

Descripción del proceso de producción de Tiendas Garcés

El proceso de producción de Tiendas Garcés S.A de C.V; se realiza en 5 etapas, las cuales están inmersas dentro de los diferentes formatos de tienda, como son: Super Kompras, Super Kompras Micro, Surtitienda y Praktis. Las etapas del proceso de operación se presentan en el diagrama de flujo de las Figura 1.

El proceso de la **Etapas I**, inicia con la negociación del departamento de compras con cada uno de los proveedores de productos que se encuentran en la tienda, en esta etapa se aprueba su compra y calidad del producto para que ingrese a la tienda, por medio del área de recibo o andén, en esta etapa se **compra harina de maíz para elaboración de tortillas y harina de trigo para la elaboración de pan**. Dentro de esta etapa, se integra la **Etapas II**, y

en detalle se presenta en la Figura 2, la cual muestra el **proceso de envasadora**, cuya área cuenta con cinco máquinas para **envasar varios productos selección de la casa** y cuya operación inicia con la **compra de materia prima** como semillas, azúcar y cereal que se envasan en bolsas flexibles de diferentes capacidades y que se distribuyen a cada una de las tiendas por medio del centro de distribución quien realiza la logística.

La **Etapas III**, describe el proceso donde **los productos llegan a cada uno de los almacenes de tiendas o áreas de recibo**, para que cada producto se acomode en precio y oferta por medio de un mercadeador. En esta etapa, se integran la **Etapas IV y Etapas V**, cuyo proceso corresponde respectivamente al de **elaboración de tortilla y el de elaboración de pan**.

La Figura 3, muestra de manera general el proceso de elaboración de la tortilla considerando la operación de la máquina tortilladora y el punto de venta de la misma dentro de la tienda. El almacenamiento principalmente el combustible que es Gas LP, el cual se ocupa como material energético para el cocimiento de la tortilla cruda.

La Figura 4, muestra de manera general la elaboración de pan, donde se realiza en algunas tiendas solo con pan congelado el cual pasa a una fermentadora y posteriormente a un horno de cocción. También se realiza la producción de pan desde el la elaboración de masa con harina de trigo hasta la cocción en el horno.

Por formato de tienda no todas las etapas se desarrollan como proceso, ya que unas tiendas son más pequeñas que otras.

Las Tiendas Super Kompras y algunas Super Kompras Micro cuentan con el proceso de tortilla y el de elaboración de pan, mientras que las Surtitienda no cuentan con ningún proceso solo venden productos de diferentes proveedores así como productos selección de la casa tanto a mayoreo como a menudeo, en tanto que las praktis cuentan solo con venta productos básicos, sin contar con procesos de etapas cuatro y cinco.

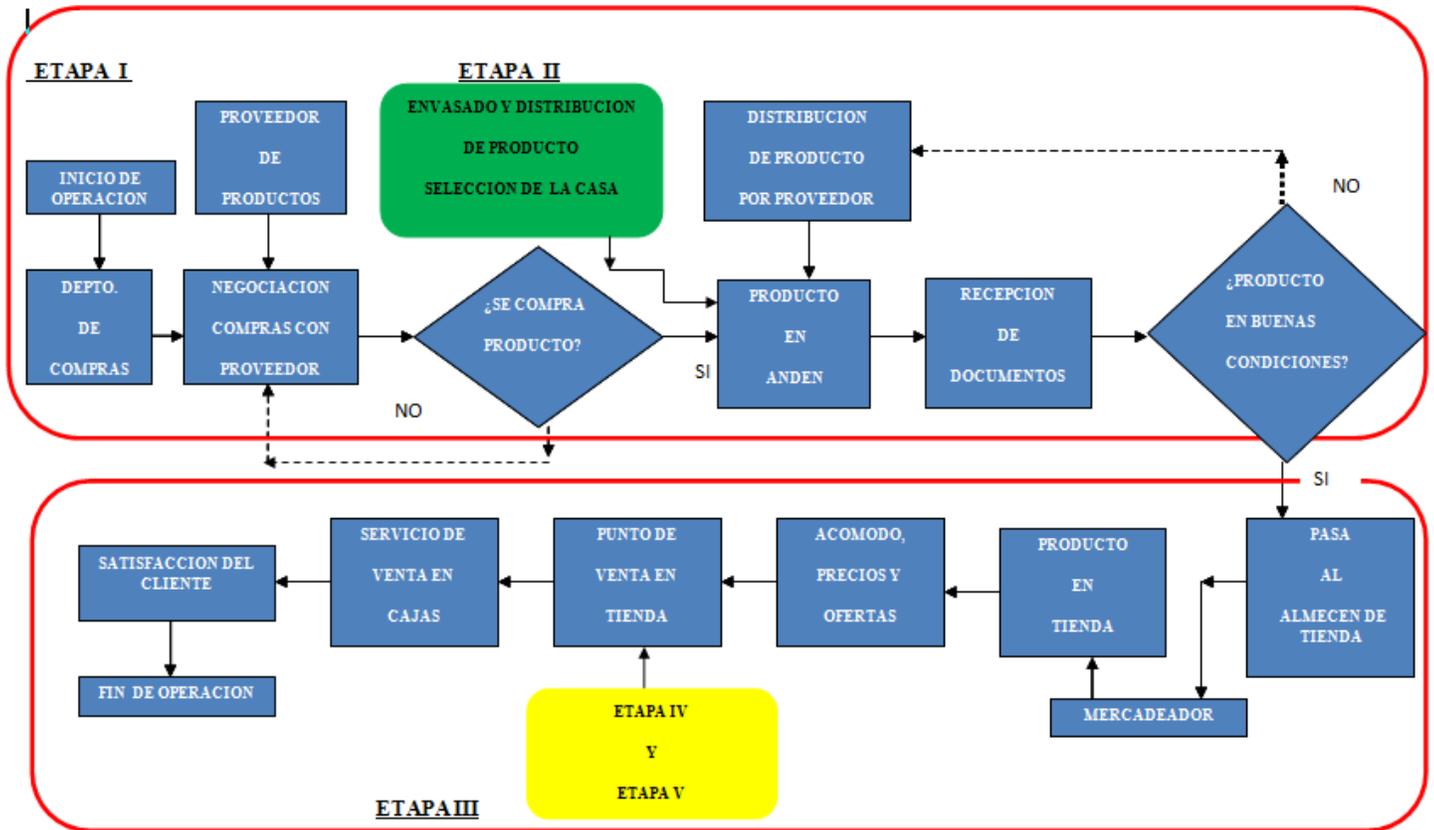


FIGURA 1. PROCESO DE OPERACIÓN EN TIENDAS GARCES.

ENVASADORA

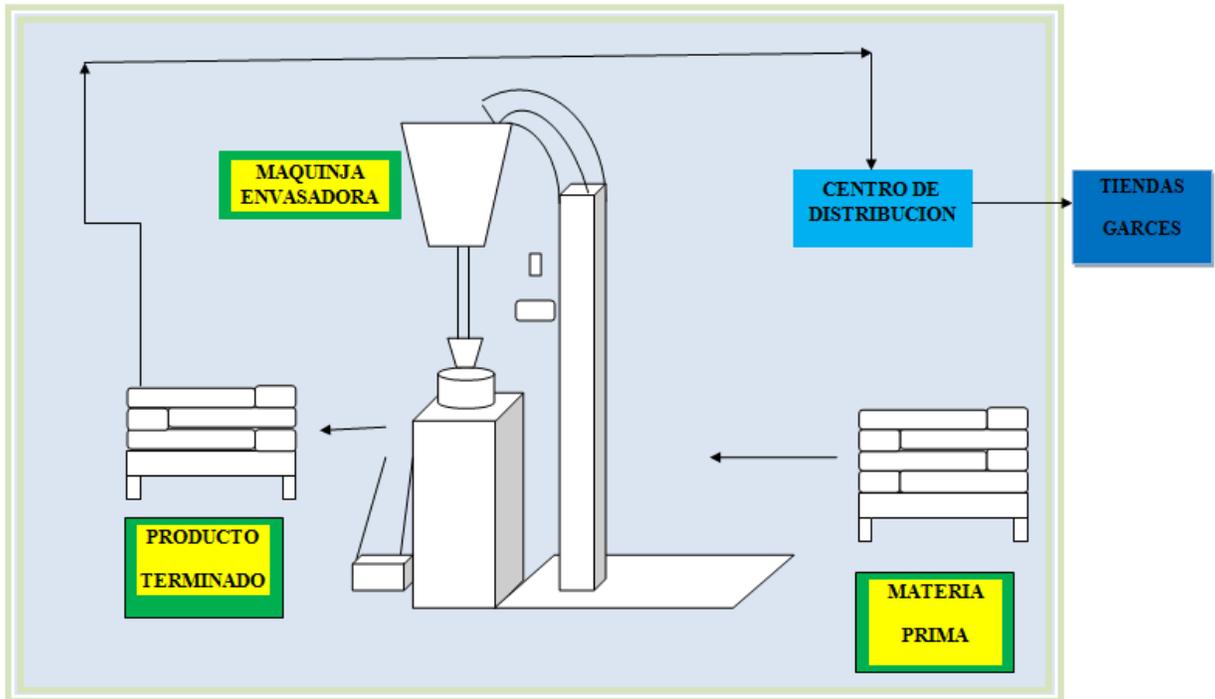


FIGURA 2. ETAPA II: PROCESO DE ENVASADO DE PRODUCTOS SELECCIÓN DE LA CASA

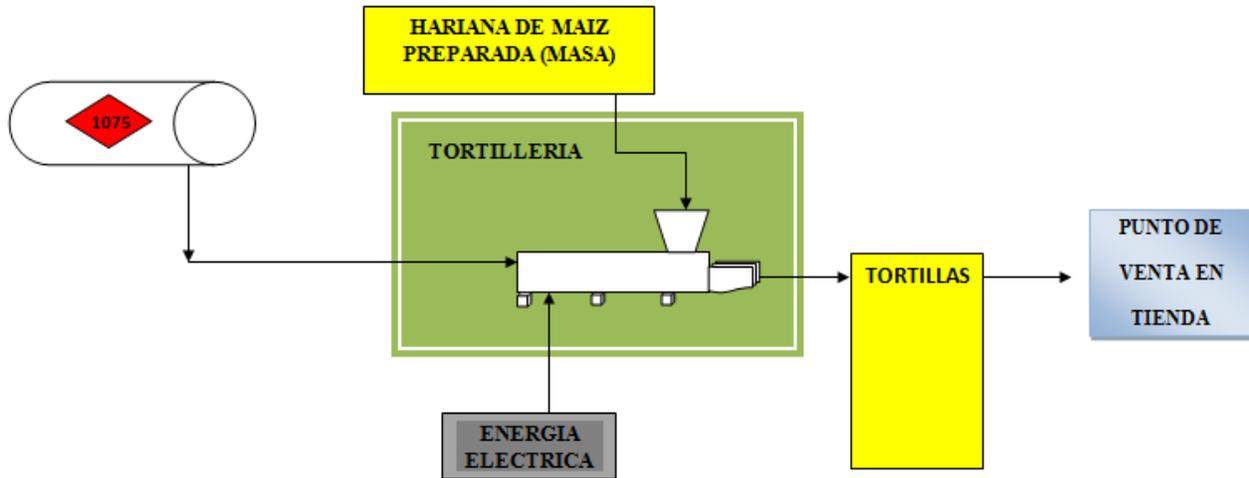


FIGURA 3. ETAPA IV: PROCESO DE ELABORACION DE TORTILLAS EN TIENDAS GARCES.

PANADERIA

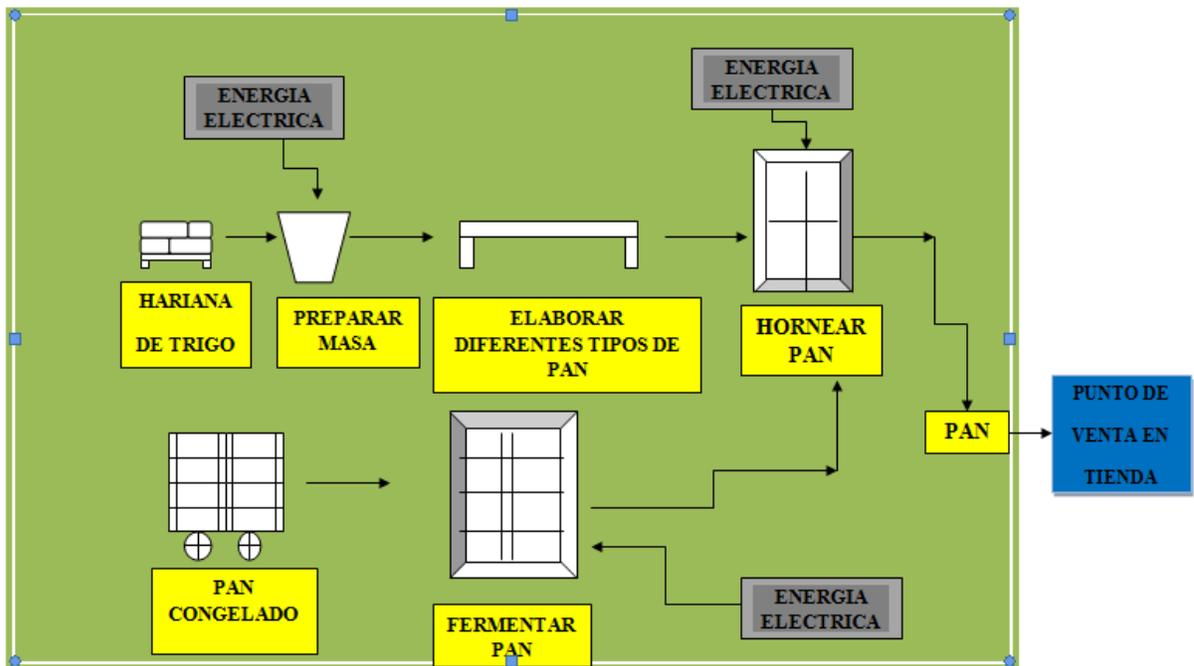


FIGURA 4. ETAPA V: PROCESO DE ELABORACION DE PAN EN TIENDAS GARCES.

Prevención De Mermas

Tipos de mermas

1 Merma Administrativa: Es la que se origina cuando no se maneja la documentación de la tienda en forma correcta y oportuna provocando retrasos, duplicidad de actividades y una baja productividad. La merma administrativa es originada por:

- Ventas registradas a otro subdepartamento.
- Errores en la toma física de inventarios.
- Mal etiquetado o cambios de precios.
- Transferencias mal elaboradas.
- Devoluciones no documentadas o mal elaboradas.
- No clasificar las mercancías por departamento.
- Faltantes o sobrantes en la recepción de mercancía a
- proveedores (internos y externos)
- No revisar la mercancía en cuanto a las
- unidades que contiene cada caja
- Modificación en los descuentos
- Cobros de menos en cajas
- No asegurarse de que la cantidad facturada es la misma que la cantidad entregada

Pasos para prevenir Mermas Administrativas

1. Verificar perfectamente las cantidades y costos de mercancía.
2. Capacitar al personal con base en procedimientos y políticas de la Empresa.
3. Ninguna mercancía se recibirá sin el pedido autorizado correspondiente.
4. Mejor supervisión por parte de Gerencia y seguridad en la tienda.
5. Elaborar reporte de errores en facturación para que contraloría realice los ajustes necesarios.
6. Que la documentación de entradas y salidas sea revisada y autorizada por el encargado de la tienda.

2 Merma Operativa: Es aquella que se ocasiona por descuido, maltrato, errores u omisiones al recibir, acomodar, surtir, embarcar o distribuir la mercancía. La merma operativa es originada por:

- 1.- Inadecuado manejo de mercancía: Recepción, Distribución o Acomodo
2. Robos
 - a) Internos: Robo hormiga Cajeras-externos, Fraude en bodegas
 - b) Externos:
Tipos de ladrones: Oportunista, Ocasionales o Profesionales

Pasos para prevenir la merma operativa

1. Vigilancia adecuada en: la hora de apertura, el área asignada, en la entrada y salida de clientes, el área de devoluciones, etc.
2. En el área de cajas: Registrando la mercancía con exactitud, que las cajeras pidan al supervisor el cambio y no se lo pasen entre ellas, que no mantengan el cajón abierto y que no abandonen su lugar de trabajo.
3. Capacitación constante del personal en cuanto a los sistemas de seguridad y vigilancia y al manejo de mercancía.
4. Verificando caducidades de productos y dándoles una rotación adecuada: Evitando así que se echen a perder, se descomponga y lleguen al cliente en mal estado.
5. Trabajando con responsabilidad al transportar, distribuir, recibir y acomodar los productos, lo que evitará abolladuras, roturas, etc.

Procedimiento para atender fugas y derrames (fragmento)

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para el control de fugas y derrames de sustancias químicas peligrosas que se encuentren en las tiendas que conforman la empresa "TIENDAS GARCES S.A DE C.V", garantizando una rápida respuesta a la eventualidad.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para a todas las instalaciones donde existan almacenamientos o depósitos de sustancias químicas peligrosas dentro de las tiendas de la empresa "TIENDAS GARCES S.A DE C.V".

...

... 5. PROCEDIMIENTO

5.1. Derrame de sustancias químicas

5.1.1. El personal que detecte algún derrame de un fluido contenido en tanques o tambos de almacenamiento y tuberías, debe informar al Gerente o Supervisor de la tienda, el área donde se presenta la eventualidad e indicarle el tipo líquido derramado, así como su ubicación.

5.1.2. El supervisor debe verificar y confirmar el derrame de sustancias líquidas, donde actuara de la siguiente manera:

- El gerente o supervisor de la tienda, coordinara al personal a su cargo para controlar el derrame y dar aviso al Jefe de Brigadas de combate de incendios.

- La brigada de combate de incendios actuará localizando el lugar por el cual se está fugando el líquido y se encargará de bloquearlo, ya sea cerrando las válvulas o tapando los orificios (si no conoce el manejo de válvulas y el código de colores de tuberías es mejor que no intente accionar ninguna válvula) y ubicarse siempre en una zona segura para evitar salpicaduras.
- La brigada de combate de incendios, deberá acercar tambos limpios o material absorbente, según sea el caso al área en la cual se está presentando el derrame, se debe hacer un dique con el material absorbente alrededor del líquido que se está derramando.
- Una vez controlado el derrame el personal de la brigada procederá a recoger el material absorbente contaminado (estopa), guardarlo en tambos herméticos y etiquetarlos como material peligroso. En este punto es importante verificar que el área quede completamente limpia. Emplear el *formato FO-REP-01-01* Reporte de Residuos Peligrosos, presente en Anexo 1.
- Cuando el derrame ha sido controlado se procederá a realizar la limpieza de las áreas, la reparación de los equipos afectados y la evaluación de los daños en general.
- El derrame de líquidos es declarada controlado cuando se presenten las siguientes condiciones:
 - Las condiciones de operación pueden realizarse normalmente.
 - Las personas involucradas ya han sido evaluadas médicamente y están en proceso de recuperación.
 - Los lugares donde se derramó el material están saneados y descontaminados, si existió un residuo ya deberá estar separado y almacenado en contenedores cerrados en forma hermética y almacenada temporalmente en el almacén de residuos peligrosos.
 - Se deberá realizar el reporte del derrame de acuerdo al formato establecido, no importa que el derrame haya sido muy pequeño. Emplear el *formato FO-FYD.01-01*, presente en Anexo 2.

5.2. Fugas de sustancias químicas

5.2.1 El personal que detecte alguna fuga de gas contenido en tanques de almacenamiento ó tuberías, debe informar al supervisor del área donde se presenta la fuga e indicarle el tipo de fuga y su ubicación.

5.2.2. El tiempo de reacción ante la contingencia es de suma importancia, por lo que las operaciones tanto de seguridad como las de respuesta deberán realizarse simultáneamente. A continuación se presentan las directrices a seguir en caso de fugas de sustancias de sustancias químicas:

- El personal que detecte algún olor o fuga de gas debe avisar inmediatamente al gerente o supervisor de la tienda.

- El gerente o supervisor deberán verificar la emergencia y en caso de asegurar la fuga de sustancias químicas comunicar al jefe de brigada de combate de incendios.
- El jefe de la brigada de combate de incendio solicitara apoyo a la brigada de evacuación para dar la alerta de la misma y comenzar a evacuar a las personas de la tienda.
- La evacuación de las instalaciones iniciara en el momento en que se activa la alarma, comenzando principalmente por el personal donde se haya presentado la fuga.
- El control de la emergencia, se realizará por la brigada de combate de incendios quienes se deberán equiparse adecuadamente y contener la fuga cerrando las válvulas de paso o taponeando el sistema, solicitaran apoyo de los cuerpos de emergencia externos tales como: Bomberos y Cruz Roja.
- Una vez controlada la fuga, el jefe de la brigada de combate de incendios junto con el supervisor de servicio a tiendas, coordinaran el proceso de mantenimiento para las instalaciones que fueron dañadas. En el caso de no lograr la recuperación inmediata de las condiciones normales de operación, se aislará el área y se programarán los trabajos de reconstrucción y rehabilitación.
- Una vez finalizadas las actividades de inspección y restablecimiento, se declara el fin de la emergencia y se toma la decisión de reiniciar operaciones, aplicando el procedimiento para terminar una situación de Emergencia, PO-PTS-01.

Procedimiento para selección, uso y manejo de equipo de protección personal (fragmento)

1. - OBJETIVO:

Establecer los lineamientos que se deben seguir para seleccionar, usar y manejar, el Equipo de Protección Personal para cada uno de los puestos de trabajo en la empresa "Tiendas Garcés S.A. de C.V", con la finalidad de proteger a los trabajadores de los agentes del medio ambiente de trabajo que puedan dañar su salud.

2.- ALCANCE:

Este procedimiento debe ser aplicado y ejecutado por todo el personal que labora en la empresa "Tiendas Garcés S.A. de C.V".

3.- DEFINICIONES:

3.1. Equipo de protección personal (EPP): conjunto de elementos y dispositivos de uso personal, diseñados específicamente para proteger al trabajador contra accidentes y enfermedades que pudieran ser causados con motivo de sus actividades de trabajo. En caso de que en el análisis de riesgo se establezca la necesidad de utilizar ropa de trabajo con características específicas, ésta será considerada equipo de protección personal.

3.2. Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de un hecho o suceso negativo o indeseable.

3.3. Riesgo de trabajo: Accidente o enfermedad al que está expuesto el trabajador.

...

... 5.- PROCEDIMIENTO:

5.1. Se le asignara EPP a todo el personal de nuevo ingreso, de acuerdo al puesto de trabajo que desempeñara dentro de la empresa.

5.2. El EPP se proporcionara a todo personal de nuevo ingreso por el área de desarrollo humano en el momento de su contratación, donde se le proporcionan las instrucciones de uso por el fabricante.

5.3. El Gerente de Desarrollo Humano, concederá reposición del EPP, solo cuando:

5.3.1. Genere o produzca alguna reacción alérgica al trabajador.

5.3.2. La vida media útil llegue a su fin, o se detecte que sufra cualquier deterioro que ponga en peligro la salud o la integridad física del trabajador.

5.3.3. El gerente y supervisor de tienda o asesor de área, solicitará el EPP al área de Desarrollo Humano cuando se presente alguna situación anterior.

5.4. El resguardo del EPP se hará en forma separada de los equipos nuevos y en un lugar que esté alejado de áreas contaminadas, protegidos de la luz solar, polvo, calor, frío, humedad o sustancias químicas, de acuerdo a las recomendaciones del fabricante o proveedor.

5.5. El lugar para resguardo del EPP, será asignado por el Gerente de Desarrollo Humano y este será revisado o inspeccionado por personal de seguridad interna.

5.6. El uso del EPP solo será dentro de cada uno de los centros de trabajo de Tiendas Garcés y durante su jornada de trabajo.

5.7. La revisión del EPP se hará cada recorrido mensual, por los integrantes de la Comisión de Seguridad e Higiene dentro de cada una de las tiendas de la empresa.

5.8. El mantenimiento al EPP no se realizará, solo se repondrá de acuerdo al punto 5.3.2 del presente procedimiento.

5.9. La limpieza del EPP se realizará por el trabajador de acuerdo a instrucciones de fabricación o empaque.

5.10. El EPP se quedará con el trabajador como disposición final o se desechará como residuo sólido no peligroso.

5.11. El Jefe de Seguridad realizará el análisis de riesgos para determinar el equipo de protección personal para el trabajador y desempeñar sus actividades, con el objeto de prevenir accidentes y enfermedades de trabajo.

5.12. La serie de pasos que permitan determinar el EPP que requiere cada trabajador son:

5.12.1. Se deberá realizar un listado de todos los puestos de trabajo de cada tienda.

5.12.2. Se describirán las actividades desarrolladas por cada puesto de trabajo.

5.12.3. En la Tabla 1 (Anexo 5) se presentan los riesgos tipo y su descripción, en cada actividad del respectivo centro de trabajo.

5.12.4. En cada actividad para el correspondiente puesto de trabajo, se debe determinar la región anatómica expuesta a cada riesgo tipo. En la Tabla 2 (Anexo 6) se presentan las regiones anatómicas y algunos EPP que pueden servir de guía.

5.12.5. Relacionar en una tabla los puestos de trabajo con sus correspondientes regiones anatómicas y con el EPP requerido. La Tabla 3 (Anexo 7) relaciona las regiones anatómicas y los EPP con las claves enunciadas en anexo 6.

5.13. El EPP, al ser recibido por el proveedor se almacenara antes de su entrega en un área limpia y ordenada.

5.14. El personal que deje de laborar en la empresa entregara el EPP, bajo su resguardo al área de Desarrollo Humano.