

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CALKINÍ

**PLAN DE MEJORA DE LOS PROCESOS LOGISTICOS DE CEDIS EN CASA
SANTOS LUGO S.A DE C.V**

INGENIERÍA INDUSTRIAL

TESIS PARA TITULACIÓN INTEGRAL

EGRESADO

SANTIAGO CANUL DZUL

DIRECTOR Y CO-DIRECTOR:

DRA. WENDY ARGENTINA DE JESÚS CETINA LÓPEZ

MPDR. ELSY VERÓNICA MARTÍN CALDERON

Calkiní, Campeche, México 2025



Educación
Secretaría de Educación Pública



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



Instituto Tecnológico Superior de Calkiní
Subdirección de Planeación y Desarrollo

Instituto Tecnológico Superior de Calkiní
Departamento de Administración y
Apoyo al Estudiante

Calkiní, Campeche **07/03/2025**
P/03/25/658
INGENIERÍA INDUSTRIAL

CONSTANCIA DE NO INCONVENIENCIA

MODALIDAD: TESIS

C. SANTIAGO CANUL DZUL 7158
PASANTE DE LA CARRERA DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL.
PRESENTE

Con relación a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Licenciatura, capítulo VII, fracción I, vigente en este Instituto, y una vez emitido el fallo favorable por el director DRA. WENDY ARGENTINA DE JESUS CETINA LÓPEZ, y el co-director MPEDR. ELSY VERONICA MARTIN CALDERON, respectivamente, este Instituto consta de no tener inconveniencia para la realización del acto protocolario de titulación integral de su trabajo profesional titulado:
"PLAN DE MEJORA DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE CEDIS EN CASA SANTOS LUGO S.A DE C.V."

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®
Sabiduría, Fortaleza de Nuestra Cultura®

Dr. Jorge Alfonso Hau Puc.
Departamento de Administración y
Apoyo al Estudiante.

C.c.p. Archivo



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
DE CALKINI
"DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
ESCOLAR Y APOYO A
ESTUDIANTES"
CLAVE: 04MSU0013P
CALKINI, CAMPECHE, MEXICO.



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Ah Canul S/N por Carretera Federal, Calkiní, Campeche,
C.P. 24900 Tel. 996-8134870,
e-mail: se_dcalkini@tecnm.mx | itescam.edu.mx



Dedicatoria

A mi madre por su apoyo amor y sacrificio, por enseñarme a luchar por mis sueños y no rendirme nunca, a mis hermanos, por su apoyo constante. Que ha sido mi base para llegar hasta aquí.

A mis hermanos por sus consejos y apoyo constante.

A mi novia por estar a mi lado en todo momento, por su apoyo incansable, paciencia y por darme fuerzas cuando más o necesitaba.

Agradecimientos

A Dios, por darme la fortaleza y la sabiduría para llegar hasta aquí. A mi madre y familia, por su apoyo incondicional. A mis padres quienes me han enseñado el verdadero significado del esfuerzo, sacrificio.

Agradezco al instituto tecnológico superior de Calkiní por tener docentes entregados a su trabajo, quienes me apoyaron en todo momento y contribuyeron en mi formación profesional.

Agradezco a la empresa Casa Santos Lugo por darme la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales, permitiéndome aplicar los conocimientos adquiridos y brindándome el aprendizaje y la experiencia necesaria para mi desarrollo profesional.



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

ÍNDICE

CAPÍTULO I	7
1.1 INTRODUCCIÓN	7
1.2 RESUMEN	8
1.3 OBJETIVO GENERAL	8
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.5 JUSTIFICACIÓN	9
CAPÍTULO II	10
2.1 MARCO REFERENCIAL	10
2.1.1 “Plan de mejora en la logística del área de helados de Colombina S.A en el CEDIS de Yumbo”	10
2.1.2 “Proceso logístico de recibo de mercancías empresa GRUPO ALGRANO”	11
2.1.3 “plan de mejora para la distribución y almacenamiento en industria Solutions Colombia”	11
2.1.4 “plan de mejoramiento el proceso de recepción y almacenamiento de mercancía en la empresa Akita Motos S.A”	12
2.2 Alcances Y Limitaciones.....	12
2.3 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	13
2.3.1 Misión.....	13
2.3.2 Visión	13
2.3.3 Valores	13
2.3.5 Área de desempeño laboral	14
CAPITULO III	15
3.1 PROCEDIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	15
3.1.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE CEDIS	15
3.1.3 DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LOS PROCESOS DE RECIBO Y SURTIDO A TIENDAS	24
CAPITULO IV	25
4.1 ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	25
4.2 Plan de mejora de los procesos operativos de cedis	27
CAPITULO V	30
5.1 RECOMENDACIONES	30
5.2 CONCLUSION	31



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

BIBLIOGRAFÍA.....	31
ANEXOS.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. CEDIS Casa santos Lugo	13
Figura 2. Organigrama del departamento de procesos y control interno.....	14
Figura 3 Plano del Centro de Distribución Casa Santos Lugo. elaboración propia	18
Figura 4 Revisión de Productos secos.	19
Figura 5 área de recibo de productos fríos.....	19
Figura 6 Diagrama de Flujo de Recibo de Proveedores.....	20
Figura 7 armado de tarima para surtido	22
Figura 8 diagrama de flujo de surtido a tienda	23
Figura 9 Formato de evaluación de conocimientos	32
Figura 10 Formato de evaluación de conocimientos	32
Figura 11. aplicación de evaluación de conocimiento.	33
Figura 12 Lista de verificación de Recibo de Proveedores	34
Figura 13 Lista de verificación de Surtido a tiendas secos.....	35
Figura 14 Lista de verificación de Surtido fríos a tiendas	36
Figura 15 Pasillo 2 del almacén	37
Figura 16 Armado de tarimas secos.....	37
Figura 17. Toma de peso de productos fríos.....	38
Figura 18 pasillo de productos envasados	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2 métodos de recopilación de datos	25
Tabla 3 Resultados	26
Tabla 4 análisis FODA	27

CAPÍTULO I

1.1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad los centros de distribución (CEDIS) desempeñan un papel estratégico dentro de la cadena de suministro, ya que permiten agilizar el flujo de productos desde los fabricantes hasta los puntos de venta y en última instancia a los consumidores finales. Su correcta gestión impacta directamente en la eficiencia operativa de una empresa, reduciendo los costos logísticos, optimizando el manejo de inventario y mejorando los tiempos de entrega. Con el crecimiento del comercio global y el auge del e-commerce, la demanda de una distribución más rápida y precisa ha llevado a las empresas a implementar nuevas tecnologías y metodologías de mejora continua.

Así mismo es fundamental que los procesos dentro de los cedis estén estandarizados para garantizar la continuidad operativa, mejorar la productividad y asegurar el cumplimiento de normativas de calidad. Esto permite que las operaciones se lleven a cabo de manera uniforme contribuyendo a la optimización de los recursos disponibles.

Para ello el presente documento plantea un análisis y un diagnóstico de los procesos operativos dentro el centro de distribución de la empresa Casa Santos Lugo con el fin de detectar áreas y oportunidades de mejora principalmente en las actividades de recibo de proveedores y Surtido a tiendas, que permitirá desarrollar planes de acción que contribuyan a la mejora continua de los procesos.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

1.2 RESUMEN

Casa Santos Lugo S.A de C.V es una empresa que se dedica a la venta de insumos alimenticios a negocios dentro de la región de Mérida Yucatán, para garantizar un abastecimiento eficiente, la empresa cuenta con un centro de distribución (CEDIS) que suministra productos a sus 12 sucursales. dentro del centro de distribución se realizan diferentes actividades como recepción de proveedores, surtido a tiendas, distribución lo que le permite un flujo de materiales e información constante. Sin embargo, se han detectado áreas de mejora dentro de los procesos. para resolver las problemáticas que se presentan se recurrió a un análisis y un diagnóstico de la situación actual de los procesos esto con el objetivo de desarrollar un plan de mejora de los procesos, mediante herramientas de evaluación de conocimiento con el fin de identificar el grado de familiarización de los procedimientos al personal encargado de que se ejecuten las actividades estandarizadas. Así como lista de verificación en base a los procedimientos con el fin de observar de que las actividades se realicen de manera correcta.

1.3 OBJETIVO GENERAL

Plantear un plan de mejora de los procesos de recibo de proveedores y surtido a tiendas del centro de distribución de la empresa Casa Santos Lugo.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar un análisis de la situación actual de los procesos de recibo y surtido a tiendas.
2. Realizar un diagnostico de los procesos de recibo y surtido mediante los procedimientos estandarizados.
3. Diseñar un plan de mejora de los procesos analizados.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

1.5 JUSTIFICACIÓN

La calidad de los procesos es un factor clave para el buen funcionamiento de las organizaciones ya que permiten el flujo de información y materiales de manera fluida y constante. En un almacén de un centro de distribución, realizan diversas actividades fundamentales para su correcta operación, entre ellas la recepción de los materiales, almacenamiento, la gestión de inventarios y la distribución.

Casa Santos Lugo es una empresa logística del sector Retail dedicados a distribuir y comercializar insumos para negocios de alimentos, actualmente cuenta un centro de distribución, dentro de su macroproceso de CEDIS se llevan a cabo procesos de Recibo de Proveedores, inventario, almacenamiento y distribución. dentro de estos procesos se realizan diferentes actividades como la programación de recibo de productos secos / fríos, control de existencia, gestión de excedentes, rotación de inventarios, control de merma, control de caducidades, surtido tiendas de mercancía seca / fríos.

Las actividades de estos procesos en su mayoría están estandarizadas, es decir documentados en procedimientos e instructivos. Sin embargo, la pregunta es

¿Realmente se llevan a cabo correctamente estas actividades con base a lo establecido y estandarizado, garantizando la eficiencia de los procesos?

Para ello el presente documento busca mejorar los procesos logísticos del centro de distribución a través de un análisis y diagnóstico de las operaciones actuales. Con el objetivo de identificar oportunidades de mejora permitiendo proponer soluciones que incrementen la eficacia de las operaciones.

CAPÍTULO II

2.1 MARCO REFERENCIAL

El centro de distribución (CEIDIS) es una parte clave dentro de la cadena de suministro, ya que su función principal es facilitar el flujo eficiente de materiales desde los proveedores hasta los puntos de venta o directamente al cliente final. Su correcta gestión permite a las empresas optimizar tiempos, reducir costos logísticos y garantizar la disponibilidad de productos en el momento y lugar requerido.

Para llevar a cabo el presente proyecto de investigación se necesitó la recopilación de trabajos relacionados en procesos logísticos, almacenamiento y centro de distribución, enfocados a la mejora de los procesos dentro del almacén, con el fin de que la información obtenida sirva como base de contribución de este trabajo.

2.1.1 “Plan de mejora en la logística del área de helados de Colombina S.A en el CEDIS de Yumbo”

(Delgado, 2018) presenta un plan de mejora en la logística del área de helados de Colombina S.A en cedis de Yumbo analizando los procesos logísticos y actividades que realiza las cuales son carga, descarga, almacenamiento y aislamiento de la carga hacia el CEDIS. De igual manera se realiza un diagnóstico en donde busca detectar las falencias principales con los procesos logísticos en el CEDIS.

Con esto busca identificar el estado actual del proceso logístico en el área de helados, así como diferenciar los factores a tener en cuenta para mejorar el proceso del área de helados, proponiendo un plan de mejora a los procesos de logística.

Este estudio parte de un análisis situacional de los procesos de almacenamiento alistamiento y despacho del cedi de helados ubicado en la ciudad de yumbo, que tiene como objetivo mejorar los procesos logísticos en el área de helados.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

2.1.2 “Proceso logístico de recibo de mercancías empresa GRUPO ALGRANO”

(TORRES, 2020) Presenta un análisis del proceso logístico de recibo de mercancías en la empresa Grupo Algrano, que se especializa en la comercialización de productos cosechados, como cereales y leguminosos, el objetivo principal del estudio es identificar los procedimientos actuales en el proceso de recibo y evaluar su efectividad, con la intención de proponer mejoras que optimicen la gestión interna de la empresa. Para ello plantea métodos de observación y recolección de información, que incluye entrevistas con empleados y la revisión de documentos relevantes, permitiendo un diagnóstico claro de la situación actual.

Para abordar los problemas propone dos mejoras significativas. La primera propuesta consiste en la implementación de computadoras móviles que permiten a los coordinadores de recibo y al personal de bodega recolectar datos en tiempo real, facilitando el registro de información como número de pedido, cantidad, referencia del producto y fecha de vencimiento. La segunda propuesta sugiere la adquisición de montacargas eléctricos, que no solo agilicen el manejo de mercancías, sino que también reducirían el esfuerzo físico requerido por los trabajadores.

2.1.3 “plan de mejora para la distribución y almacenamiento en industria Solutions Colombia”

(Castaño, 2016) Propone un plan de mejora para la distribución y almacenamiento en industria Solutions Colombia que pretende una mejor gestión logística que agregue valor, aumente la eficiencia y mejore los procesos de almacenamiento y distribución, gestión del control de inventario. Para eso realizó un estudio de la situación actual y los problemas que se tienen actualmente al interior de la empresa, los objetivos de la investigación es caracterizar la situación actual del área de almacenamiento y así establecer las debilidades y fortalezas que posee.

Diagnosticar los procesos logísticos de almacenamiento y distribución mediante un modelo de gestión.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

2.1.4 “plan de mejoramiento el proceso de recepción y almacenamiento de mercancía en la empresa Akita Motos S.A”

(Restrepo, 2015) propone un plan de mejoramiento en el proceso de recepción y almacenamiento de mercancía en la empresa Akita Motors S.A. mediante un análisis que permite determinar las características actuales y las dificultades del proceso logístico de recepción y almacenamiento de mercancías en el centro de distribución con el fin de desarrollar e implementar una mejora que agregue valor, aumentando a eficiencia y los proceso. Para llevar a cabo los objetivos realizo un análisis completo de la situación actual por medio de la metodología Balacend Scorecard, en la que se evaluaron factores como la gestión y planificación de la compra, proveedores, en transporte, la recepción y almacenamiento de las mercancías, el diseño del centro de distribución, el control y manejo de inventarios y el uso de sistemas de información.

2.2 Alcances Y Limitaciones

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo en la empresa Casa Santos Lugo S.A. de C.V., específicamente en su Centro de Distribución (CEDIS), con un enfoque en el análisis y mejora de los procesos operativos. La ejecución del estudio tuvo lugar dentro del Departamento de Procesos y Control Interno, el cual es responsable de la estandarización de los procedimientos administrativos y operativos en la empresa. Dentro de este marco, el trabajo se concentró en el área del almacén, en los procesos de recibo de proveedores y surtido a tiendas. Sin embargo, existen limitaciones que deben considerarse en el desarrollo del estudio. Algunas de ellas incluyen restricciones de tiempo, ya que el análisis y la implementación de mejoras requieren una evaluación a largo plazo para medir su impacto real.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

2.3 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Casa Santos Lugo SA. De CV.

Dirección: Tablaje 31247, Anillo Perif. Km 46.1 Poligono, Tixcacal Opichen, 97300 Mérida, Yuc.

RFC: CSL000915HJ9

2.3.1 Misión

Ser una empresa de excelencia en el sector de alimentos ofreciendo productos y servicios de calidad, mejorando el nivel de vida de colaboradores, clientes, proveedores y la sociedad.

2.3.2 Visión

Ser la empresa líder en abasto, precio, variedad, capacitación y asesoría a los servidores de alimentos.

2.3.3 Valores

- Honestidad
- Responsabilidad
- Lealtad
- Innovación y creatividad
- Excelencia en el servicio
- Vocación de mejora social

2.3.4 Croquis

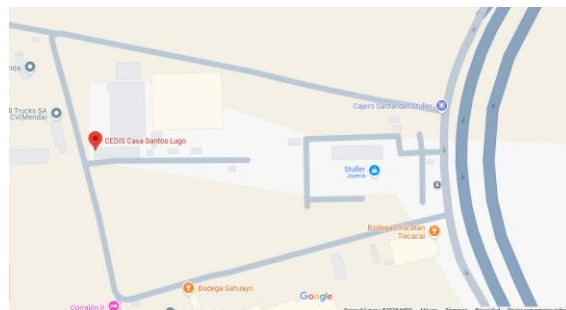


Figura 1. CEDIS Casa santos Lugo

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

2.3.5 Área de desempeño laboral

El departamento de procesos y control interno forma parte del área de auditoría interna, y su trabajo es clave para el buen funcionamiento de la organización. Esta área se enfoca en implementar y supervisar los procesos operativos y de gestión. Su objetivo principal es identificar y documentar los procesos esenciales que ayudan a alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa, asegurando que se realicen de manera eficiente y en línea con la misión y visión de la organización. Además, el control interno establece sistemas de seguridad y cumplimiento normativo que protegen los activos de la empresa y garantizan la integridad de la información. Esto significa que ayudan a detectar y gestionar riesgos, lo que refuerza la estructura organizativa y la prepara para enfrentar posibles problemas.

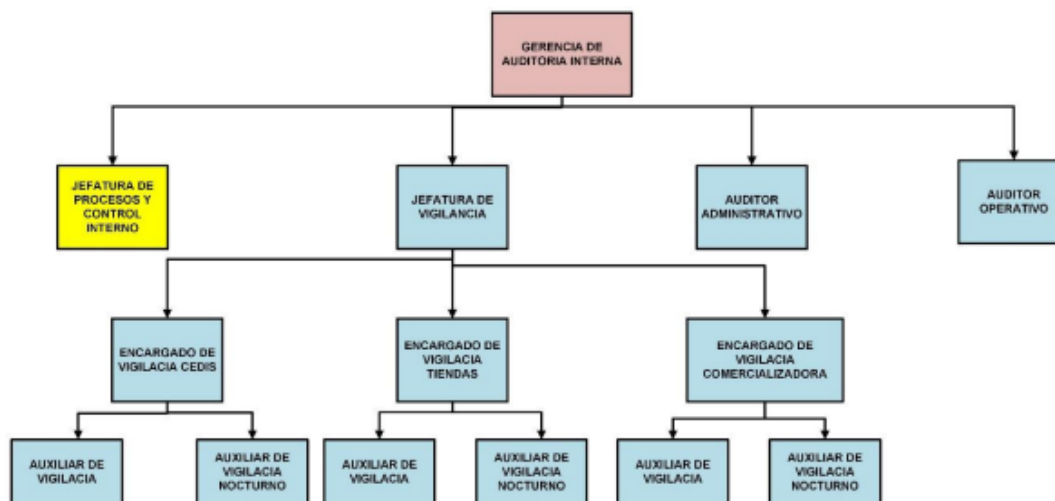


Figura 2. Organigrama del departamento de procesos y control interno

CAPITULO III

3.1 PROCEDIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

El presente proyecto de investigación partió a partir del análisis de la situación actual de las actividades relacionadas con el recibo de proveedores y el surtido a tiendas en el centro de distribución de la empresa Casa Santos Lugo. El objetivo general es identificar oportunidades de mejora en los procesos logísticos y asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos.

Para ello se llevó a cabo un análisis detallado de los procedimientos documentados que regulan tanto la recepción de productos por parte de los proveedores como la distribución de mercancía a tiendas. Esta actividad implicó una revisión minuciosa de cada una de las etapas operativas, desde la llegada de los productos al almacén, su verificación y registro, hasta su almacenamiento y posterior el surtido hasta su distribución a las sucursales. Se evaluaron el flujo de trabajo, la asignación de responsabilidades y el cumplimiento de los procedimientos en la ejecución real.

3.1.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE CEDIS

El centro de distribución de casa santos Lugo, ubicado en Mérida, Yucatán, es clave para la recepción, gestión y distribución de productos que abastecen a las distintas sucursales de la empresa en la región, su correcto funcionamiento es esencial para garantizar el flujo de mercancías.

Como se puede observar en a figura 3, el almacén está organizado en diversas áreas que permiten el funcionamiento de las operaciones.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Área de recepción de proveedores

Esta zona está destinada a la recepción de productos provenientes de distintos proveedores, los cuales abastecen el centro de distribución con mercancía necesaria para su posterior distribución a las distintas sucursales o puntos de venta. Para garantizar un manejo adecuado y eficiente de los insumos, el área de recepción se encuentra dividida en dos secciones principales: una destinada a productos secos y otra a productos refrigerados o perecederos.

En la zona de productos secos, se reciben mercancías que no requieren condiciones especiales de temperatura, tales como abarrotes, productos enlatados, empaquetados o envasados, así como artículos de limpieza y de uso general. En esta área, el procedimiento de recepción incluye la verificación de la mercancía contra las órdenes de compra y la documentación proporcionada por el proveedor, asegurando que las cantidades, presentaciones y condiciones sean las correctas. Asimismo, se lleva a cabo una inspección visual para detectar posibles daños en los empaques, golpes o defectos que puedan afectar la calidad del producto.

Por otro lado, la zona de productos fríos está diseñada para recibir y manejar productos perecederos que requieren almacenamiento en condiciones de temperatura controlada, como carnes, lácteos que deben mantenerse refrigerados o congelados. En este espacio, además de las verificaciones generales de documentación y cantidad, se realiza una inspección más rigurosa para garantizar que los productos lleguen en óptimas condiciones. Se revisan aspectos clave como la temperatura de recepción, la integridad de los empaques y la fecha de caducidad.

Una vez que los productos han pasado por los controles de calidad y se ha validado la documentación correspondiente, se autoriza su ingreso a las áreas de almacenamiento respectivas.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Zona de almacenamiento

El almacén está dividido en secciones específicas para el resguardo de productos secos y refrigerados. En productos secos están organizados en Racks siguiendo criterios como rotación de inventario y categorías de producto. Para los productos fríos, cuenta con cámaras frías y cámara de congelación, que garantizan la conservación de los productos perecederos bajo condiciones óptimas de temperatura.

Zona de surtido.

La zona de surtido está organizada de manera eficiente mediante pasillos que facilitan el proceso de preparación de pedidos. Estos pasillos están dispuestos de forma estratégica para garantizar que el personal de surtido pueda acceder rápidamente a los productos requeridos, optimizando el tiempo de preparación y reduciendo el riesgo de errores en la selección de mercancía.

El personal encargado de surtir los pedidos sigue un proceso claro y estructurado, en el que seleccionan los productos de acuerdo con las solicitudes de las tiendas. Este procedimiento se realiza mediante la identificación de productos en los estantes o racks, que están organizados siguiendo criterios específicos, como la rotación de inventario, lo que facilita que los artículos más cercanos sean los primeros en ser seleccionados.

La disposición de los pasillos permite una fluidez continua en el proceso de surtido, minimizando el tiempo de desplazamiento del personal y aumentando la productividad. Además, la optimización del espacio en los pasillos garantiza que los productos estén disponibles de manera ordenada y accesible, lo cual es crucial para un proceso eficiente de preparación de pedidos.

Esta organización también contribuye a una reducción de errores en la selección, ya que la clara segmentación de productos y la disposición sistemática en los pasillos facilita la localización precisa de cada artículo.

CENTRO DE DISTRIBUCIÓN CASA SANTOS LUGO

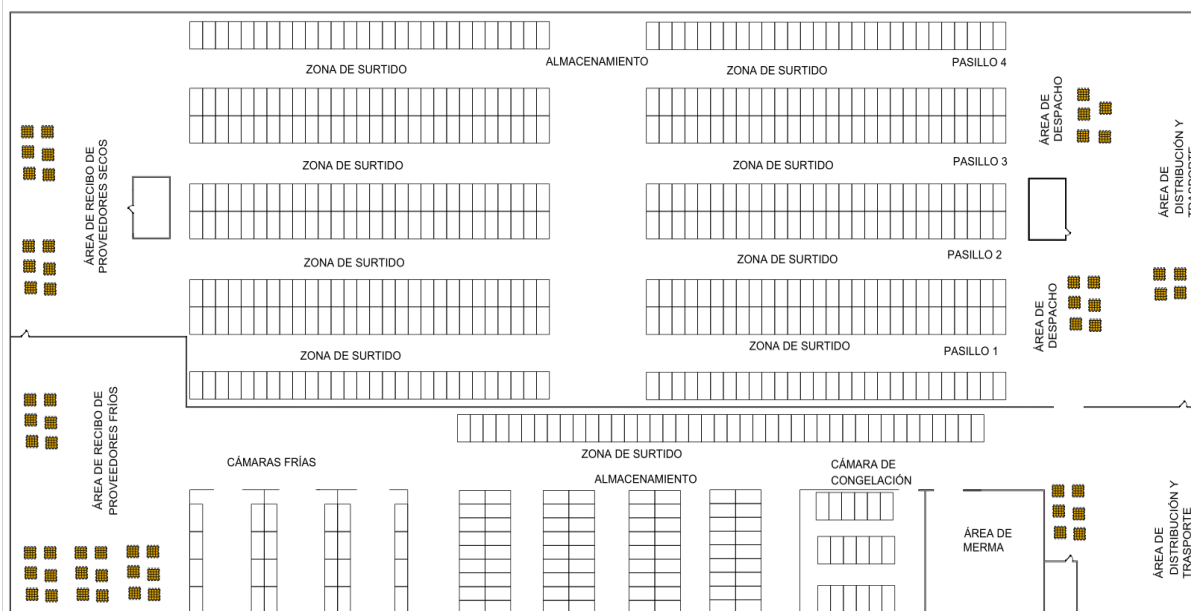


Figura 3 Plano del Centro de Distribución Casa Santos Lugo. elaboración propia

proceso de Recibo de proveedores

El proceso de recibo de productos, tanto secos como fríos se compone de una serie de actividades diseñadas para garantizar la correcta recepción, inspección y registro de mercancía.

La programación de citas es realizada por el departamento de mesa de control a través del sistema ERP (Planificación de recursos empresariales) “Intelisis”, en donde se programa y se elabora la agenda indicando la fecha y hora de llegada del proveedor. además, este departamento se encarga de verificar que toda la documentación este en orden, asegurando que la orden de compra coincida con la factura en cuanto a cantidad, precios y datos fiscales.

Durante la inspección y verificación de la mercancía, el personal de recibo realiza una revisión aleatoria siguiendo la tabla de muestreo como se ve en la Figura 4. Esta inspección verifica que los productos cumplan con ciertos requisitos, como la

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

fecha de caducidad, el buen estado de la mercancía, la correcta identificación del empaque y que el código de barras sea legible, salvo en el caso de productos sin código de origen.



Figura 4 Revisión de Productos secos.



Figura 5 área de recibo de productos fríos.

Una vez verificado la mercancía, se procede a su resguardo en el almacén. Este paso, se indica al proveedor la ubicación donde debe trasladar los productos, y se verifica que el montacarguista acomode la mercancía en la posición del rack correspondiente. Con el fin de evitar el bloqueo de pasillos y asegurar la rotación del producto.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

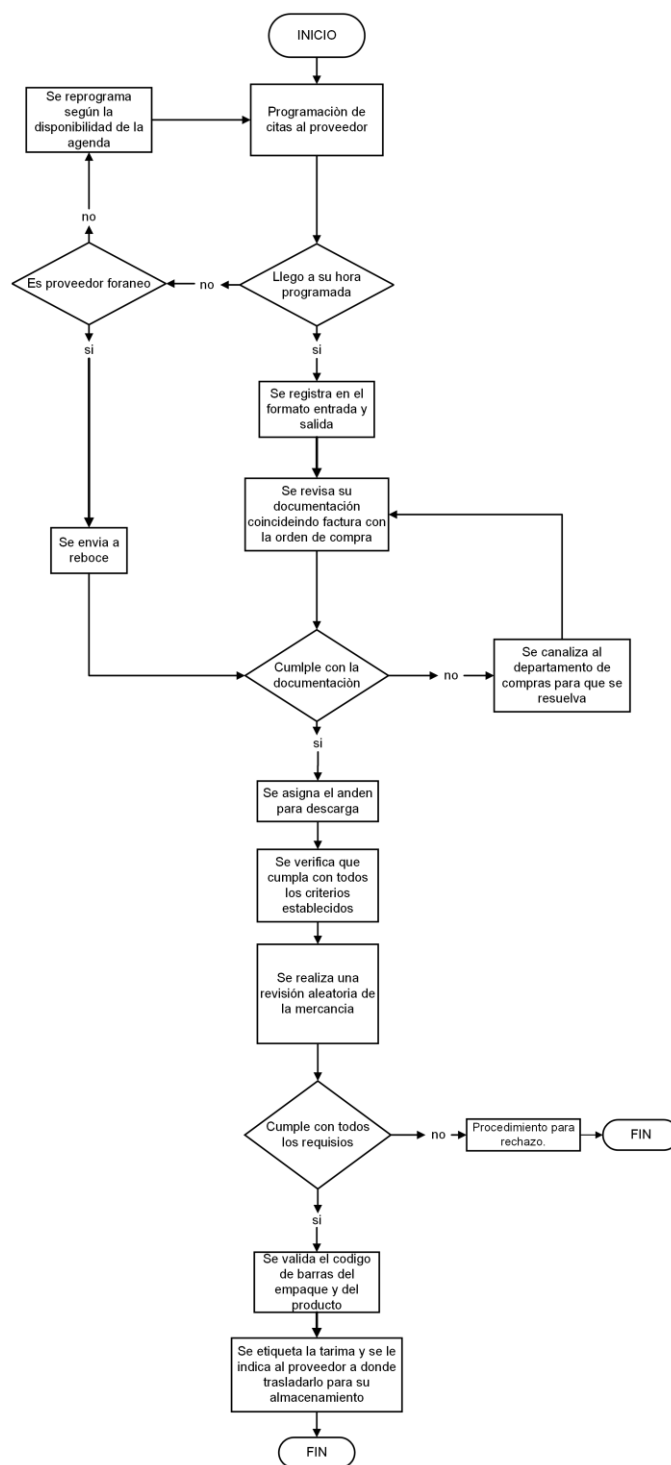


Figura 6 Diagrama de Flujo de Recibo de Proveedores.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Proceso de Surtido de mercancía secos / fríos a Tiendas

Las actividades en el proceso de surtido a tiendas garantizan que los productos solicitados por cada sucursal sean seleccionados verificados y preparados. Este proceso es fundamental para mantener la disponibilidad de inventario en las tiendas y asegurar la satisfacción del cliente.

Este proceso inicia con la generación de pedidos, que se realiza mediante el sistema de Intelisis. En esta etapa se registran los productos solicitados por las sucursales, especificando las cantidades, tipo de artículos y fecha de entrega. El personal responsable verifica que los pedidos estén correctamente registrados antes de proceder con la preparación.

A continuación, se lleva a cabo la preparación del área de surtido, donde se organiza el espacio de trabajo para facilitar la recolección de productos como se puede observar en la imagen. Esta actividad incluye la asignación de zonas específicas para productos secos y refrigerados, Además se dispone de equipo necesario como. Patines hidráulicos, montacargas, lectores de código de barras (PDA) para agilizar el flujo operativo.

El proceso de recolección de productos (PIKING) que consiste en seleccionar los artículos indicados en la hoja de trabajo, y se realiza piking por zona.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO



Figura 7 armado de tarima para surtido

Una vez que los productos han sido recolectados se realiza el despacho, en donde se comparan los artículos seleccionados con la lista de pedidos para asegurar que no exista faltantes ni productos incorrectos. Para actividad se emplea un formato de verificación y el escaneo de código de barras.

Posterior mente los productos son organizados de manera que protejan durante el traslado utilizado Flin de polietileno. Finalmente se efectúa la carga acomodando las tarimas en la caja del transporte mediante el mapeo de embarque para organizar el espacio.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

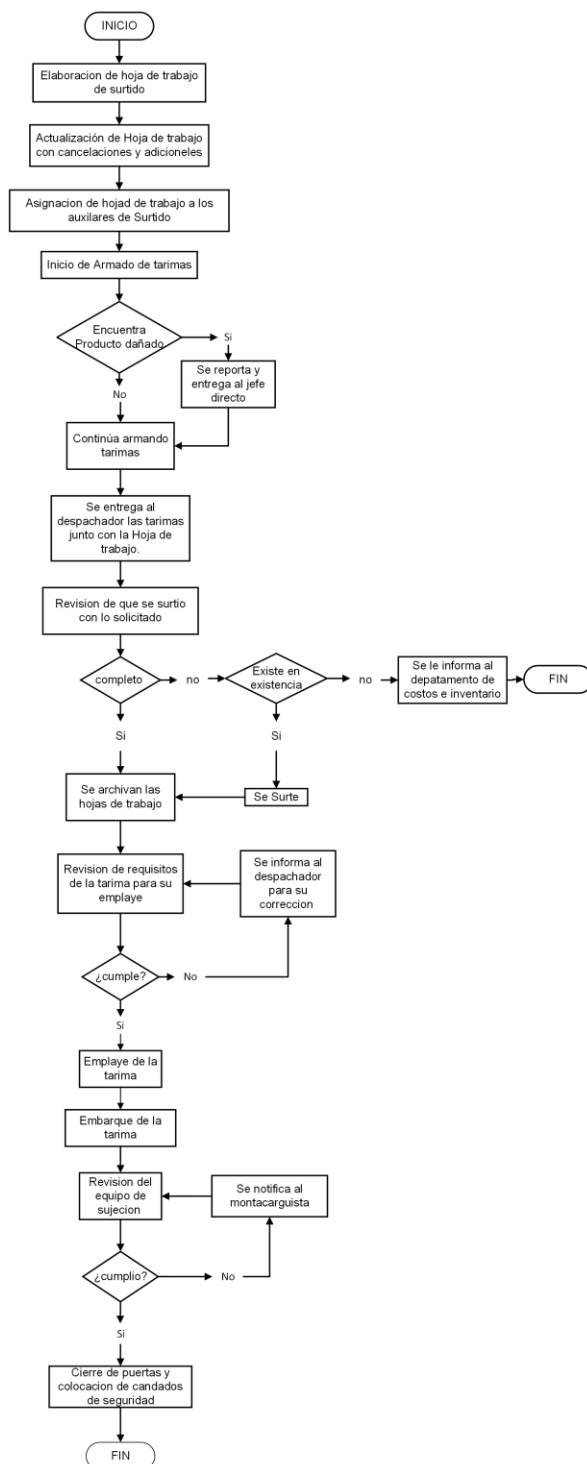


Figura 8 diagrama de flujo de surtido a tienda

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

3.1.3 DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LOS PROCESOS DE RECIBO Y SURTIDO A TIENDAS

El objetivo de esta evaluación fue verificar el cumplimiento de los procedimientos operativos establecidos en el centro de distribución para el recibo de proveedores. A través de esta verificación, se pretende asegurar que las prácticas de recepción sean eficientes, se sigan las normativas de seguridad y que los productos sean correctamente gestionados desde su llegada hasta su almacenamiento.

La lista de verificación fue creada a partir del procedimiento internos de CEDIS y los estándares de calidad establecidos por la empresa. Los ítems de la lista fueron seleccionados en base a la importancia de cada proceso en la cadena de suministro y los aspectos críticos que afectan la eficiencia operativa.

Para llevar a cabo se utilizaron los siguientes métodos de recolección de dato.

métodos	Descripción
Evaluación de conocimientos	Se llevaron a cabo evaluaciones de conocimientos a los coordinadores de recepción, surtido atiende y al jefe de almacén para determinar el nivel de familiarización con los procedimientos establecidos. Estas evaluaciones consistieron en una serie de exámenes diseñados para medir la comprensión y aplicación de los procesos operativos clave en sus respectivas áreas de responsabilidad.
Observación directa	Se realizaron visitas diarias al área de recepción durante un periodo de dos semanas para observar la ejecución de los procedimientos correctamente y que los

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

	registros en el sistema se hicieron de manera oportuna.
--	---

*Tabla 1 métodos de recopilación de datos***CAPITULO IV****4.1 ANÁLISIS Y RESULTADOS**

La realización del análisis y diagnostico tubo como principal objetivo detectar áreas y oportunidades de mejora dentro los procesos operativos que se llevan a cabo en el centro de distribución de la empresa.

los datos obtenidos el análisis y diagnostico obtenidos por las evaluaciones, lista de verificaciones de los procesos de recibo realizadas en CEDIS.

PROCESO	OBSERVACIONES	IMPACTO
Recibo de proveedores secos / Fríos	- Falta de verificación de la temperatura al momento de recibir producto Fríos. - Falta de revisión completa de la mercancía en base a la tabla de muestreo - Tarimas deterioradas, residuos de cartón y desorganización.	- Comprometer la calidad del producto. - Probabilidad de que haya producto dañado. - Afectar la seguridad incrementando el riesgo a accidentes o caídas.
Surtido de mercancía secos a tiendas.	Se registra el producto utilizando el código del rack en	Causar errores de inventario.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

	lugar de capturar directamente el código del producto. • No se cumple con la combinación de peso establecido al momento de armar la tarima. • No se cumple con la normativa de simbología del material corrugado en las cajas. • Producto dañado en Rack de Piking. • No se utiliza el equipo asignado para el explaye de las tarimas.	• Provocar daños en los productos durante el transporte. • Causar daños en los productos. • Aumentos de costos.
Surtido de mercancía fríos a tiendas.	• Excede e límite de taras al momento de armar la tarima de producto que se pesa. • El código de barras del producto no coincide con el registrado en la PDA. • Productos dañados en las cámaras frías.	• Compromete la estabilidad de la carga haciendo que se dañen. • Generar errores de inventario.

Tabla 2 Resultados

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

El Presente análisis FODA envía la situación actual de las actividades de recibo proveedores y surtido a tienda mediante los datos obtenidos en el análisis y diagnóstico. Se identificaron factores que influyen en el desempeño de cada una de las actividades como se puede observar en la figura 4. En cuanto a las fortalezas cuentan con procesos estandarizado esto permite la ejecución planificada de las actividades, todos la actividades son gestionados mediante el sistema ERP lo que contribuye en la información y la toma de decisiones, el equipo tecnológico para inventario que utilizan es lector de código de barras mediante dispositivos inalámbricos lo que permite un control y eficiencia del inventario de la entrada y salida de mercancía.

ANÁLISIS FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Procesos estandarizados • Sistema ERP (Intelisis) • Equipo tecnológico de inventario • Infraestructura adecuada	• Implementación de limpieza mediante la metodología 5s • Plan de Capacitación continua al personal. • Desarrollo de indicadores de desempeño.
DEBILIDADES	AMENAZAS
• Retrasos en el proceso de surtido. • Daño de productos por mal manejo. • Uso inadecuado de equipo y maquinaria.	• Espacio Limitado • Cambios en la demanda del mercado. • Resistencia al cambio de los procesos.

Tabla 3 análisis FODA

4.2 Plan de mejora de los procesos operativos de cedis

1. Plan de orden y limpieza mediante la metodología 5S

	ACCIONES	RESULTADO ESPERADO
Seiri (Clasificar	☐ Realizar un inventario completo del almacén. ☐ Identificar y separar los materiales, herramientas y equipos necesarios de los innecesarios o dañados.	Un almacén libre de elementos superfluos, que solo contenga lo indispensable para las operaciones diarias.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

	☐ Descartar, donar o reciclar aquellos elementos que no aporten valor a las operaciones	
Seiton (Ordenar)	☐ Asignar ubicaciones específicas para cada categoría de material. ☐ Etiquetar estanterías, zonas y contenedores para facilitar la identificación. ☐ Organizar el flujo de entrada y salida de productos para minimizar desplazamientos	Un espacio en el que cada objeto se encuentra en su lugar, lo que reduce tiempos de búsqueda y mejora la eficiencia
Seiso (Limpiar)	☐ Establecer un cronograma de limpieza diario, semanal y mensual. ☐ Definir responsabilidades para la limpieza de áreas específicas. ☐ Implementar inspecciones periódicas para detectar y corregir ensuciamientos o deterioros	Un ambiente de trabajo higiénico que prevenga accidentes y contribuya al mantenimiento de equipos y materiales
Seiketsu (Estandarizar)	☐ Documentar los procedimientos de clasificación, orden y limpieza. ☐ Crear manuales y checklists que guíen las tareas diarias del personal. ☐ Capacitar a todos los colaboradores en la metodología y en el uso correcto de los recursos	Un sistema estandarizado que garantice la continuidad y consistencia de las mejoras implementadas

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Shitsuke (Sostener)	☐ Fomentar la disciplina y el compromiso a través de reuniones periódicas y auditorías internas. ☐ Establecer indicadores de seguimiento (por ejemplo, cumplimiento de limpieza, tiempos de reabastecimiento, incidencias de seguridad). ☐ Incentivar a los colaboradores mediante reconocimientos y retroalimentación continua	La consolidación de una cultura organizacional orientada a la mejora continua y el mantenimiento del orden y la limpieza
---------------------	--	--

2. Programa de capacitación hacia el personal

Módulo	Temas	Objetivo
1. Instrucción a los procesos de CEDIS	Procedimientos estandarizados - Uso del ERP (Intelisis) - Flujo de trabajo en el CEDI	Familiarizar al personal con los procesos operativos y el sistema de gestión de inventarios
2. Metodología 5S en el Almacén	- Conceptos y aplicación de las 5S - Implementación en estaciones de trabajo	Mejorar la limpieza, organización y eficiencia operativa
3. Manejo y Control de Inventarios	Uso de equipos tecnológicos (escáneres PDA) - Técnicas de conteo cíclico y auditoría de inventarios	Reducir errores en la gestión de inventarios y mejorar la trazabilidad.
4. Seguridad y Prevención de Riesgos	- Normas de seguridad en el CEDIS - Uso de equipo de protección personal	Garantizar un ambiente seguro de trabajo y minimizar riesgos laborales.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

	(EPP) - Prevención de accidentes y manejo de emergencias	
5. Optimización de Procesos y Trabajo en Equipo	- Análisis de tiempos y movimientos - Estrategias de comunicación efectiva en equipo	Incrementar la productividad y mejorar la coordinación entre áreas

CAPITULO V

5.1 RECOMENDACIONES

La implementación del plan de las 5S debe consolidarse como una herramienta clave para la optimización y estandarización de los procesos en el CEDIS. Se recomienda que se integren sesiones prácticas y talleres que involucren a todo el personal, con el fin de fomentar una cultura organizacional orientada a la mejora continua, la eliminación de desperdicios y el mantenimiento de un entorno de trabajo ordenado y seguro. Además, es crucial establecer auditorías periódicas y asignar responsabilidades claras que aseguren el cumplimiento de cada uno de los pasos de la metodología, garantizando así que la iniciativa se mantenga activa y evolucione de acuerdo a las necesidades operativas.

De igual manera, el programa de capacitación al personal debe ser robusto y constante, combinando formación teórica y práctica para cubrir aspectos críticos como el uso del ERP (Intelisis), el control de inventarios y las mejores prácticas en seguridad laboral. Se recomienda diseñar módulos específicos que permitan a los empleados adquirir competencias técnicas y operativas, integrando evaluaciones periódicas y retroalimentación continua para medir el progreso y detectar áreas de mejora. Este enfoque fortalecerá la capacidad del equipo para enfrentar los desafíos diarios y contribuirá significativamente a la eficiencia y productividad del CEDIS.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

5.2 CONCLUSION

Durante el desarrollo de este documento el objetivo fue analizar y comprender el centro de distribución de la empresa como se relacionan los departamentos y las operaciones operativas y administrativas para su buen funcionamiento, El análisis de los procesos operativos del Centro de Distribución de Casa Santos Lugo permitió identificar áreas de oportunidad en la recepción y surtido de mercancías. Se detectaron desviaciones en la aplicación de los procedimientos, así como fallas en la verificación de productos, registro de inventarios y manejo de equipo, lo que puede afectar la eficiencia y calidad en la operación.

A pesar de contar con infraestructura y tecnología adecuadas, es fundamental fortalecer la capacitación del personal, optimizar el control de los procesos y mejorar la organización en las áreas de trabajo. Implementar estrategias de mejora continua permitirá reducir errores, aumentar la productividad y garantizar un flujo de operaciones más eficiente dentro del CEDIS.

BIBLIOGRAFÍA

- Castaño, J. C. (2016). plan de mejora para la distribución y almacenamiento en industria Solutions Colombia. *Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 73.
- CASTILLO, A. D. (2004). ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO DEL SISTEMA LOGÍSTICO DE DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL DE LA LÍNEA DE TUBOS CONDUIT UL 797 DE LA PLANTA EMT DE TUBOS DEL CARIBE S.A. *NIVERSIDAD TECNOLÒGICA DE BOLÌVAR*, 135.
- Delgado, J. L. (2018). Plan de mejora en la logística del área de helados de Colombina S.A en el CEDI de Yumbo. *Institución Universitaria Antonio José Camacho* , 143.
- Parada, J. L. (2018). La logistica de la distribución. *uoc*, 60.
- Restrepo, A. M. (2015). plan de mejoramiento el proceso de recepción y almacenamiento de mercancía en la empresa Akita Motos S.A. *Institución Universitaria Esumer*, 67.
- TORRES, P. A. (2020). PROCESO LOGÍSTICO DE RECIBO DE MERCANCÍAS EMPRESA GRUPO ALGRANO. *PROGRAMA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA* , 85.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Vilca Teves, A. O. (2020). PROPUESTA DE MEJORA EN UN CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO CON EL USO DEL ANÁLISIS GAP AREQUIPA 2018".
Universidad Católica de Santa María, 2020.

EXAMEN DE COMPROBACIÓN DE CONOCIMIENTOS R-CE-02 Rev. 1-Abr/20

CURSO: Procedimiento para Surtido Secos a Tiendas

NOMBRE DEL PARTICIPANTE: Pedro Antonio Ku Cetz

FECHA: 11 de Noviembre 2024 CALIFICACION: 76/100

Selecciona la respuesta correcta.

- ¿Cuál es el objetivo del procedimiento de surtido Secos a Tiendas?
a) Entregar la mercancía a las tiendas verificando que se ajuste a sus necesidades de tiempo de entrega.
b) Surtir el Producto según las ordenes, garantizando la seguridad de la mercancía.
c) Entregar la mercancía que necesitan las sucursales, ferias o eventos, cumpliendo en tiempo y forma el arribo de las unidades.
d) Entregar con calidad y seguridad la mercancía que necesitan las sucursales, ferias o eventos, cumpliendo en tiempo y forma el arribo de las unidades.
- ¿Quién elabora la hoja de Trabajo de Surtido con la información de las ordenes de traspaso generadas por Intelias?
a) Auxiliar de surtido b) Despachador de cedís c) Coordinador de surtido d) Montacarguista de cedís
- Si no se completó el surtido de lo que se solicitó, el coordinador de surtido debe...?
a) Archivar la hoja de Trabajo de surtido, las ordenes de traspaso, de nuevos productos discontinuados y la copia de la hoja de tránsito.
b) Indicar al auxiliar que complete el pedido.
c) Revisar que haya existencia tanto en sistema como físicamente y que solo quedó pendiente el producto que no tiene existencia.
d) Notificar a Compras los productos que no se surtieron.
- Si el auxiliar de surtido detecta mercancía dañada en las posiciones del rack...
a) Continúa a la siguiente posición del rack. b) Lo envía directamente a la zona de validación sin informarlo.
c) Lo reporta y lo entrega a su jefe directo. d) Lo deja en el mismo lugar sin reportarlo.
- ¿Quién revisa que la tarima validada tenga su hoja de tránsito sellada por el despachador, que este armada de acuerdo con el instructivo I-AI-03 y que no tenga producto dañado a simple vista?
a) Jefe de tráfico b) Coordinador de surtido c) Montacarguista de tráfico cedís d) Auxiliar de vigilancia y logística
- ¿Quién revisa que se haya colocado correctamente el equipo de sujeción, así como que no haya anomalías a simple vista en las tarimas?
a) Jefe de tráfico b) Coordinador de surtido c) Montacarguista de tráfico cedís d) Auxiliar de vigilancia y logística
- ¿Quién coloca los candados y el marchamo de seguridad en los cerrojos fijos de los transportes, asegurándose de que estos se encuentren firmemente colocados y que no puedan ser violados por personas no autorizadas?
a) Jefe de tráfico y logística b) Chofero tráiler c) Auxiliar de vigilancia d) Montacarguista de tráfico cedís
- ¿Cuál es la altura mínima que debe tener una tarima?
a) 1.50m b) 1.60m c) 1.70m d) 1.80m
- ¿Quién debe emplear la tarima?
a) Auxiliar de Surtido b) Despachador Cedís c) Montacarguista Tráfico Cedís d) Auxiliar de Vigilancia

HOJA 1 DE 2

ANEXOS

Figura 9 Formato de evaluación de conocimientos

16. ¿Cuál es lo que se debe revisar a la tarima antes de emplearla?
a) Hoja de tránsito sellada por el Despachador, armada de acuerdo con el I-AI-03 y sin producto dañado a simple vista.
b) Hoja de tránsito sellada por el Despachador y sin producto dañado a simple vista.
c) Hoja de tránsito sellada por el Despachador, mapeo de embarque, altura de 1.60m y que vaya en tarima chep.
d) Mapeo de embarque, armada de acuerdo con el I-AI-03 y sin producto dañado a simple vista.

17. ¿Cuál es el formato donde se indica entre otras cosas el folio del tránsito de las tarimas a enviar a tienda?
a) Reporte de No surtidos b) Mapeo de Embarque c) Carta Porte d) Efectividad de Surtido

18. ¿Quién debe elaborar el CFDI Traslado de la mercancía y la Carta Porte?
a) Jefe de Almacén b) Gerente de Cedís c) Coordinador de Mesa de Control d) Jefe de Tráfico y Logística

Coloca en el paréntesis una V para verdadero o una F para Falso según corresponda.

19. (V) Las ordenes de traspaso de nuevos productos y productos discontinuados se deben surtir en un máximo de 8 días después de su emisión siempre y cuando haya pasado el día de surtido de la tienda correspondiente.

20. (V) Cuando hay existencia física, pero en sistema no, el Coordinador de Secos hace el ajuste en Intelias capturando en concepto "Corrección de Inventario" en referencia "Sobranante" y en observación "Para liberar tienda" y notifica por correo al jefe de Almacén, Coordinador de Costos e Inventarios y Coordinador de Costos e Inventarios cedís.

21. (V) El Auxiliar de Surtido toma el producto en las cantidades solicitadas y lo coloca en la tarima, posteriormente escanea el código del empaque y captura la cantidad en la PDA.

22. (V) Los polvos y granos NO deben estar en contacto directo con líquidos.

23. (V) Se debe armar mercancía con peso mediano y ligero sobre mercancía pesado-ligero.

24. (V) La mercancía se clasifica en rojo, amarillo y verde.

25. (F) Se puede mezclar la mercancía con clasificación verde y rojo.

26. (V) La mercancía clasificada con color rojo es la no comestible.

27. (V) Toda la mercancía debe ir empleada.

28. (F) Se podrá armar 3 camas como máximo de mercancía con producto en envase tetraabril (leches, jugos, productos del pasillo 2 y sobre ellas se podrá poner únicamente mercancía clasificada ligera.

Anota en el paréntesis el número de la responsabilidad que corresponde a cada puesto.

29. Supervisar el proceso de surtido. 23 () Despachador de Cedís

30. Surtir las cantidades y códigos señalados en la hoja de Trabajo de surtido. 18 () Jefe de Tráfico y Logística

31. Realizar recorridos periódicos para validar que el personal utilice el equipo de seguridad. 30 () Encargado de Vigilancia

32. Validar la colocación del equipo de sujeción. 14 () Montacarguista Tráfico cedís

33. Validar que no haya productos dañados y cumplan con los días mínimos para recibir en sucursales. 29 () Montacarguista de Recibo

34. Supervisar la carga de las tarimas a la caja correspondiente en cada embarque. 24 () Auxiliar de Surtido

35. Abastecer las localidades asignadas para el picking. 25 () Auxiliar de Vigilancia

36. Validar la colocación de candados y sellos de seguridad en todas las puertas de la caja. 23 () Coordinador de Surtido

HOJA 2 DE 2

Figura 10 Formato de evaluación de conocimientos

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

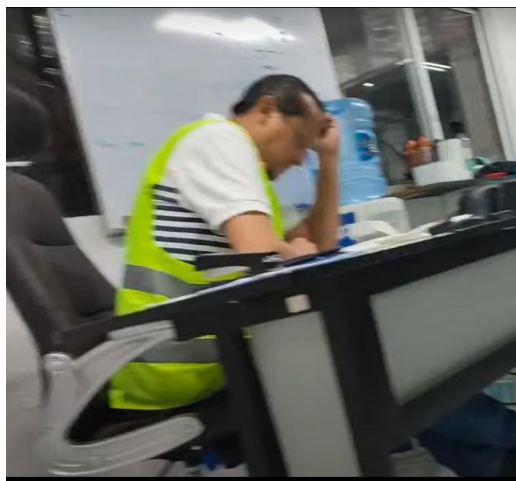


Figura 11. aplicación de evaluación de conocimiento.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

DIAGNÓSTICO DEL PROCEDIMIENTO RECIBO SECOS / FRIOS DE PROVEEDORES				
		Departamento: Recibo de Proveedores Secos / Frios Responsable: Eddy Ariel Gomez Mendez Fecha: 29/11/2024		
No.	ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPL	COMENTARIOS
1	¿El personal de Mesa de Control agenda las citas en Intelisis conforme recibe las llamadas?	✓		
2	¿El personal de vigilancia valida en caseta la hora de llegada del proveedor?	✓		
3	¿El personal de vigilancia solicita se registre en Entrada y Salida de Proveedores, y revisa tenga casco y chaleco?	✓		
4	¿El personal de vigilancia recibe indicaciones del Coordinador de Mesa de Control de como proceder cuando el proveedor no llega a su hora agendada?	✓		
5	¿El Coordinador de Mesa de Control envía a reboce ese mismo día al proveedor foráneo que llevo tarde?	✓		
6	¿El Coordinador de Mesa de Control re agenda al proveedor local en ese momento según disponibilidad de agenda?	✓		
7	¿El Coordinador de Mesa de Control, en caso de que se necesite recibir ese mismo día a un proveedor local lo gestiona con el Gerente de Cedis?	✓		
8	¿El Personal de Mesa de Control Revisa la documentación del proveedor para verificar que coincida el orden de compra con factura tanto en cantidad como en precio y datos fiscales?	✓		
9	¿El Encargado de Mesa de Control canaliza al proveedor que tenga problemas en su documentación con el departamento de Compras para que se resuelva?	✓		
10	¿El coordinador de Recibo informa al personal de Mesa de Control el anden asignado para que se lo indique al proveedor en indicar su descarga máximo 15 min después de que Mesa de Control entregue la documentación al recibidor?	✓		
11	¿El Recibidor valida que el proveedor cumpla con todos los criterios establecidos en el Reglamento para Entrega de pedidos secos o frios en Cedis?	✓		
12	¿El Recibidor, en el caso de proveedores de frios, toma la temperatura de la mercancía antes de descargarla, la cual debe estar entre 0°C y 5°C en frios y en congelados entre -6°C y -8°C y en caso de que la temperatura sea mayor, le informa al Coordinador de Recibo para que se autorice su recepción?		x	No se tomó ni se verificó la temperatura del contenedor
13	El Coordinador de Recibo gestiona con Compras los puntos del reglamento que no se cumplan.	✓		
14	¿El Recibidor realiza una revisión aleatoria de la mercancía de acuerdo a la "Tabla de Muestreo" de: 1) Caducidad, 2) Mercancía en buen estado, 3) Capacidad de empaque, 4) Empaque con código de barras legible (excepto listado de productos sin código de origen)?		x	La revisión aleatoria no se realiza conforme a la tabla de muestreo, ya que las muestras tomadas son menores a las establecidas para cada tipo de producto. En caso de frios no se realiza la revisión de la mercancía.
15	¿El Recibidor valida con la PDA que los códigos del empaque y el de la pieza estén asociados. En caso de que algún código no este asociado solicita a Compras se asocie dicho código?		x	En Frios, el recibidor no escanea los códigos de los productos para verificar que estén asociados
17	¿El Coordinador de Recibo gestiona con Compras a proveedores que incumplen con caducidad, estado del producto, empaque o código de barras legible tres o más veces al mes?	✓		
18	¿El Recibidor elabora el formato de Reporte de Incidencia de Recibo cuando rechaza mercancía?	✓		
19	¿El Montacarguista de Recibo en frios coloca la tarima en la báscula, para que el Recibidor anote en el formato Resumen de Recepción el peso de la misma y lo captura con la PDA?	✓		
20	¿El Recibidor Etiqueta la tarima e indica al proveedor a donde debe trasladar la mercancía para su posterior acomodo en los racks?	✓		
21	¿El Recibidor al terminar de recibir al proveedor notifica al personal de mesa de control entregándole la orden de compra y el formato reporte de Incidencia de Recibo (cuando lo aplique)?	✓		
22	¿El recibidor una vez que termino de anotar los pesos de todas las tarimas recibidas entrega el formato Resumen de recepción al personal de mesa de control además la orden de compra y el formato de incidencias?	✓		
23	¿El Montacarguista de Recibo acomoda el producto recibido en la posición del rack que le corresponde con la finalidad de no bloquear pasillos y cuidando la rotación del producto de acuerdo a la fecha de caducidad?	✓		
24	¿El Personal de Mesa de Control verifica que no haya diferencia en las cantidades recibidas físicamente y las señaladas en la factura?	✓		
25	¿El Personal de Mesa de Control solicita al Recibidor revise si es real la diferencia detectada?		x	El personal no solicita al recibidor, sino que se comunica directamente con el departamento de Compras
26	¿El recibidor de secos aplica el Procedimiento para rechazo, y se elabora el formato reporte de incidencias de recibo, en caso de que haya diferencia?	✓		
27	¿El recibidor de Frios aplica el procedimiento para rechazo en caso de que la diferencia sea de 20 Kg o mayor, elabora el formato Reporte de Incidencia de Recibo?	✓		
28	El Encargado de Mesa de Control registra la incidencia en la entrada de compra de Intelisis y en la factura y le da está última a firmar al proveedor	✓		
29	¿El Personal de Mesa de Control, cuando una promoción como por ejemplo una en diez no se completa porque llevo dañado o faltante, lo reporta a Compras?	✓		
30	¿El Encargado de Mesa de Control ingresa en Intelisis la mercancía buena, dañada o faltante para evitar rechazar toda la mercancía en promociones y que el precio no se vea afectado. Luego, elabora la devolución de la cantidad dañada o faltante según el reporte de incidencias de Recibo?	✓		
31	¿El Encargado de Mesa de Control entrega al proveedor copia sellada y firmada de la factura, entrada de compra y, cuando aplique, el Reporte de Incidencias de Recibo?	✓		
32	¿El Encargado de Mesa de Control entrega al día siguiente antes de las 12:00 hrs., la documentación de todos los proveedores recibidos en el día al departamento de Tesorería?	✓		

Figura 12 Lista de verificación de Recibo de Proveedores

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

DIAGNÓSTICO DEL PROCEDIMIENTO SURTIDO SECOS A TIENDA				
				
Departamento: Almacén Secos				
Responsable: Pedro Antonio Ku Cetz				
Fecha: 15/11/2024				
No.	ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE	COMENTARIOS
1	El Coordinador de Surtido elabora la hoja de trabajo de surtido con la información de las órdenes de traspaso generadas por Intelisis.	✓		
2	El Coordinador de Surtido actualiza la hoja de trabajo con las cancelaciones, pedidos adicionales y surtir a tiendas lo que se necesita.	✓		
3	El Coordinador de Surtido imprime las hojas de trabajo de surtido y las ordenes de traspaso de nuevos productos o productos discontinuados.	✓		
4	El Coordinador de Surtido se asegura que las ordenes de traspaso de nuevos productos y productos discontinuados se surtan en un máximo de 8 días después de su emisión siempre y cuando haya pasado el día de surtido de la tienda correspondiente.	✓		
5	El Coordinador de Surtido reparte entre los Auxiliares de Surtido las hojas de trabajo de surtido y las ordenes de traspaso de nuevos productos o productos discontinuados	✓		
6	El Auxiliar de Surtido utiliza tarima en buen estado (no rota y sin clavos expuestos) para surtir la mercancía	✓		
7	El Auxiliar de Surtido toma el producto y lo coloca en la tarima, posteriormente escanea el código del empaque y captura la cantidad en la PDA tarima.		x	El auxiliar escanea con el PDA el código que se encuentra pegado en el rack, y coloca la mercancía en su tarima. El auxiliar coloca la mercancía en la tarima y escanea el código ubicado en el racks. Escanea el código ubicado en el empaque cuando no encuentra el código ubicado en el Rack.
8	El Auxiliar de Surtido marca en el formato R-AL-24 Hoja de Surtido Secos y cuando corresponda, orden traspaso de nuevos productos y productos discontinuados lo que va agregando a la tarima.	✓		
9	El Auxiliar de Surtido arma la tarima cuidando que la mercancía en polvo y la mercancía en grano NO estén en contacto directo con líquidos.	✓		
10	El Auxiliar de Surtido coloca la mercancía en polvo y la mercancía en grano sobre la mercancía líquida.		x	El auxiliar de surtido colocó producto líquido (horchata) en producto en grano (trijol).
11	El Auxiliar de Surtido coloca únicamente mercancía clasificada ligera. Sobre producto en envase tetrabrik		x	Se coloca mas de 3 camas de leche Lala en envase tetrabrik
12	El Auxiliar de Surtido arma en camas, EXCEPTO cuando la presentación del producto no lo permita	✓		
13	El Auxiliar de Surtido al armar la tarima NO deja huecos a los lados y por encima de la estructura de la mercancía para evitar inestabilidad		x	El auxiliar de Surtido acomoda la mercancía según el tamaño y forma del empaque, dejando huecos en los lados.
14	El Auxiliar de Surtido respetar la combinación de niveles de peso		x	Coloca mercancía pesada (Salsa de Tomates) en producto fácil indicado claramente en el empaque (Bolsas de Chile en rajas).
15	El Auxiliar de Surtido respeta el nivel y forma de estiba autorizada por el proveedor.		x	Empaques de lado o de cabeza y no respeta la forma de estiba mencionada en el empaque de la mercancía.
16	El Auxiliar de Surtido respetar la simbología del corugado (cajas).		x	Coloca los empaques de producto enlatado (piña en trozo) de lado y no respetando la simbología del empaque.
17	El Auxiliar de Surtido coloca la mercancía dentro de las dimensiones y límites de la tarima en todos los niveles de camas	✓		
18	El Auxiliar de Surtido respetar la combinación de colores	✓		
19	El Auxiliar de Surtido revisa que no haya mercancía dañada en las posiciones del rack conforme va armando su tarima.		x	No revisan si el producto esta dañado, ubican el producto y lo colocan en su tarima. Detecta producto lavadura dañado por maniobra a simple vista.
20	El Auxiliar de Surtido cuando encuentra mercancía dañada lo reporta y lo entrega a su jefe directo.		x	Encontró producto (jugo sabor uva) dañado, no realizo algún reporte a su jefe directo, solo lo dejo a un lado del rack y siguió con el surtido.
21	El Auxiliar de Surtido arma tarimas con una altura mínima de 1.80 m, imprime el documento de tránsito sin concluir y traslada a la zona de validación.		x	No reporta el producto lavadura dañado a su jefe directo.
22	El Auxiliar de Surtido surte todo lo señalado en la hoja de trabajo de Surtido y las ordenes de traspaso de nuevos productos o productos discontinuados.		x	La altura de las tarimas surtidas es menor a la altura mínima de 1.80 m, solo productos desechables alcanzan la altura mínima.
23	El Auxiliar de Surtido entrega al despachador de Cedis las tarimas con su tránsito correspondiente y a su jefe directo la Hoja de trabajo de surtido y las ordenes de traspaso de nuevos productos o productos discontinuados.	✓		No surtió porque no hay producto.
24	El Coordinador de Surtido revisa que se surtió todo lo que se solicitó y que solo quedó pendiente el producto que no tiene existencia.	✓		Le impide el paso por otros productos colocados en el pasillo.
25	El Coordinador de Surtido revisa que haya existencia tanto en el sistema como físicamente, para no surtir solo lo que no tiene existencia.	✓		
26	El Coordinador de Surtido archiva las hojas de surtido, las ordenes de traspaso de nuevos productos o productos discontinuados y la copia de las hojas de tránsito de cada tarima una vez completado.	✓		
27	El Coordinador de Surtido indica al auxiliar que se surta el producto cuando hay existencia.	✓		
28	El Coordinador de Surtido notifica por correo al Coordinador de Costos e Inventarios, con copia de su jefe directo, cuando no haya existencia física pero en el sistema si, que investigue los motivos por el cual se dio esa falsa existencia y determine lo procedente para recuperar el importe de dicho producto.	✓		
29	Cuando haya existencia física, pero en sistema no, el Coordinador de Surtido hace el ajuste en Intelisis capturando en concepto "Corrección de Inventario" en referencia "Sobranje" y en observación "Para liberar tienda" y notifica por correo al Jefe de Almacén, Coordinador de Costos e Inventarios y Coordinador de Costos e Inventarios Cedis.	✓		
30	El Coordinador de Surtido notifica a la tienda correspondiente mediante un correo los productos que no le surtió y el motivo por el cual no se surtió. El correo debe ser enviado a más tardar el mismo día que recibe su embarque la sucursal.	✓		
31	El Montacarguista de Tráfico de Cedis revisa que la tarima validada cumpla con los requisitos para su empleo los cuales son: 1) Hoja de tránsito sellada por el despachador, 2) armada de acuerdo con el instructivo I-AL-03 Armado de tarimas secos y 3) sin producto dañado a simple vista.	✓		
32	El Montacarguista de Tráfico de Cedis emplea la tarima con la máquina empleadora si cumple con los requisitos establecidos.		x	No utilizan la maquina empleadora, Emplean la tarima de manera manual.
33	El Montacarguista de Tráfico de Cedis informa al Despachador de Cedis los requisitos que no cumple la tarima para su corrección.		x	
34	El Montacarguista de Tráfico de Cedis, embarca la tarima en la unidad que corresponde registrándola en el formato R-AL-15 Mapeo de Embarque.	✓		
35	El Auxiliar de Vigilancia verifica que la unidad se encuentre limpia, que se embarquen las tarimas sin dañar el producto, también verifica visualmente que la tarima no presente ninguna anomalía y que el Montacarguista haya registrado todos los datos en el formato R-AL-15 Mapeo de Embarque.	✓		
36	El Montacarguista de Tráfico de Cedis al terminar de embarcar todas las tarimas, coloca el equipo de sujeción, firma el formato R-AL-15 Mapeo de Embarque y lo entrega a su jefe directo.	✓		
37	El Jefe de Tráfico y Logística revisa que se haya colocado correctamente el equipo de sujeción, así como que no haya una anomalía a simple vista en las tarimas embarcadas y toma fotografía para enviarla junto con el mapeo correspondiente.		x	En ningún momento se acerco a la caja para verificar que se haya colocado el equipo de sujeción así detectar anomalías y tomar la fotografía.
38	El Jefe de Tráfico y Logística indica al Montacarguista de Tráfico de Cedis que coloque el equipo de sujeción correctamente cuando lo haya colocado mal		x	No verifica al momento de cerrar la caja si el equipo de sujeción está colocado
39	El Jefe de Tráfico y Logística indica al Chofer que cierre las puertas de la unidad y al Auxiliar de Vigilancia que coloque candado y el marchamo.		x	En ningún momento se acerco a dar indicaciones al chofer. El chofer cerro las puertas y el vigilante coloco el candado y el marchamo.
40	El Jefe de Tráfico y Logística entrega el formato R-AL-15 Mapeo de Embarque al Auxiliar de Vigilancia para que registre número de marchamo y hora de colocar candado y que lo firme	✓		
41	El Auxiliar de Vigilancia coloca los candados y el marchamo de seguridad en los cerrojos fijos de los transportes, asegurándose de que éstos se encuentren firmemente colocados y que no puedan ser volados por personas no autorizadas.	✓		
42	El personal de vigilancia registra en el formato R-VI-18 Control de Embarques los sellos que se dañen, y los conserva físicamente	✓		
43	El Auxiliar de Vigilancia entrega al Chofer los marchamos a colocar después de la primera descarga en caso de entregas consolidadas (para más de una tienda)	✓		
44	El Jefe de Tráfico y Logística genera el CFDI Traslado de la mercancía		x	No genera el CFID por motivos de que para no generar uno por cada folio de cada tarima de los embarques. Marca un error al momento de realizarlo.
45	El Jefe de Tráfico y Logística genera la carta porte para los envíos de mercancía a la tienda de Campeche		x	No se genera debido a que no se le ha instruido en la creación del CFID y la carta por
46	El Jefe de Tráfico y Logística genera el Lay Out el cual envía al proveedor en caso de utilizar una fletera para enviar la mercancía a alguna sucursal.		x	NO GENERA LA CARTA PORTE por motivos de que le genera un error en el sistema para generarlo.
47	El Jefe de Tráfico y Logística envía vía WhatsApp al numero de celular del operador de tráiler el CFDI de Traslado y cuando entregue la Carta Porte		x	El Jeje de Tráfico No genera el Lay Out cuando utiliza fletera
48	El Jefe de Tráfico y Logística envía al correo del Jefe y Subjefe de tienda, con copia al jefe de Vigilancia, Jefe de Almacén, Gerente de Cedis y Jefe de Procesos y Control Interno la Fotografía del embarque y el formato R-AL-15 Mapeo de Embarque escaneado.		x	No Envía correo de la fotografía del embarque y el formato Mapeo de Embarque escaneado al jefe y Subjefe de tienda.

Figura 13 Lista de verificación de Surtido a tiendas secos

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

DIAGNÓSTICO DEL PROCEDIMIENTO DE SURTIDO FRÍOS A TIENDA				
 SANTOS LUGO SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA		Departamento: CAMARAS FRÍAS		
		Responsable: Luis Augusto Rivera Gomez		
		Fecha: 15/11/2024		
No.	ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE	COMENTARIOS
1	¿El Coordinador de Cámaras Frías elabora la Hoja de Surtido con la información de las órdenes de traspaso generadas por Intelisis?	✓		
2	¿El Coordinador de Cámaras Frías actualiza la Hoja de Surtido con las cancelaciones y pedidos adicionales, para tomarlos en cuenta y surtir a tiendas lo que se necesita?	✓		
3	¿EL Coordinador de Cámaras Frías imprime las Hojas de Surtido y ordenes de traspaso de nuevos productos o productos discontinuados?	✓		
4	¿El Coordinador de Cámaras Frías se asegura que las ordenes de traspaso de nuevos productos y productos discontinuados se surtan en un máximo de 8 días después de su emisión siempre y cuando haya pasado el día de surtido de la tienda correspondiente?	✓		
5	¿El Coordinador de Cámaras Frías entrega a los Auxiliares de Cámaras Frías las Hojas de Surtido y ordenes de traspaso de nuevos productos o productos discontinuados?	✓		
6	¿EL Auxiliar de Cámaras Frías utiliza una tarima plástica cuidando que no esté rota (cuando surte canastillas) o de madera cuidando que no esté rota y que no tenga clavos expuestos (cuando son piezas o cajas de cartón)?	✓		
7	¿El Auxiliar de Cámaras Frías coloca la cantidad de cada artículo a pesar señalado en la Hoja de Surtido, y registra dicha cantidad en la misma hoja?	✓		
8	¿El Auxiliar de Cámaras Frías en el surtido de cajas y piezas toma el producto del rack para colocarlo en la tarima y una vez que se encuentra en la tarima escanea o digita el código del empaque?		x	El auxiliar coloca las cajas en la tarima y escanea el código del rack. Algunos productos no tienen código de barras en el empaque, y en casos como la mantequilla Primavera, el código del empaque no coincide con el del PDA.
9	¿EL Auxiliar de Cámaras Frías revisa que no haya mercancía dañada en las posiciones del rack conforme va surtiendo y armando su tarima?	✓		
10	¿El Auxiliar de Cámaras Frías cuando encuentra mercancía dañada la traslada a la zona de dañados y reporta a su jefe directo?	✓		
11	¿El Auxiliar de Cámaras Frías arma la tarima con 28 canastillas o con una altura de 1.5m. cuando es producto por cajas, y la traslada a la zona de validación?		x	El Auxiliar de Surtido excede el límite recomendado de 28 canastillas al armar tarimas con productos pesados como jamón, lo que compromete la estabilidad de la última capa y aumenta el riesgo de colapso durante su manipulación y traslado
12	¿Auxiliar de Cámaras Frías surte todo lo señalado en la Hoja de Surtido y ordenes de traspaso de nuevos productos o productos discontinuados?	✓		
13	¿El Auxiliar de Cámaras Frías imprime el documento de tránsito sin concluir y entrega al Despachador de Cedis las tarimas con su tránsito correspondiente y a su jefe directo la Hoja de Surtido?	✓		
14	¿El Despachador de Cedis imprime el transito para las tarimas con producto que se surte por kilos?	✓		
15	¿El Coordinador de Cámaras Frías revisa que se surtió todo lo que solicitó el planeador y que solo quedó pendiente el producto que no tiene existencia en cámaras frías?	✓		
16	¿El Coordinador de Cámaras Frías revisa que haya existencia tanto en sistema como físicamente, asegurándose que solamente no se surta lo que no tenga existencia?	✓		
17	¿El Coordinador de Cámaras Frías archiva la hoja de Surtido, ordenes de traspaso de nuevos productos o productos discontinuados y la copia de las hojas de transito de cada tarima?	✓		
18	¿El Coordinador de Cámaras Frías indica al Auxiliar de Cámaras Frías que se surta el producto cuando hay existencia?	✓		
19	¿El Coordinador de Cámaras Frías determina que no hay existencias físicas pero si en el sistema, notifica por correo al coordinador de costos e inventarios con copia a su Jefe directo y Coordinador de Costos e inventarios Cedis el mismo día para que investigue los motivos por el cual se dio esa falsa existencia y determine lo procedente para recuperar el importe de dicho producto?	✓		
20	¿Cuando haya existencia física, pero en sistema no, el Coordinador de Cámaras Frías hace el ajuste en Intelisis capturando en concepto "Corrección de Inventario" en referencia "Sobrante" y en observación "Para liberar tienda" y notifica por correo al Jefe de Almacén, Coordinador de Costos e Inventario y Coordinador de Costos e Inventario Cedis?	✓		
21	¿El Coordinador de Cámaras Frías notifica a la tienda correspondiente mediante un correo los productos que no le surtió y el motivo por el cual no surtió, así como también en este mismo correo envía el formato Hoja de Romaneo Almacén?	✓		
22	¿El Montacarguista de tráfico revisa que la tarima calidad cumpla con los requisitos para su empaque: 1) hoja de tránsito sellado por el despachador y 2) sin producto dañado a simple vista?		x	El montacarguista no se toma el tiempo de revisar la tarima antes de subirla a la caja.
23	¿El Montacarguista de Tráfico emplea la tarima si cumple con los requisitos establecidos?		x	El montacarguista realiza el empaque, pero no da las vueltas suficientes para garantizar la estabilidad de la mercancía, lo que puede comprometer su seguridad durante el traslado
24	¿El Montacarguista de Tráfico informa al Despachador de Cedis los requisitos que no cumple dicha tarima para su corrección?		x	No informa al despachador de CEDIS sobre las irregularidades para su corrección
25	¿El Montacarguista de Tráfico de Cedis embarca la tarima en la unidad que corresponde registrándola en el formato R AL-15 Mapeo de Embarque?	✓		
26	¿El Auxiliar de Vigilancia verifica que la unidad se encuentre limpia, que se embarquen las tarimas sin dañar el producto, también verifica visualmente que la tarima no presente ninguna anomalía y que el Montacarguista haya registrado todos los datos en el formato Mapeo de Embarque?	✓		
27	¿El Montacarguista de Tráfico al terminar de embarcar todas las tarimas, coloca el equipo de sujeción, firma el formato R-AL-15 Mapeo de Embarque y lo entrega a su jefe directo?		x	No se colocó el equipo de sujeción al finalizar la embarcación de las tarimas
28	¿El Jefe de Tráfico y Logística revisa que se haya colocado correctamente el equipo de sujeción, así como que no haya una anomalía a simple vista en las tarimas embarcadas y toma fotografía para enviarla junto con el mapeo correspondiente?		x	El jefe de tráfico y logística realizó la revisión del equipo de sujeción
29	¿EL Jefe de Tráfico y Logística indica al montacarguista de tráfico que coloque el equipo de sujeción correctamente o corrija la anomalía?		x	El jefe de tráfico y logística no indicó al montacarguista la necesidad de asegurar correctamente el equipo de sujeción
30	¿El Jefe de Tráfico y Logística indica al chofer que cierre las puertas de la unidad y al Auxiliar de Vigilancia que coloque el candado y el marchamo de seguridad?		x	En ningún momento el jefe de tráfico y logística indicó al chofer que cerrara y asegurara las puertas de la caja del vehículo
31	¿El Jefe de Tráfico y Logística entrega el formato Mapeo de Embarque al Auxiliar de Vigilancia para que registre número de marchamo y hora de colocar candado y que lo firme?	✓		
32	¿El Auxiliar de Vigilancia coloca los candados y el marchamo de seguridad en los cerrojos fijos de los transportes, asegurándose de que éstos se encuentren firmemente colocados y que no puedan ser volados por personas no autorizadas?	✓		
33	¿El personal de vigilancia registra en el formato Control de Embarques los sellos que se dañen, y los conserva físicamente?	✓		
34	¿El Auxiliar de Vigilancia entrega al Chofer los marchamos a colocar después de la primera descarga en caso de entregas consolidadas (para más de una tienda)?	✓		
35	¿El Jefe de Tráfico y Logística Genera el CFDI Traslado de la mercancía siguiendo los pasos que se señalan en el Instructivo Instructivo para Generar CFDI Traslado y Carta Porte?		x	No genera el CFDI por motivo de que no sabe como realizarlo que no le dieron la capacitación para la realización de CFDI y Carta Porte.
36	¿Para los envíos de mercancía a la tienda de Campeche además se genera la "Carta Porte".?		x	No genera la Carta Porte
37	¿El Jefe de Tráfico y Logística genera el Lay Out el cual envía al proveedor en caso de utilizar una fleteira para enviar la mercancía a alguna sucursal?		x	No genera el Lay Auto cuando utiliza fleteira.
38	¿El Jefe de Tráfico y Logística Envía vía WhatsApp al número de celular del operador de tráiler el CFDI de Traslado y cuando aplique la Carta Porte?		x	No se genera el CFDI y la Carta Porte no se lo envía al operador.
39	¿EL Jefe de Tráfico y Logística Envía al correo del Jefe y del Subjefe de tienda, con copia al Jefe de Vigilancia, Jefe de Almacén, Gerente de Cedis, y Jefe de Procesos y Ctrf. Int. la fotografía del embarque y el formato Mapeo de Embarque escaneado?		x	No envía el correo de la fotografía del embarque ni el formato de mapeo de embarque escaneado.

Figura 14 Lista de verificación de Surtido fríos a tiendas

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO



Figura 15 Pasillo 2 del almacén



Figura 16 Armado de tarimas secos

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO



Figura 17. Toma de peso de productos fríos

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO



Figura 18 pasillo de productos envasados