, liberación o cualquier otro documento que pueda comprometer los bienes, la honra, la persona o la reputación de otro, o causar un perjuicio a la sociedad, al estado o a un tercero;
- iii. Alterando el contexto de un documento verdadero, después de concluido y firmado, si esto cambiare su sentido sobre alguna circunstancia o punto substancial, ya se haga añadiendo, enmendando o borrando, en todo o en parte, una o mas palabras o cláusulas, o ya variando la puntuación;
- iv. Variando la fecha o cualquiera otra circunstancia relativa al tiempo de la ejecución del acto que se exprese en el documento;
- v. Elaborando placas, gafetes, distintivos, documentos o cualquier otra identificación oficial, sin contar con la autorización de la autoridad correspondiente.



VARIACIÓN DEL NOMBRE O DEL DOMICILIO

Artículo 249. Se impondrán de diez a ciento ochenta jornadas de trabajo en favor de la comunidad:

- i. Al que oculte su nombre o apellido y tome otro imaginario o el de otra persona, al declarar ante la autoridad judicial;
- ii. Al que para eludir la práctica de una diligencia judicial o una notificación de cualquiera clase o citación de una autoridad, oculte su domicilio, o designe otro distinto o niegue de cualquier modo el verdadero, y
- iii. Al funcionario o empleado público que, en los actos propios de su cargo, atribuyere a una persona título o nombre a sabiendas de que no le pertenece.

PERSONAS RESPONSABLES DE LOS DELITOS

Artículo 13. Son autores o partícipes del delito:

- i. Los que acuerden o preparen su realización.
- ii. Los que los realicen por sí;
- iii. Los que lo realicen conjuntamente;
- iv. Los que lo lleven a cabo sirviéndose de otro;
- v. Los que determinen dolosamente a otro a cometerlo;
- vi. Los que dolosamente presten ayuda o auxilien a otro para su comisión;
- vii. Los que con posterioridad a su ejecución auxilien al delincuente, en cumplimiento de una promesa anterior al delito y
- viii. Los que sin acuerdo previo, intervengan con otros en su comisión, cuando no se pueda precisar el resultado que cada quien produjo.



Los autores o participantes a que se refiere el presente artículo responderán cada uno en la medida de su propia culpabilidad.

Para los sujetos a que se refieren las fracciones vi, vii y viii, se aplicará la punibilidad dispuesta por el artículo 64 bis de este código.

ABUSO DE AUTORIDAD

Artículo 215. Cometen el delito de abuso de autoridad los servidores públicos que incurran en alguna de las conductas siguientes:

iii. cuando indebidamente retarde o niegue a los particulares la protección o servicio que tenga obligación de otorgarles o impida la presentación o el curso de una solicitud;

iv. cuando estando encargado de administrar justicia, bajo cualquier pretexto, aunque sea el de oscuridad o silencio de la ley, se niegue injustificadamente a despachar un negocio pendiente ante él, dentro de los términos establecidos por la ley;

viii. cuando haga que se le entreguen fondos, valores u otra cosa que no se le haya confiado a él y se los apropie o disponga de ellos indebidamente.

x. cuando en el ejercicio de sus funciones o con motivo de ellas, otorgue empleo, cargo o comisión públicos, o contratos de prestación de servicios profesionales o mercantiles o de cualquier otra naturaleza, que sean remunerados, a sabiendas de que no se prestará el servicio para el que se les nombra, o no se cumplirá el contrato otorgado;

xi.- cuando autorice o contrate a quien se encuentre inhabilitado por resolución firme de autoridad competente para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público, siempre que lo haga con conocimiento de tal situación;



xii.- cuando otorgue cualquier identificación en que se acredite como servidor publico a cualquier persona que realmente no desempeñe el empleo, cargo o comisión a que se haga referencia en dicha identificación;

estos artículos nos dice que sanción nos toca al hacer abuso de autoridad en nuestras tiendas office depot la cual se encarga recursos humanos

FRAUDE

Artículo 386. Comete el delito de fraude el que engañando a uno o aprovechándose del error en que este se halla se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido.

El delito de fraude se castigara con las penas siguientes:

- i. Con prisión de 3 días a 6 meses o de 30 a 180 días multa, cuando el valor de lo defraudado no exceda de diez veces el salario;
- ii. Con prisión de 6 meses a 3 años y multa de 10 a 100 el salario, cuando el valor de lo defraudado excediera de 10, pero no de 500 veces el salario.
- iii. Con prisión de tres a doce años y multas hasta de ciento veinte veces el salario, si el valor de lo defraudado fuere mayor de quinientas veces el salario

Artículo 387. Las mismas penas señaladas en el artículo anterior, se impondrán:

- ii. Al que por titulo oneroso enajene alguna cosa con conocimiento de que no tiene derecho para disponer de ella, o la arriende, hipoteque, empeñe o grave de cualquier otro modo, si ha recibido el precio, el alquiler, la cantidad en que la gravo, parte de ellos o un lucro equivalente;
- iii. Al que obtenga de otro una cantidad de dinero o cualquiera otro lucro, otorgándole o endosándole a nombre propio o de otro, un documento



nominativo, a la orden o al portador contra una persona supuesta o que el otorgante sabe que no ha de pagarle;

iv. Al que se haga servir alguna cosa o admita un servicio en cualquier establecimiento comercial y no pague el importe;

v. Al que compre una cosa mueble ofreciendo pagar su precio al contado y rehusé (sic) después de recibirla, hacer el pago o devolver la cosa, si el vendedor le exigiere lo primero dentro de quince días de haber recibido la cosa del comprador;

vi. Al que hubiere vendido una cosa mueble y recibido su precio, si no la entrega dentro de los quince días del plazo convenido o no devuelve su importe en el mismo termino, en el caso de que se le exija esto ultimo.

ix. Al que para obtener un lucro indebido, ponga en circulación fichas, tarjetas, planchuelas u otros objetos de cualquier materia como signos convencionales en substitución de la moneda legal;

xvii. Al que valiéndose de la ignorancia o de las malas condiciones económicas de un trabajador a su servicio, le pague cantidades inferiores a las que legalmente le corresponden por las labores que ejecuta o le haga otorgar recibos o comprobantes de pago de cualquier clase que amparen sumas de dinero superior a las que efectivamente entrega.

xviii. Al que habiendo recibido mercancías con subsidio o franquicia para darles un destino determinado, las distrajere de este destino o en cualquier forma desvirtué los fines perseguidos con el subsidio o la franquicia.

x. Las mismas sanciones se impondrán a los gerentes, directivos, mandatarios con facultades de dominio o de administración, administradores de las personas morales que no cumplan o hagan cumplir la obligación o (sic) que se refiere el párrafo anterior.



Artículo 388. Al que por cualquier motivo teniendo a su cargo la administración o el cuidado de bienes ajenos, con animo de lucro perjudique al titular de estos, alterando las cuentas o condiciones de los contratos, haciendo aparecer operaciones o gastos inexistentes o exagerando los reales, ocultando o reteniendo valores o empleándolos indebidamente, o a sabiendas realice operaciones perjudiciales al patrimonio del titular en beneficio propio o de un tercero, se le impondrán las penas previstas para el delito de fraude.

Artículo 389. Se equipara al delito de fraude y se sancionara con prisión de seis meses a diez años y multa de cuatrocientos a cuatro mil pesos, el valerse del cargo que se ocupe en el gobierno, en una empresa descentralizada o de participación estatal, o en cualquiera agrupación de carácter sindical, o de sus relaciones con los funcionarios o dirigentes de dichos organismos, para obtener dinero, valores, dadas, obsequios o cualquier otro beneficio, a cambio de prometer o proporcionar un trabajo, un ascenso o aumento de salario en tales organismos.

Estos artículos nos dice que sanción nos toca al ser un fraude a nuestros proveedores de mercancías que abastecen a nuestras tiendas office depot la cual se encarga recursos humanos



ANEXO 4

Office DEPOT

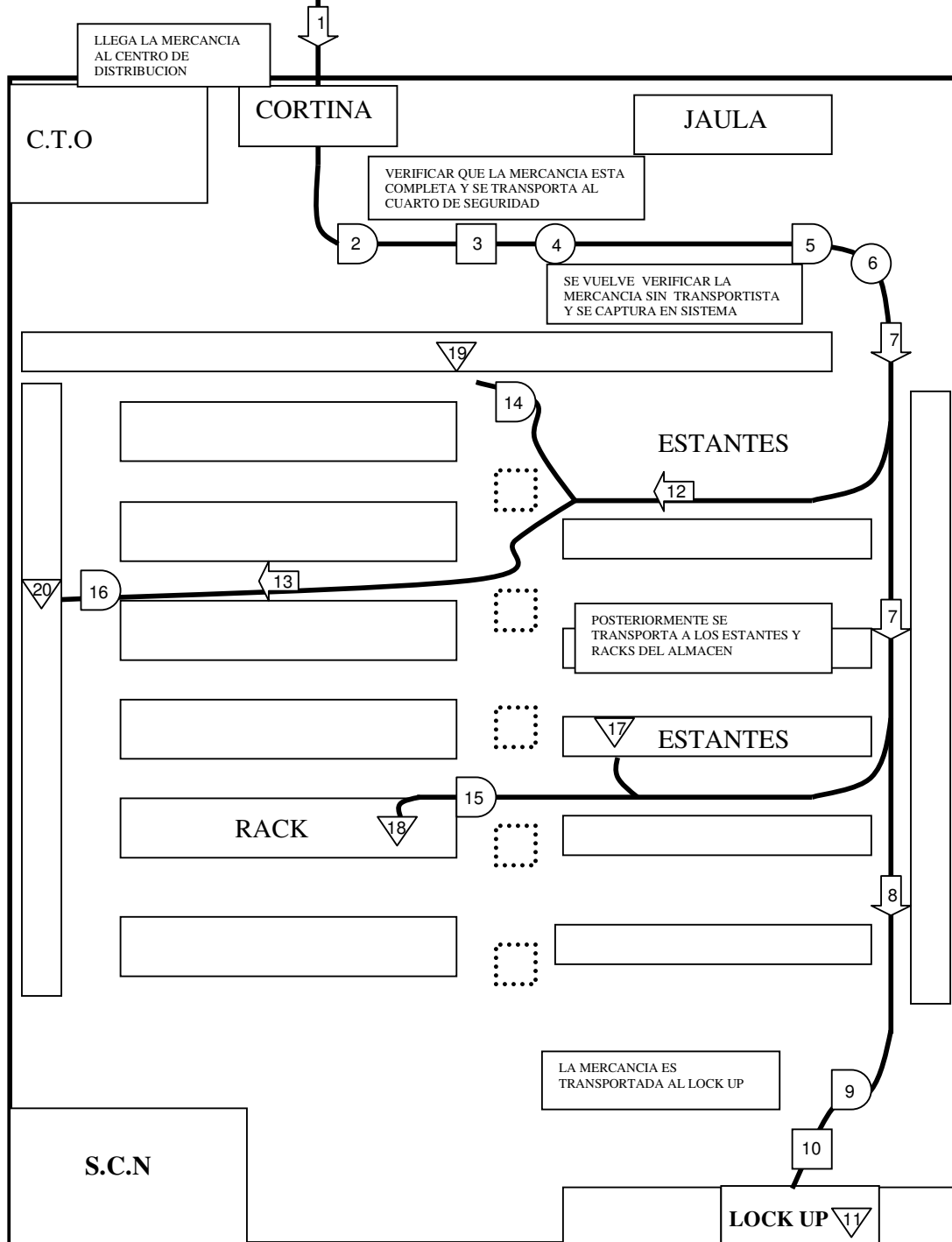
104 Del Valle
Control para el Recibo de Mercancía

TIENDA	PROVEEDOR	N° TRANSFERENCIA	PIEZAS	RECIBO	N° Key Rec	FECHA	GERENCIA
104	191 Cross Dock	3354342	23		9912300		
104	127 Viveros	3545687	03		9912301		
104	111 La Viga	3612892	123		9912302		
104	191 Cross Dock	3354342	23		9912303		
104	191 Cross Dock	3354342	23		9912304		
104	Sabritas	IIHH14208	10		9912305		
104	PBG México	BO5467	124		9912306		
104	191 Cross Dock	3354342	23		9912307		
104	Acco Mexicana	SZ92020492	163		9912308		
104	191 Cross Dock	3354342	23		9912309		
104					9912310		
104					9912311		
104					9912312		
104					9912313		
104					9912314		
104					9912315		
104					9912316		
104					9912317		
104					9912318		
104					9912319		
104					9912320		
104					9912321		



ANEXO 5

DIAGRAMA DE RECORRIDO: RECEPCIÓN, INSPECCIÓN, ESPERA, TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO DE LA MERCANCÍA DE ENTRADA



INSPECCIÓN



ESPERA



OPERACIÓN



ALMACENAMIENTO



TRANSPORTE



ISLAS CON MERCANCIA





MANUAL DE OPERACIONES PARA EL DEPARTAMENTO DE RECIBO Y C.T.O

Ref. C-1 Boletín S6-29

VERIFICAR QUE SE ELABORE EL KEY REC AL MOMENTO QUE SEA RECIBIDA LA MERCANCÍA

Se verifica que después de haber confirmado que la mercancía es para la tienda, inmediatamente se elabore el key rec, uno para cada SZ's y/o facturas recibidos, observando que se hayan llenado correctamente todos los datos; es de suma importancia que no se quede ni uno solo SZ o factura sin su key rec, ya que es la única evidencia que tenemos de que la mercancía está en la tienda.

Ref. C-2 Boletín S6-12 y S6- 29

VERIFICAR EL RECIBO Y CAPTURA DE MERCANCÍA

Se verifica que toda la mercancía que se reciba se revise a detalle, abriendo todas y cada una de las cajas para revisar la mercancía, el tiempo máximo permisible para completar el recibo es de 72 horas después de haber realizado el key rec (fecha en que llegó la mercancía), o lo que es lo mismo 24 horas para realizar el recibo y 48 horas posteriores para su captura en sistema y traslado a piso de venta.

Ref. C-3 Boletín S6 – 35

VERIFICAR EL RECIBO DE REVISTAS, REFRESCOS Y SABRITAS

Se tomarán selectivamente de la hoja de key rec algunos recibos de revista, refresco y sabritas, revisando lo siguiente:

- a) Que la factura de proveedor esté correctamente capturada en sistema, poniendo especial atención en datos como: número de proveedor, número de factura y el importe total de la factura. Cabe señalar que es



de suma importancia que se tome el número de proveedor del listado emitido en el boletín S6-35.

- b) En caso de haber diferencias en recibo (sobrantes, faltantes y/o dañados), revisar que se haya requisitado correctamente su respectivo reporte OS&D.
- c) Que se incluyan en el anverso de la factura el sello de recibo con las firmas del proveedor y de personal de Gerencia.
- d) Que el key rec incluya copias de: factura de proveedor, interfase del dsd, confirmación del recibo, transacción de inventario y reporte OS&D, cuando esté último aplique.

Se revisará selectivamente que se estén enviando al día siguiente de su captura todos los documentos vía valija al corporativo.

Ref. C-4 Boletín S6- 12

REVISAR EL PASILLO DE TRANSICIÓN

Se verifica que toda la mercancía que se encuentra en el pasillo de transacción sea enviada a piso de venta en un periodo no mayor a 48 horas después de su recibo físico, con el propósito de desalojar el pasillo de transición y exhibir la mercancía para su venta.

Ref. C-5 Boletín S6-12 y S6- 29

VERIFICAR QUE SE ESTÉ ELABORANDO EL REPORTE DE OS&D

Se verifica que si al momento de recibir la mercancía a detalle existieran diferencias (faltantes, sobrantes y/o dañados), se realice con tinta roja el reporte de OS&D especificando las diferencias, además que debe contener la firma del personal de Gerencia (exclusivamente) y, en su caso, también la del transportista. Inmediatamente después de elaborar el formato, se enviará al Gerente de Cross Dock, para su investigación correspondiente. Se verificará también que los reportes de OS&D sean archivados por separado en una carpeta especial, para mejor seguimiento y control sobre los mismos.



Ref. C-6 Boletín S6- 04

VERIFICAR LOS REPORTES DE USO EN TIENDA

Toda la mercancía que se requiera para uso de la tienda deberá ser controlada y registrada como sigue: para uso del Serví centro de Negocios (Uso 01); Suministro General de la tienda (Uso 03); de Activos Fijos (Uso 04); promociones de Publicidad (Uso 06); Artículos Defectuosos (Uso 12), Baja de Inventario por siniestro (Uso 13); Destrucción con Cargo al Transportista (Uso 14); Exhibición de Electrónica (Uso 20); Robo conocido (Uso 90); y Robo de Artículos de BMS LOG (Uso 91). Deberá anotarse en la hoja de control para el uso que corresponda y deberá tener la fecha, número de sku y descripción, en el caso de los artículos identificados como robo se revisará se anoten en la hoja de control de robo conocido, en cuanto al robo de artículos del BMS LOG, se investigará el faltante y se revisará que se haya hecho el reporte de incidencias de manera detallada.

Se verificará que las hojas de control sea entregadas a las personas de C.T.O. para la captura (semanal) en el sistema y ésta se haya hecho de manera correcta (skus y cantidades), una vez capturada la mercancía se imprimirá el reporte respectivo y se controlara en una carpeta especial para ello.

Toda la mercancía que sea utilizada para el uso de la tienda deberá tener una etiqueta (uso en tienda) con la fecha y firma de gerencia.

Ref. C-7 Boletín S6-01

VERIFICAR LAS TRANSFERENCIAS ENTRE TIENDAS

Se revisara selectivamente que las transferencias que se realicen entre tiendas sean supervisadas y firmadas por el personal de gerencia, así como de la persona que pase a recoger el artículo a la tienda (cuando



este sea el caso) además de recavar los documentos que soporten el movimiento.

Ref. C-8 Boletín S6-01

VERIFICAR QUE NO EXISTAN TRANSFERENCIAS ABIERTAS Y NO RECIBIDAS

Considerando que las tiendas generarán los reportes de transferencias abiertas y no recibidas para efectos de su cierre semanal, se revisara en el sistema que no exista ninguna transferencia que este abierta o no recibida de tienda, 80 y 90, de fechas atrasadas que no hayan sido canceladas antes de su cierre semanal, para lo cual se generan los reportes respectivos y se validará con el encargado de recibo y personal de gerencia, en el caso de transferencias provenientes de Cross Dock, no deberán permanecer como no recibidas por un periodo mayor a 15 días, en caso contrario se pedirán los documentos que amparen el seguimiento que se haya dado a estas transferencias.

Ref. C-9 Boletín S1-02

EFFECTUAR PRUEBAS SELECTIVAS DE LOS R.T.V.'S

Reporte RTV. Se verificara que se imprima la carátula de autorización de la devolución para reunir la mercancía que va a ser devuelta al proveedor y confirmar la manera en que se va a realizar la devolución, esa deberá de ser firmada por el personal de gerencia y C.T.O.

- Que se anote la cantidad devuelta. Se revisará que las cantidades a devolver sean las correctas, es decir, que se haya cotejado contra la existencia física.
- Que se anote la cantidad devuelta. Se revisara que las cantidades a devolver sean las correctas, es decir que se haya cotejado contra la existencia física.



- Que contenga la firma de gerencia. Todos los R.T.V.'s deberán llevar la firma de autorización de gerencia.

Para todos los caso (el proveedor recoge, tienda envía y destrucción) la tienda tiene como máximo 24 horas para capturarlo y 48 horas para la recolección de la mercancía.

Si la instrucción es proveedor recoger, deberá indicar nombre y firma de quien recibe la mercancía, se anexara copia de la identificación de dicha persona y se especificara la fecha en que se le lleva; se verificara que el proveedor recoja su mercancía en un tiempo máximo de 10 días.

Si el RTV tiene la instrucción de tienda envía se verifica que exista evidencia de la forma en que fue enviada dicha mercancía, verificando la guía del transporte, la persona que envía y la fecha de envío (tiene que ser dentro de un periodo no mayor a 72 horas después de haber recolectado la mercancía).

Se revisara que cuando existan RTV's para destrucción por mercancía de D&D, se deje evidencia de que esta fue destruida en presencia del gerente de tienda y , en su caso, del personal de seguridad; adicionalmente se revisará que la mercancía relacionada sea la misma que se está dando de baja en el sistema en skus y cantidades. No se debe destruir mercancía de la cuál se pueda realizar reparación o devolución al proveedor (RTV) cabe señalar que por ningún motivo deberá existir mercancía que es de RTV con instrucción de destruir, ya que esta debe de ser destruida en fin de semana posterior a la captura del RTV.

Se revisara que no existan RTV's abiertos, en caso de haberlos se solicitara la aclaración correspondiente. La captura de los RTV's no debe exceder un lapso de 24 horas después de que compras lo que genera en el sistema, sin considerar los días sábados y domingos.

Ref. C-10 Boletín S4-01

VERIFICAR EL INVENTARIO DE LOS ARTÍCULOS EN REPARACIÓN



Se verificara que la mercancía no tenga mas de 30 días de antigüedad en reparación, en caso contrario deberá existir soporte documental (E-MAIL, FAX, CAS, o en su caso mensaje por AS-400) del por que de esta situación, adicionalmente se cotejara el reporte de inventario de artículos en reparación (80), contra el soporte de dichos artículos, dicho soporte deberá contar con la hoja de salida de mercancía firmada por gerencia y por personal de seguridad de la tienda, orden de servicio en la que se verificara el sku, cantidad, fecha de envío, firma de quien recibe y fecha probable de entrega. En el caso de que la mercancía sea recogida en la tienda por parte del centro de servicio, se recavara nombre, firma y fecha de la persona que se la esta llevando y copia de su identificación. Si la mercancía es enviada por paquetería, se dejara evidencia del envío (guía). Se revisara que las transferencias no se realicen con un lapso mayor a 24 horas después de haber sacado la mercancía de 90 D&D, considerando que antes de mandar la mercancía al centro de servicio es necesario elaborar la transferencia, por ningún motivo se deberá enviar la mercancía a reparación si aún no se ha elaborado la transferencia.

Nota: Es recomendable mandar a reparar la mercancía de inmediato, no esperar a que transcurran los 30 días en D&D.

Ref. C-11

REALIZAR INVENTARIO FÍSICO DE LA MERCANCÍA DEL ALMACÉN D&D

Se revisará que toda la mercancía devuelta contenga una etiqueta de productos defectuosos, con la fecha de la devolución proveedor, modelo, sku, cantidad, descripción, precio, descripción detallada del defecto, firma del cajero que recibe el producto devuelto y de gerencia, en señal de supervisión.

Además se verificara que no exista mercancía dentro de la jaula que no este capturada en dicho almacén, o en su caso mercancía que este capturada y que físicamente no se encuentre en jaula, todo esto cotejado con el reporte Stock Status (90D&D). La captura de la



mercancía no debe tener una antigüedad mayor a 24 horas, en función de la fecha de la devolución, así mismos se verificara el seguimiento oportuno que se le haya dado a la mercancía, el cual no debe de ser mayor a 30 días, en caso contrario deberá existir soporte documental (E-MAIL, FAX, CAS o mensajes por AS-400) del por que de esta situación.

Por ningún motivo deberá existir mercancía en la jaula que no tenga etiqueta o que no esté capturada en el almacén 90 D&D.

En el caso de las computadoras verificaremos que se haya levantado el reporte DOA (para que se realice el cambio físico por parte del proveedor) inmediatamente después de la devolución, en caso contrario se deberá seguir el procedimiento normal de reparación.



AGRADECIMIENTO

A mis padres:

Por que gracias a su cariño, guía y apoyo he llegado a realizar unos de los anhelos más grandes de la vida, fruto del inmenso apoyo, amor y confianza que en mi se deposito y con los cuales he logrado terminar mis estudios profesionales que constituyen el legado más grande que pudiera recibir y por lo cual les viviré eternamente agradecido.

Con cariño y respeto.