



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO®

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga  
Departamento de Ingenierías

## **PROYECTO DE TITULACIÓN**

*IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA CEDASOL EN EL CENTRO DE  
ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS*

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
*INGENIERA INDUSTRIAL*

**PRESENTA:**

*ARELI GUADALUPE GARCÍA ESPARZA*

**ASESOR:**

*L.A. LAURA LORENA ALBA NEVÁREZ*

Mayo



Ricardo  
**2022 Flores**  
Año de Magón  
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

## **Agradecimientos.**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres por ser mi más grande inspiración, mi más grande ejemplo y los principales promotores de mis sueños quienes con sus palabras de aliento guían mi camino, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí, a mi madre por estar dispuesta a acompañarme en todo momento, a mi padre por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras.

A Sergio, por ser parte importante de este trayecto, tu ayuda ha sido fundamental, ya que has estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían.

En especial quiero agradecer a mi hija quien posiblemente en este momento no entienda mis palabras, pero para cuando sea capaz, quiero que se dé cuenta de lo que significa para mí, gracias a ti he decidido subir un escalón más y crecer como persona y profesional, eres la razón de que me levante cada día a esforzarme por el presente y el mañana, eres mi principal motivación y como en todos mis logros, en este has estado presente.

Agradezco al Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga por brindarme las herramientas necesarias a lo largo de este camino.

## **Resumen.**

Dada la evolución que ha sufrido la sociedad, la economía, la salud, los mercados y toda la cadena de suministro, la tendencia de las centrales de abasto es convertirse en centros agroalimentarios.

El sistema del abasto de Aguascalientes reviste particular importancia al ser la única entidad del país que cuenta con cuatro centros de abasto mayoristas y una red de 18 mercados municipales, tanto en la capital como en el interior del estado.

Es por ello que se necesita que el personal del Centro de Abastos Viñedos San Marcos (CAVSM) cuente con las habilidades y los conocimientos necesarios para brindar los servicios adecuados a un centro agroalimentario; función de lo anterior surge la necesidad de sistematizar sus operaciones.

El propósito de este trabajo consiste en la elaboración e implementación de instructivos de trabajo de las áreas de limpieza y seguridad y vigilancia del CAVSM. Dichos instructivos permitirán establecer los lineamientos para el correcto desempeño del personal con enfoque en el proyecto Centrales de Abastos Seguras, Ordenadas y Limpias (CEDASOL), fomentando la participación e inclusión de todo el personal para mejorar y establecer las labores a efectuarse y los responsables de las mismas, regulando el funcionamiento de la seguridad y vigilancia y la limpieza, de manera que se genere un entorno agradable y seguro mediante la orientación de los procedimientos en forma detallada, clara y precisa.

## Índice.

|   |    |
|---|----|
| 1. Introducción.....  | 8  |
| 2. Descripción de la empresa.....   | 10 |
| 2.1 Descripción del Centro de Abastos Viñedos San Marcos.....                                   | 10 |
| 2.2 Misión de la empresa.....   | 10 |
| 2.3 Visión de la empresa.....   | 10 |
| 2.4 Objetivo de la empresa.....   | 11 |
| 2.5 Organigrama.....  | 11 |
| 2.6 Área de trabajo donde se desarrolló la residencia.....                                      | 11 |
| 2.7 Funciones básicas.....  | 12 |
| 2.9 Giros comerciales.....  | 13 |
| 3. Problemas a resolver, priorizándolos.....  | 13 |
| 3.1 Falta de aplicación del reglamento.....   | 15 |
| 3.1.1 Falta de sistematización de las operaciones del área de seguridad.....                    | 18 |
| 3.2 Falta de sistematización de las operaciones del área de limpieza.....                       | 18 |
| 4. Justificación.....   | 19 |
| 5. Objetivos general y específicos.....   | 21 |
| 5.1 Objetivo general.....   | 21 |
| 5.2 Objetivos específicos.....  | 21 |
| 6. Marco teórico.....   | 22 |
| 6.1 Centrales de abasto.....  | 23 |
| 6.1.1 Primer central de abasto en México.....   | 23 |
| 6.1.2 Centrales de abasto en Aguascalientes.....  | 23 |
| 6.1.3 Retos en las centrales de abasto.....   | 24 |
| 6.1.4 Asociaciones que organizan a las centrales de abasto.....                                 | 25 |
| 6.2 Proyectos estratégicos del CAVSM (Centro de Abastos Viñedos San Marcos).<br>.....           | 27 |
| 6.2.1 CEDASOL.....  | 27 |
| 6.2.2 Estrategia de aseguramiento de la gestión a través de la metodología de<br>polígonos..... | 28 |
| 6.2.3 Reactivación del mercado.....   | 29 |
| 6.2.4 Puente: Flex, 45 norte.....   | 30 |
| 6.3 Servicios de seguridad y vigilancia.....  | 30 |
| 6.4 Sistema de limpieza.....  | 32 |
| 6.4.1 Sistema.....  | 32 |
| 6.4.2 Limpieza.....   | 33 |
| 7. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.....                               | 35 |
| 7.1 Formación y operación del grupo de mejora CEDASOL.....                                      | 36 |
| 7.2 Diseño de Instructivo de trabajo del área seguridad y vigilancia.....                       | 37 |
| 7.2.1 Diagnóstico del sistema de seguridad.....   | 37 |

|          |   |     |
|----------|---|-----|
| Índice   | 7.2.2 Elaboración de matriz reglamentaria.....  | 38  |
|          | 7.2.3 Diseño de formatos.....   | 38  |
|          | 7.2.4 Diseño de instructivo.....  | 39  |
|          | 7.2.5 Diseño de formato para la evaluación de la implementación del servicio.....                     | 39  |
|          | 7.2.6 Capacitación a personal.....  | 40  |
|          | 7.3 <i>Diagnóstico de limpieza</i> .....  | 40  |
| 8.       | Resultados.....   | 54  |
|          | 8.1 <i>Creacion e implementación del instructivo de trabajo área de seguridad y vigilancia</i> .....  | 56  |
|          | 8.2 <i>Diseño de formatos</i> .....   | 56  |
|          | 8.3 <i>Resultados de la elaboración e implementación del instructivo de trabajo de limpieza</i> ..... | 56  |
| 9.       | Conclusiones.....   | 58  |
| 10.      | Competencias desarrolladas y/o aplicadas.....   | 59  |
| 11.      | Fuentes de información.....   | 60  |
| 12.      | Anexos.....   | 64  |
|          | <i>ANEXO A. Reglamento de Condominio</i> .....  | 64  |
|          | <i>ANEXO.B Matriz Reglamentaria</i> .....   | 87  |
| ANEXO C. | Instructivo de Trabajo Área de Seguridad y Vigilancia Código VSM-COL-I—001.....                       | 88  |
|          | <i>ANEXO D. Instructivo de Trabajo Área de Limpieza Código VSM-COL-I-002.</i><br>.....                | 109 |
|          | <i>Anexo E Formato de evaluación del área de seguridad</i> .....                                      | 125 |
|          | <i>Anexo F Formato de evaluación del área de seguridad</i> .....                                      | 131 |
|          | <i>Anexo G Formato para Petición, Queja, Solicitud o Sugerencia, Código VSM-COL-10.</i> .....         | 135 |
|          | <i>Anexo H Formato de Incidencias, Código VSM-COL-11.</i> .....                                       | 137 |
|          | <i>Anexo I Formato de Registro Vehicular, Código VSM-COL-12.</i> .....                                | 139 |
|          | <i>Anexo J Registro de contenedores, Código VSM-COL-14.</i> .....                                     | 142 |
|          | <i>Anexo K Levantamiento de Firmas de Recorrido, Código VSM-COL-31.</i> .....                         | 144 |
|          | <i>Anexo L Levantamiento de Vehículos Mal Estacionados, Código VSM-COL-32.</i><br>.....               | 146 |

## **Lista de Tablas**

|  |            |
|--|------------|
| <i>Tabla 1 Diferencia de proceso- procedimiento- instructivo de trabajo.....</i> | <i>34</i>  |
| <i>Tabla 2 Participantes del grupo de mejora.....</i>                            | <i>36</i>  |
| <i>Tabla 3 Horario de servicio de seguridad.....</i>                             | <i>90</i>  |
| <i>Tabla 4 Horario de servicio de limpieza .....</i>                             | <i>111</i> |
| <i>Tabla 5 Asignación de horarios y áreas de limpieza .....</i>                  | <i>114</i> |

## **Lista de Figuras**

|   |     |
|---|-----|
| <i>Ilustración 1 Organigrama de COYCEA Viñedos San Marcos</i> .....                   | 11  |
| <i>Ilustración 2 Capacidad instalada</i> .....  | 12  |
| <i>Ilustración 3 Giros comerciales</i> .....  | 13  |
| <i>Ilustración 4 Diagrama de Pareto, problemática</i> .....                           | 15  |
| <i>Ilustración 5 Ishikawa, problemas de seguridad</i> .....                           | 17  |
| <i>Ilustración 6 Marco de referencia CEDASOL</i> .....                                | 19  |
| <i>Ilustración 7 Esquema de marco teórico</i> .....                                   | 22  |
| <i>Ilustración 8 Diagrama de relación de asociaciones</i> .....                       | 25  |
| <i>Ilustración 9 Ubicación de polígonos</i> .....                                     | 29  |
| <i>Ilustración 10 Gráfico de incidencias</i> .....                                    | 38  |
| <i>Ilustración 11 Capacitación de personal</i> .....                                  | 40  |
| <i>Ilustración 12 Ruta anterior, calles</i> .....                                     | 42  |
| <i>Ilustración 13 Diagrama de flujo, calles</i> .....                                 | 43  |
| <i>Ilustración 14 Diagrama de flujo, pasillos</i> .....                               | 45  |
| <i>Ilustración 15 área de mercado</i> .....   | 47  |
| <i>Ilustración 16 Ruta anterior de moqueo, equipo 1</i> .....                         | 48  |
| <i>Ilustración 17 Ruta anterior de moqueo equipo 2</i> .....                          | 49  |
| <i>Ilustración 18 Diagrama de flujo, moqueo equipo 2</i> .....                        | 50  |
| <i>Ilustración 19 Diagrama de flujo, moqueo equipo 1</i> .....                        | 51  |
| <i>Ilustración 20 Ruta anterior de trapeado</i> .....                                 | 52  |
| <i>Ilustración 21 Diagrama de flujo de trabajo</i> .....                              | 53  |
| <i>Ilustración 22 Número de incidencias mensuales</i> .....                           | 54  |
| <i>Ilustración 23 Grafico de incidencias - mayo</i> .....                             | 55  |
| <i>Ilustración 24 Apertura y cierre de puertas, durante el día</i> .....              | 93  |
| <i>Ilustración 25 Apertura y cierre de puertas, durante la noche</i> .....            | 94  |
| <i>Ilustración 26 Mapa de vulnerabilidad</i> .....                                    | 96  |
| <i>Ilustración 27 Mapa de zonas correspondientes por elemento, rol diurno</i> .....   | 98  |
| <i>Ilustración 28 Mapa de zonas correspondientes por elemento, rol nocturno</i> ..... | 100 |
| <i>Ilustración 29 Ubicación de los contenedores</i> .....                             | 103 |
| <i>Ilustración 30 Organigrama de la coordinación de operación y logística</i> .....   | 110 |
| <i>Ilustración 31 Almacén de limpieza</i> .....                                       | 113 |
| <i>Ilustración 32 Ruta de limpieza en calles</i> .....                                | 115 |
| <i>Ilustración 33 División de áreas de limpieza en pasillos</i> .....                 | 116 |
| <i>Ilustración 34 Ruta de moqueo</i> .....  | 118 |
| <i>Ilustración 35 Ruta de trapeado</i> .....  | 120 |
| <i>Ilustración 36 Ubicación del área para juntas</i> .....                            | 122 |

## **1. Introducción**

El reporte final de la residencia que se ha llevado a cabo en el Centro de Abastos Viñedos San Marcos CAVSM, consiste en la implementación de una primera etapa del programa CEDASOL (Centrales de Abastos Seguras, Ordenadas y Limpias), el cual tiene como finalidad establecer instructivos de trabajo para las áreas de seguridad y vigilancia y de limpieza basados en los aspectos normativos y regulatorios internos del centro.

Viñedos San Marcos de origen tiene como objeto social, entre otras actividades, generar servicios y actividades propias de un centro de abasto agroalimentario, como lo son la coordinación de la logística y movilidad interna, cuidar el estado de inocuidad, seguridad alimentaria de los productos, la seguridad patrimonial, promover el consumo sano y la buena alimentación, proporcionar capacitación y servicios empresariales a los empresarios del centro de abastos y la operación y conservación del mismo, así como programas de apoyo académico, de vinculación e investigación.

Es en función de lo anterior que se estructuran los instructivos del CAVSM; en particular nos referimos al componente de la prestación del servicio de seguridad y vigilancia por una empresa externa y al servicio interno de limpieza.

El primer apartado del documento se dedica a redactar la descripción de la empresa en donde se desarrolla el proyecto, prosiguiendo a la justificación de las problemáticas encontradas a través de un diagnóstico inicial, del cual se desprende la problemática encontrada dentro de las instalaciones referentes a la seguridad, orden y limpieza.

Se plantea el objetivo general que consiste en diseñar e implementar la primera etapa del programa CEDASOL en el Centro de Abastos Viñedos San Marcos, y los específicos, los cuales consisten en elaborar e implementar un instructivo de trabajo para el desarrollo y seguimiento de las actividades de seguridad y vigilancia por parte de la empresa externa y en elaborar e implementar un instructivo de trabajo para el desarrollo de actividades de limpieza por parte de los empleados internos del área.

Después de ello se plantea el marco teórico referencial en el cual se describen los temas a desarrollar dentro del proyecto, enfocado a amplios conceptos referentes a las centrales de abastos, la seguridad, los instructivos, así como los conceptos de orden, y limpieza, entre otros.

Después de ello se explica paso a paso la forma en que se desarrolló el proyecto, puntualizando las actividades realizadas durante el periodo de residencias, desde el



diagnóstico de la situación actual, hasta el desarrollo de las soluciones a las problemáticas encontradas.

Posteriormente se describen los resultados obtenidos mediante los cuales se da evidencia del cumplimiento de los objetivos del proyecto de residencia profesional.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones de la residencia, las competencias profesionales desarrolladas y las referencias bibliográficas revisadas para el desarrollo del proyecto.

Es importante mencionar que para llevar a cabo la realización del proyecto fue necesario conocer el reglamento de condominio actual del Centro de Abastos Viñedos San Marcos.

## **2. Descripción de la empresa**

### **2.1 Descripción del Centro de Abastos Viñedos San Marcos.**

En el año 2003 Don Jesús Rivera Franco, adquiere dos terrenos rústicos llamados Viñedos San Marcos, propiedad de la Sra. Ana Ma. Varela de Luna en el Municipio de Jesús María Ags., con la intención de desarrollar un Centro de Abastos para mejorar las condiciones del abasto agroalimentario en Aguascalientes y la región, creando el Centro de Abastos Viñedos San Marcos, dada la saturación e inoperancia del Centro Comercial Agropecuario y del Sistema del Abasto Estatal.

En abril de 2003 se autoriza por la Comisión de Desarrollo Urbano el inicio de la construcción y venta de bodegas y locales comerciales a través de la Empresa Aerotaxis, S.A. de C.V., iniciando operaciones el 27 de mayo de 2005.

Después de 17 años de funcionamiento, la capacidad instalada de Viñedos San Marcos está subutilizada y no se ha podido consolidar comercialmente por distintos motivos relacionados con el plan de negocios de origen, es decir un proyecto de carácter fundamentalmente inmobiliario.

Actualmente, las oportunidades de consolidar una estrategia de posicionamiento se observan a partir de las grandes transformaciones y el papel central que para el desarrollo económico y social de la humanidad tiene el tema agroalimentario. En el caso de Aguascalientes, la segunda etapa de industrialización y globalización de nuestra economía convierten a este tema en factor crítico de éxito para el desarrollo local, regional y nacional.

### **2.2 Misión de la empresa.**

Trabajar de forma eficiente y transparente en pro del desarrollo económico, comercial y operativo de la central de abastos en su conjunto y en lo particular de cada unidad de negocio que la integra, privilegiado un enfoque colaborativo, pensando siempre en el consumidor final y las necesidades de la población en relación al acceso a alimentos saludables, de la mejor calidad y a precios competitivos.

### **2.3 Visión de la empresa.**

Ser una Central de Abastos moderna acorde a las tendencias del mercado de alimentos en México y el Mundo, operando bajo las mejores prácticas logísticas, de inocuidad y

empresariales a fin de consolidarse como un referente para México y Latinoamérica en el ámbito del abasto agroalimentario.

## 2.4 Objetivo de la empresa.

Generar servicios y actividades propias de un Centro de Abasto Agroalimentario, como lo son la coordinación de la logística y movilidad interna, cuidar el estado de inocuidad y seguridad alimentaria de los productos, promover el consumo sano y la buena alimentación, proporcionar capacitación y servicios empresariales a los empresarios del Centro de Abastos, así como el mantenimiento, operación y conservación del mismo.

## 2.5 Organigrama.

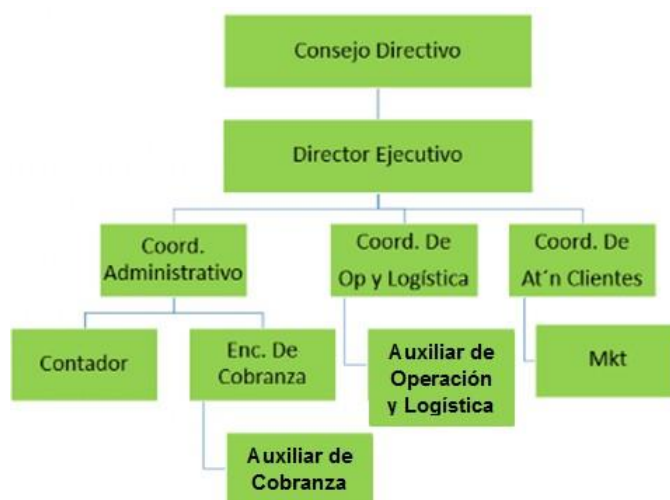


Ilustración 1 Organigrama de COYCEA Viñedos San Marcos

## 2.6 Área de trabajo donde se desarrolló la residencia.

El departamento “Coordinación de Operación y Logística” se basa en la coordinación y control de las áreas a cargo, como lo son mantenimiento, que se encarga de la prevalencia de lo que ya está hecho y mejora del mismo; seguridad que se encarga del orden, la vigilancia y el cuidado de cada propietario que integra al condominio y del personal visitante; y limpieza que se encarga de mantener limpia y ordenada la infraestructura.

El mantenimiento es implementado por una sola persona con los instrumentos y herramientas necesarias para cada evento que se pueda presentar en cada una de las locaciones.

La limpieza es realizada por 1 supervisora y 3 auxiliares de limpieza y lo hacen con una ruta de recolección de residuos elaborada por el mismo personal del área de limpieza; en cuestión de seguridad, se cuenta con la contratación de una empresa de seguridad externa formada por nueve personas, mismas que llevan a cabo rondas de inspección, revisión y preservación del orden. Todo esto lo llevan a cabo con el fin común de la organización, orden y cuidado de la central de abastos.

## 2.7 Funciones básicas.

Las funciones básicas que se desarrollan en el área son:

- Recepción y control de reportes del área de limpieza, seguridad y mantenimiento.
- Llenado de bases de datos con los registros.
- Inspección de seguridad.
- Registro de inspección de seguridad.
- Coordinación e inspección del área de operación y Logística en sus diferentes áreas designadas (Seguridad, limpieza y mantenimiento).

## 2.8 Capacidad Instalada.

Se consideran necesarios los registros de los giros comerciales establecidos en la central, mismos que se muestran a detalle en la ilustración 2, donde se observan el número total de bodegas, locales y piedras, haciendo mención al número de inmuebles en uso o vacíos.

| Tipo de inmueble | No. |
|------------------|-----|
| Bodegas          | 337 |
| Locales          | 279 |
| Piedras          | 316 |
| Total            | 932 |
| En uso           | 334 |
| Vacíos           | 598 |

**Ilustración 2 Capacidad instalada**

Fuente: Coordinación Atención a Clientes

Piedras: Lugar de venta dentro del área de mercado, se asigna el nombre de piedra debido a que son lugares de trabajo de pequeño espacio.

Bodegas: Es un espacio destinado a venta al mayoreo, cuenta con andenes para carga y descarga de mercancías y sótanos propios.

Locales: Es un espacio destinado a venta al mayoreo no cuentan con andenes para carga y descarga, tampoco cuentan con sótanos propios.

Por lo tanto, la diferencia entre bodega – local son las áreas con las que cuentan, las bodegas cuentan con andenes para carga y sótanos propios, a diferencia de los locales que no cuentan con lo antes mencionado.

## 2.9 Giros comerciales.

En la Ilustración 3 se hace un breve recuento de la capacidad instalada del Centro de Abastos con respecto de los distintos giros comerciales que convergen en el mismo.

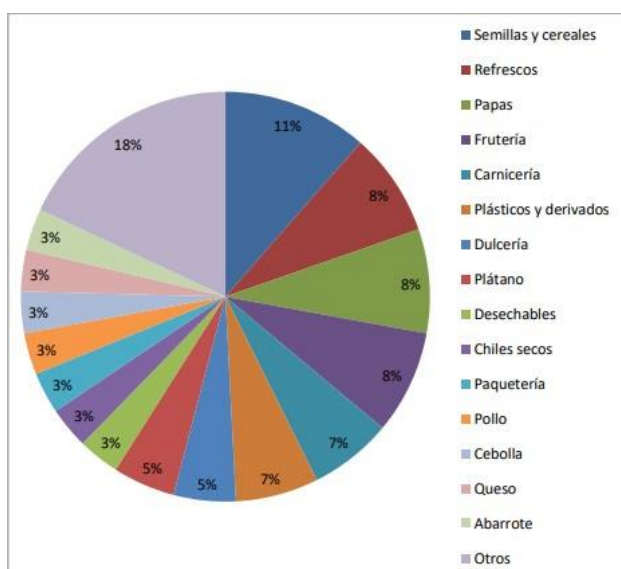


Ilustración 3 Giros comerciales

Fuente: Coordinación de Atención a Clientes

## 3. Problemas a resolver, priorizándolos.

Actualmente el Centro de Abastos Viñedos San Marcos se encuentra en condiciones de operación muy por debajo de su capacidad, se observa por parte de condóminos faltas

al reglamento, mucho se debe al desconocimiento de éste y a la falta de seguimiento en su aplicación por parte de la administración del Centro de Abastos. El reglamento hace mención de que cada condómino u ocupante usará la unidad de su exclusiva propiedad en forma ordenada y tranquila; esta parte es ambigua para la operación de los condóminos ya que no se especifica lo que se entiende por ordenado y tranquilo, lo que ocasiona como consecuencia el mal uso de áreas comunes e instalaciones de propiedad privada, sumado a esto la flexibilidad o apego a costumbres que las administraciones pasadas crearon, dando a la operación del CAVSM una cultura de informalidad.

Por otra parte, muchos de los pasillos, andenes y bodegas han desvirtuado el uso principal del centro de Abastos, el cual es la comercialización de alimentos, convirtiéndose en almacenes de maquinaria, estacionamientos particulares, talleres de mantenimiento, e instalaciones de actividades diferentes al comercio al mayoreo, lo cual provoca desorden; estas situaciones son derivadas del desconocimiento del reglamento el cual indica en el artículo 15, que los condóminos deberán de abstenerse de utilizar en forma parcial o total las estructuras o áreas de propiedad común del inmueble como son andenes, pasos a desnivel, corredores, escaleras, cornisas, zonas peatonales o de tránsito de automóviles del condominio para colgar, afianzar, amarrar objetos muebles de cualquier índole, especialmente en las áreas de tránsito de personas y automóviles.

De la misma manera se observa desorden de los vehículos (vehículos abandonados/mal acomodados u obstruyendo la vialidad), tanto de clientes como de condóminos, ya que, de igual manera, no se conoce el reglamento de condominio el cual indica en el capítulo IX, que se debe de cuidar y respetar de manera esencial, la vialidad del flujo de vehículos.

Sumado a esto las constantes faltas al sistema de recolección de residuos sólidos urbanos, ya que los condóminos no colocan la basura en los lugares previamente establecidos por la administración del CAVSM lo que ocasiona se encuentren sucias y den mal aspecto las instalaciones.

Se ha creado un diagrama de Pareto que nos permite mostrar gráficamente las problemáticas de mayor a menor relevancia, con el objetivo de reconocer los problemas más importantes en los que nos debemos enfocar y solucionarlos.

Actualmente se busca la reactivación comercial de la Central de Abastos Viñedos San Marcos; para lograrlo se requiere establecer las condiciones necesarias para el lugar, por lo que es necesario la coordinación y el funcionamiento de la vigilancia para los condóminos y el CAVSM en general.

En la Ilustración 4 se muestran de color azul los problemas de seguridad y vigilancia, de igual manera se muestran de color verde los problemas de limpieza destacados en el Centro de Abastos Viñedos San Marcos.

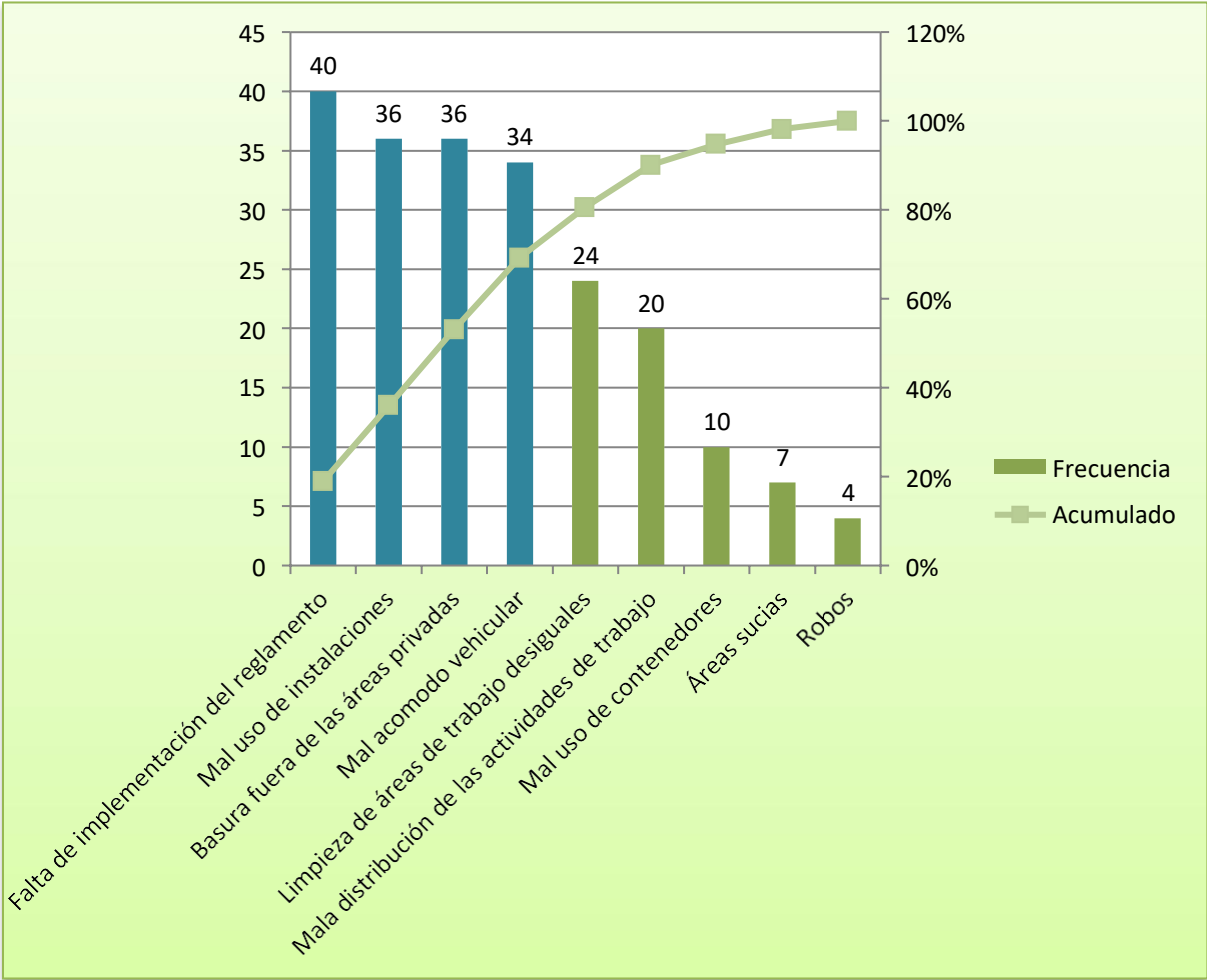


Ilustración 4 Diagrama de Pareto, problemática

Fuente: Elaboración propia, 2021

### 3.1 Falta de aplicación del reglamento

El cuerpo de seguridad no tiene el conocimiento necesario acerca del contenido del reglamento, por esta razón no se aplican las normativas establecidas en especial en el artículo 87 del ya mencionado reglamento.

En la Ilustración 5 se muestran las principales causas existentes detrás del problema de falta de aplicación del reglamento por parte del área de seguridad, misma que es la causa raíz del problema presentado en el presente documento.



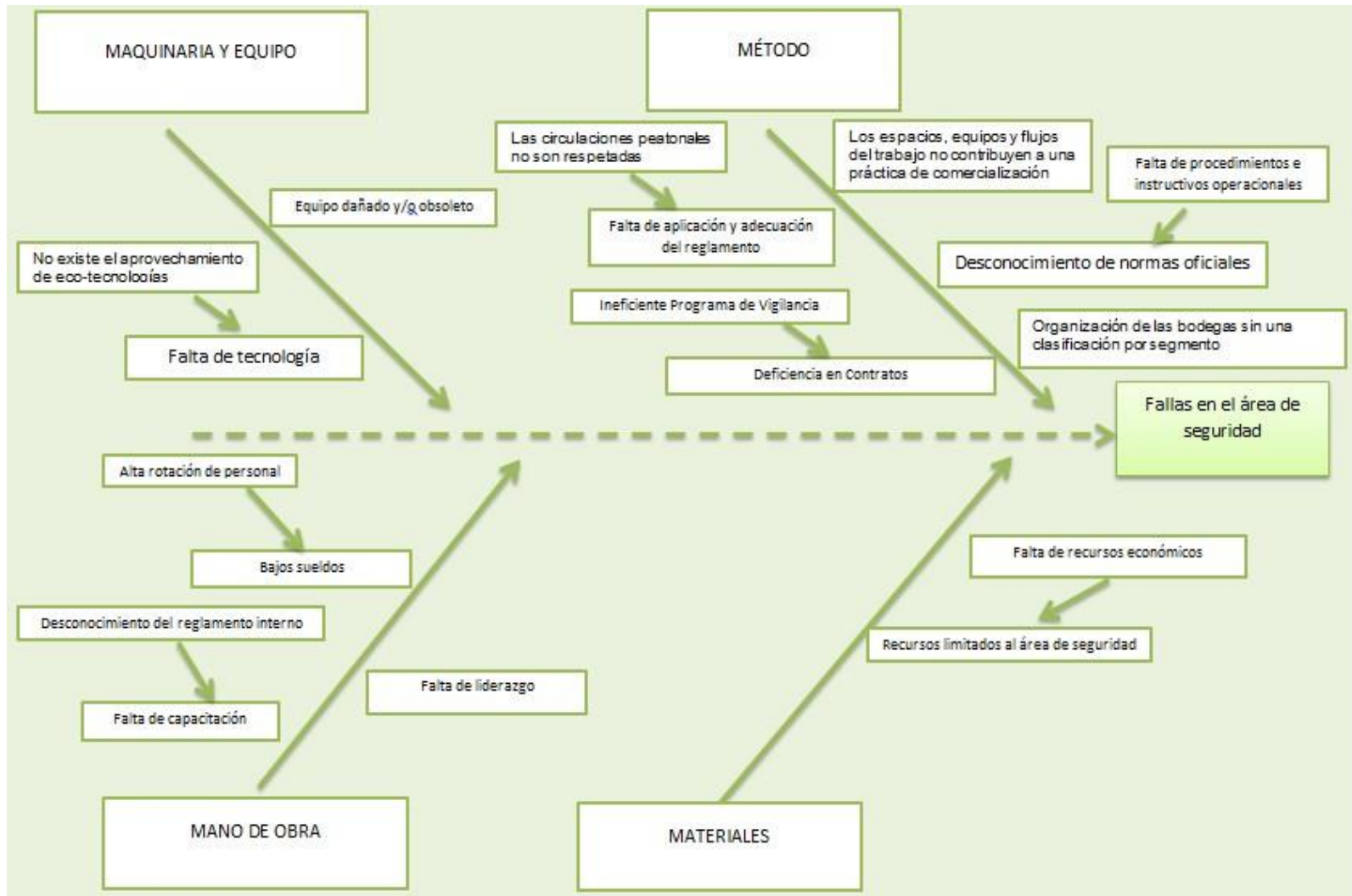


Ilustración 5 Ishikawa, problemas de seguridad

Fuente: Elaboración propia, 2021

### **3.1.1 Falta de sistematización de las operaciones del área de seguridad**

El área de seguridad carece de sistematización de las operaciones a realizar dentro del CAVSM, de manera que el personal desconoce las actividades a desarrollar, debido a que la seguridad es brindada por servicios de terceros, es difícil la estructuración del sistema.

### **3.2 Falta de sistematización de las operaciones del área de limpieza.**

Actualmente el CAVSM cuenta con 4 personas que se dedican a la limpieza y trabajan 46 horas a la semana, en un espacio demasiado grande para las capacidades del personal, siendo este uno de los principales retos, puesto que la empresa no cuenta con los recursos suficientes para la contratación de más personal; debido a esto, se detecta un desequilibrio de carga de trabajo en cuanto a zonas o metros correspondientes a cada persona para la realización de la limpieza del CAVSM independientemente de la actividad que realice el personal (moqueo, trapeado, barrido).

Sumado a este, la falta de conocimiento de las zonas objeto de limpieza y la forma correcta de realización de las actividades previamente establecidas por el personal dedicado a esta labor.

#### 4. Justificación.

El proyecto CEDASOL proviene del primer objetivo estratégico del CAVSM, que tiene como nombre “dar continuidad a la etapa de consolidación”; dicho proyecto involucra los aspectos de seguridad, orden y limpieza y tiene como objetivo lograr Centrales de Abastos Seguras, Ordenadas y Limpias (CEDAS).

CEDASOL se encuentra enmarcado dentro del séptimo subsistema del abasto del CAVSM “Servicios complementarios” como se muestra en la Ilustración 6.

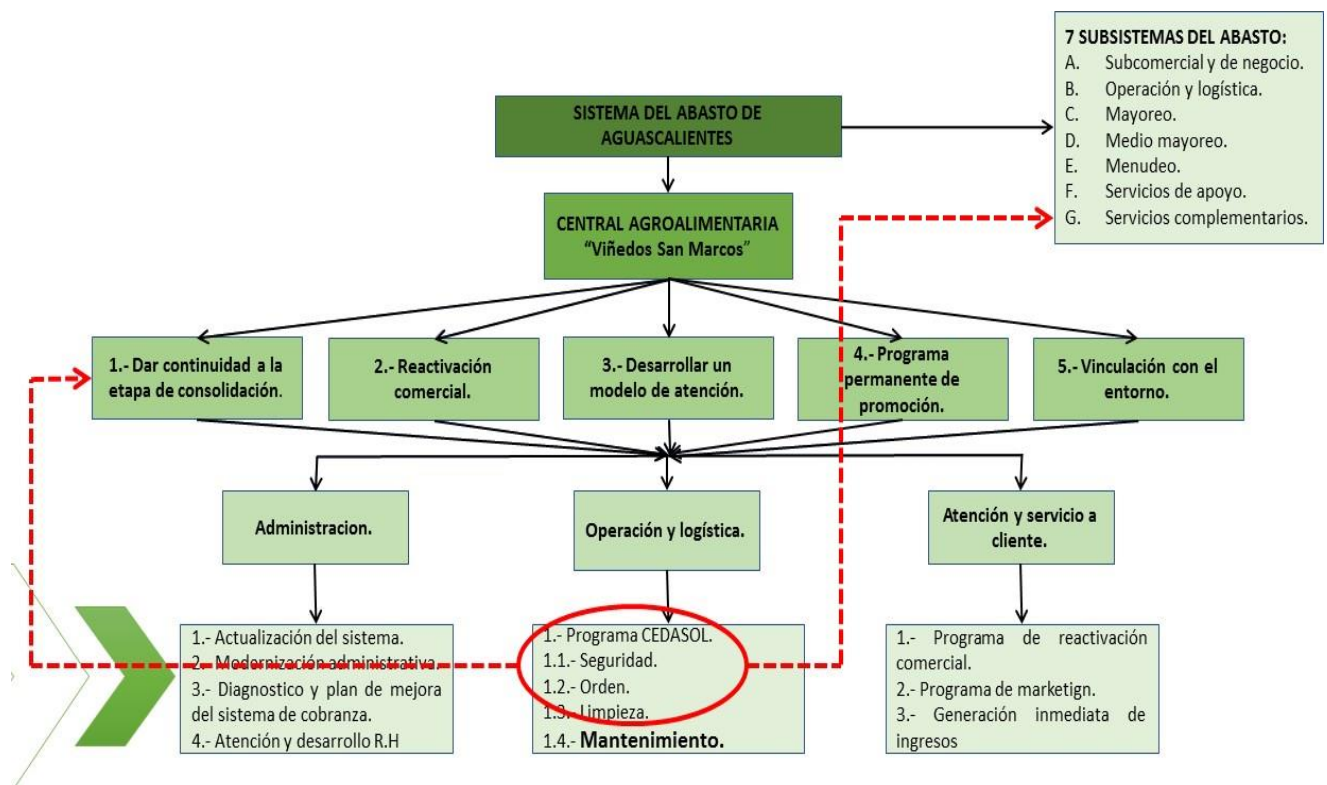


Ilustración 6 Marco de referencia CEDASOL

Fuente: Coordinación Operación y Logística

La ejecución de dicho proyecto fue planeada en 2020 por el Ing. Roberto Gallardo, ex Coordinador de Operación y Logística, sin embargo, es hasta 2021 que se inicia con la documentación e implementación de una primera etapa de la mano de la actual administración dirigida por el asesor experto en centrales de abastos, el Lic. Mario Arturo Rivero Cáceres.

CEDASOL busca tener un control en los temas de seguridad y limpieza, a través de la Coordinación de Operación y Logística del CAVSM, para la resolución inmediata de cada uno de los problemas relacionados que se puedan presentar dentro de la organización.

Es por ello que, además de la importancia de contar con un lugar limpio, ordenado y seguro, la actual administración pretende enriquecer a la organización con el desarrollo e implementación de instructivos de trabajo para las áreas de limpieza y seguridad y vigilancia, además de crear una base para continuar con el crecimiento y desarrollo del CAVSM.

Por lo tanto, la necesidad del desarrollo del proyecto se manifiesta dado que en él se desarrollarán propuestas para el mejoramiento continuo y para la sistematización de las operaciones, buscando a la vez la disminución de incidencias que permitan posicionar al CAVSM como una central de abasto ordenada, limpia y segura.

Los instructivos de trabajo nos permitirán facilitar la comprensión del funcionamiento de las áreas, haciéndolos de fácil comprensión para nuevo personal y/o empresas prestadoras de servicios.

Se busca una reducción de las incidencias mostradas en la Ilustración 4 en el sistema de seguridad, la asignación de tareas equitativas en el sistema de limpieza, la definición de las operaciones o actividades identificadas en relación con los responsables de la ejecución.

CEDASOL traerá grandes beneficios no solo para el personal que labora en este centro sino también para la población en general, ya que tendrá otra opción en la compra de alimentos en un lugar limpio, ordenado y con seguridad.

Las competencias que se desarrollarán por el residente en el proyecto de residencia son la investigación de antecedentes y consideraciones teóricas en las que se sustenta un proyecto, el análisis de problemáticas existentes en el CAVSM, el diseño e implementación de instructivos de trabajo, la evaluación de los ya mencionados instructivos, y la toma de decisiones para brindar soluciones a necesidades que se presentan en la central de abastos considerando el beneficio en los locatarios, administración, clientes y personal.

## **5. Objetivos general y específicos**

### **5.1 Objetivo general:**

Diseñar e implementar la primera etapa del programa CEDASOL en el Centro de Abastos Viñedos San Marcos.

### **5.2 Objetivos específicos:**

1. Elaborar e implementar un instructivo de trabajo para el desarrollo y seguimiento de las actividades de seguridad y vigilancia por parte de la empresa externa.
2. Elaborar e implementar un instructivo de trabajo para el desarrollo de actividades de limpieza por parte de los empleados del área.

## 6. Marco teórico

Para poder llevar a cabo el estudio, es importante establecer un marco de referencia sobre el contenido y el alcance de este.

En la Ilustración 7 se presenta un esquema del contenido del marco teórico, que abarca desde el tema de las centrales de abasto en lo general, los proyectos del CAVSM en particular y temas como sistemas, servicios de seguridad y vigilancia, sistematización de actividades y grupos de mejora, los cuales sirvieron de referencia en el presente documento.

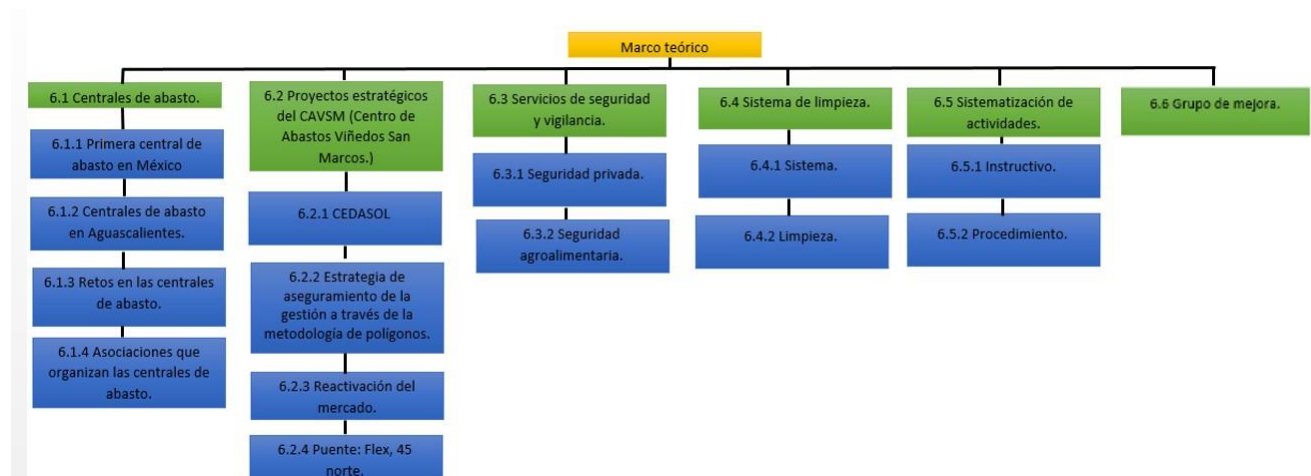


Ilustración 7 Esquema de marco teórico  
Fuente: Elaboración propia, 2021

### 6.1 Centrales de abasto.

Se definen a las centrales de abasto según el Servicio de Información Agroalimentaria y Pesquera (2016), como unidades comerciales de distribución de productos alimenticios, que proporcionan a la población servicios de abastecimiento de productos básicos al mayoreo, sus instalaciones permiten concentrar los productos provenientes de diferentes centros de producción, para surtir de éstos a los comerciantes especializados.

De acuerdo con la misma fuente (2016), la infraestructura de abasto alimentario en México está formada por 89 puntos de venta al mayoreo, de los cuales 64 son centrales de abasto y 25 mercados de venta al mayoreo, en los cuales se distribuye 70% de la

producción agropecuaria nacional, promoviendo una mayor vinculación con los productores primarios; hacen llegar los alimentos a más de un millón 220 mil establecimientos minoristas y garantizan productos frescos para una alimentación suficiente, sana, variada y a precios bajos.

### **6.1.1 Primer central de abasto en México.**

Según Chávez (2019), el 7 de julio de 1981 se constituyó el Fideicomiso para la Construcción y Operación de la Central de Abasto del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), la cual es considerada como el centro de suministro de alimentos más grande del mundo por la Unión Mundial de Mercados Mayoristas.

La Central de Abasto de la Ciudad de México (CEDA CDMX) está considerada por la Unión Mundial de Mercados Mayoristas como el centro de suministro de alimentos más grande del mundo.

De igual manera menciona que la construcción de la Central de Abasto a principios de los 80 fue respuesta a una de las demandas imperativas de la capital del país, cuyo mercado principal, La Merced, ya no respondía con eficiencia a las necesidades de la época, dado que el espacio físico que ocupaba en el centro de la ciudad y la creciente demanda de consumidores ocasionaban congestionamientos vehiculares y el retraso en la carga y descarga de los productos. Este mercado mayorista abrió sus puertas en 1982.

### **6.1.2 Centrales de abasto en Aguascalientes.**

Según Torres (2011), el sistema de abasto es una expresión de las características que asume el desarrollo dentro de un territorio y en un contexto socioeconómico temporal determinados. Se conforma como una actividad localizada del desarrollo porque el patrón hegemónico se establece desde territorios altamente concentrados de población que marcan las dinámicas de la demanda y condicionan la estructura y calidad de la oferta alimentaria que ocurre en espacios regionales también localizados de manera específica.

De igual manera describe en sentido logístico, que el abasto de los alimentos se forma por fases que corresponden a la producción primaria, acopio del producto, acondicionamiento y empaque, almacenamiento, transporte hasta llegar a la distribución al consumidor final, de tal manera que en el transcurso de la distribución surgen distintos canales comerciales que delinear el tipo y la calidad de la oferta, al tiempo que configuran cadenas de proveedores y redes de intermediación mediante las cuales se satisface la demanda de alimentos.

Según el Servicio de Información Agroalimentaria y Pesquera (2016), de acuerdo a los resultados del Primer Censo Nacional de Centrales de Abasto en México, elaborado en 2012 por la Confederación Nacional de Agrupaciones de Comerciantes de Centros de Abasto (CONACCA) y la Secretaría de Economía (SE), en el país hay 89 centrales de abasto, de las cuales cuatro están establecidas en Aguascalientes, los cuales componen el sistema de abastos de Aguascalientes.

El primero de ellos es el Centro de Abasto de Aguascalientes, el cual está situado en la ciudad de Aguascalientes, sobre la Avenida Mahatma Gandhi y Boulevard José María Chávez, el cual inició el 28 de diciembre de 1978; cuenta con 47% de operación según datos del Inventario Nacional de Centrales y Módulos de Abasto y Mercados Mayoristas realizado por la CONACICA (2010), Confederación Nacional Integradora de Centrales de Abasto, Transportistas, Productores Agrícolas y Mercados Públicos, A.C.

El Centro Distribuidor de Básicos, el cual está situado en la ciudad de Aguascalientes en calle Centro Distribuidor de Básicos 37 SN, con el CP 20140, mismo que inició sus labores el 16 de mayo de 1988, cuenta con 89% de operación según datos del mismo inventario.

De la misma forma, el Centro Comercial Agropecuario de Aguascalientes, el cual se encuentra situado en la ciudad de Aguascalientes en carretera federal 45, mismo que inició el 04 de abril de 1981, cuenta con 100% de operación según datos del mismo inventario.

El Centro de Abastos Viñedos San Marcos, el cual se encuentra situado en el municipio de Jesús María, con domicilio en calle Viñedos San Felipe #102, mismo que inició el 16 de mayo del 2005, cuenta con 29% de operación según datos del mismo inventario.

Por el movimiento que registra, el más importante es, sin duda, el Centro Comercial Agropecuario (CCA). Su presidente del Consejo de Administración señala que diariamente arriban un promedio de 2,000 toneladas de frutas y legumbres, que previamente son trasladados hasta en 120 camiones o tráileres.

### **6.1.3 Retos en las centrales de abasto.**

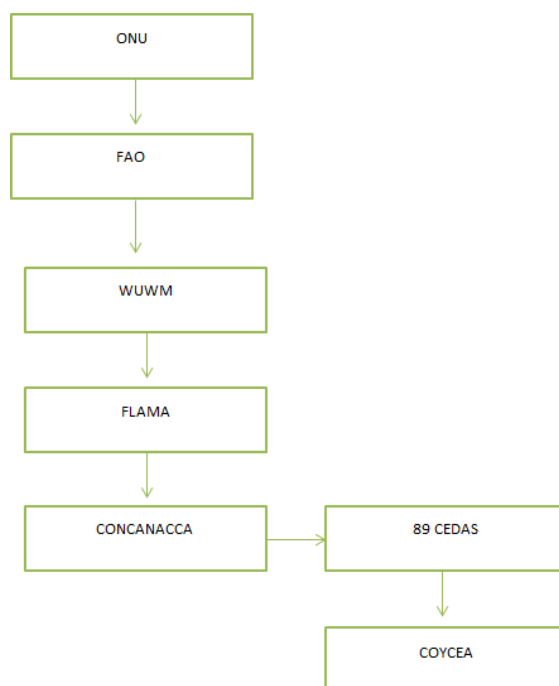
Abraham (2020), propuso la adecuación de los centros de abasto para que presten el servicio de redistribución de productos, hacia mercados medio mayoristas y al menudeo, lo que requiere de inversiones en instalaciones como: redes en frío, selección y empaque de productos, aplicación de tecnologías de la información, entre otros.



De igual manera, menciona los principales retos de las centrales de abasto son: modernización de las de las instalaciones, reducción de costos de operación, mejorar las prácticas comerciales, fomentar la cultura empresarial y promover el uso intensivo de tecnologías de información y de comunicación.

#### 6.1.4 Asociaciones que organizan a las centrales de abasto.

En la siguiente Ilustración 8, se muestra la relación de las asociaciones que organizan al CAVSM.



**Ilustración 8 Diagrama de relación de asociaciones**  
Fuente: Elaboración propia, 2021

Las Naciones Unidas (ONU) es una organización internacional fundada en 1945 tras la Segunda Guerra Mundial por 51 países que se comprometieron a mantener la paz y la seguridad internacional, fomentar entre las naciones relaciones de amistad y promover el progreso social, la mejora del nivel de vida y los derechos humanos. Hoy cuenta con 193 países miembros.

Los objetivos centrales de la Organización son principalmente mantener la paz y la seguridad internacional, centralizar y armonizar los esfuerzos de las naciones para alcanzar sus intereses comunes y fomentar las relaciones pacíficas entre los Estados.

La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), es una agencia perteneciente a las Naciones Unidas que lidera el esfuerzo internacional para poner fin al hambre, misma que tiene como objetivo lograr la seguridad alimentaria para todos y al mismo tiempo garantizar el acceso a alimentos suficientes y de buena calidad para llevar una vida activa y sana. Trabaja en más de 130 países, entre ellos México según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2021).

Según Layani (2019), con más de 7 mil millones de habitantes y el 75% de la población mundial viviendo en centros urbanos para 2050, la Unión Mundial de Mercados Mayoristas (WUWM) se enfoca en mejorar la distribución de alimentos frescos de una manera inclusiva y sostenible mediante el desarrollo de una infraestructura de suministro moderna.

Menciona que la Unión Mundial de Mercados Mayoristas (WUWM) es una red internacional de organizaciones de alimentos y productos frescos, con 150 mayoristas y 30 minoristas y mercadillos de todo el mundo lideran los esfuerzos internacionales para garantizar la seguridad alimentaria, así como dietas saludables, garantizadas y accesibles para todos. Según Vocero (2021), se integra actualmente de 240 mercados de más de 50 países de todo el mundo, impulsando el intercambio de información de mercados mayoristas alimentario y minoristas, con el objetivo de generar un foro de carácter técnico.

Vargas (2017), describe a la FLAMA Federación Latinoamericana de Mercados de Abastecimiento, como una organización internacional, no gubernamental, creada el 16 de diciembre de 2004, en Brasil.

Menciona que la FLAMA integra una red de Centros de Abastecimiento organizados mediante Federaciones, Asociaciones de Abasto, Organizaciones Aglutinantes de Pequeños y Medianos Empresarios del Sector Productivo y Comercial, así como instituciones públicas y privadas relacionadas con el Abastecimiento Alimentario en cada uno de países que la conforman.

Según Martínez (2018), la Confederación Nacional de Agrupaciones de Comerciantes en Centros de Abasto, A.C. (CONACCA) es una organización Nacional que agrupa a los comerciantes mayoristas de las centrales de abasto del País, la cual fue fundada en 1977. Actualmente agrupa a 78 centros mayoristas, que cuentan con cerca de 90,000 establecimientos comerciales, de los que 19,000 se especializan en productos alimenticios.

El director ejecutivo del CAVSM, Cáceres (2021) describió a COYCEA Viñedos San Marcos como una unidad comercial de distribución de productos alimenticios, ubicada al norte de la ciudad de Aguascalientes, misma que proporciona a la población los servicios de abastecimiento en productos básicos al mayoreo y menudeo, a través de instalaciones, las cuales permiten concentrar los productos provenientes de diferentes de distintos estados de la república.

## **6.2 Proyectos estratégicos del CAVSM (Centro de Abastos Viñedos San Marcos).**

El CAVSM tiene cinco objetivos estratégicos que son dar continuidad a la etapa de consolidación, reactivación comercial, desarrollar un modelo de atención, programa permanente de promoción, y vinculación con el entorno, tal y como se muestran en la Ilustración 6.

En base a los mismos se desarrolla el programa general de trabajo en el cual se encuentran especificadas las actividades de seguimiento para alcanzar los objetivos mencionados, que en esencia son los proyectos estratégicos:

- CEDASOL
- Estrategias de aseguramiento de la gestión a través de la metodología de polígonos,
- Rehabilitación de la zona de menudeo y los nuevos accesos proyectados lograr la reactivación del centro.

Dichos proyectos fueron creados en el año 2020 por la actual mesa directiva.

### **6.2.1 CEDASOL.**

Según Gallardo (2021), el proyecto CEDASOL proviene del primer objetivo estratégico del CAVSM, que busca dar continuidad a la etapa de consolidación.

El proyecto CEDASOL involucra los aspectos de seguridad, orden y limpieza y tiene como objetivo lograr Centrales de abastos (CEDAS) seguras, ordenadas y limpias, se encuentra encaminado al séptimo subsistema del abasto del CAVSM, Servicios complementarios.

CEDASOL, creado en el año 2020, busca tener un control en los temas de seguridad y limpieza, a través de la Coordinación de Operación y Logística, para la resolución

inmediata de cada uno de los problemas relacionados que se puedan presentar dentro de la organización con el fin de tener un control y acción rápida.

### **6.2.2 Estrategia de aseguramiento de la gestión a través de la metodología de polígonos.**

Hernández (2021), Coordinadora de Operación y Logística del CASVM declara que se está implementando un nuevo método de control de la central por medio de polígonos en los que las distintas áreas van a establecer un listado de temas para medir el porcentaje de incidencias presentadas en los temas a tratar por cada área, de manera que se mida el avance y se enfoquen los esfuerzos.

Los polígonos son figuras cuadradas, mismas que permitirán al centro dividirse en cuatro partes, de manera que facilite la resolución de problemas priorizando los temas a tratar.

Algunos de los ejemplos de temas a tratar por cada una de las áreas de administración son:

Administración:

1. Pagos y atrasos
2. Depósitos bancarios
3. Expediente del condominio

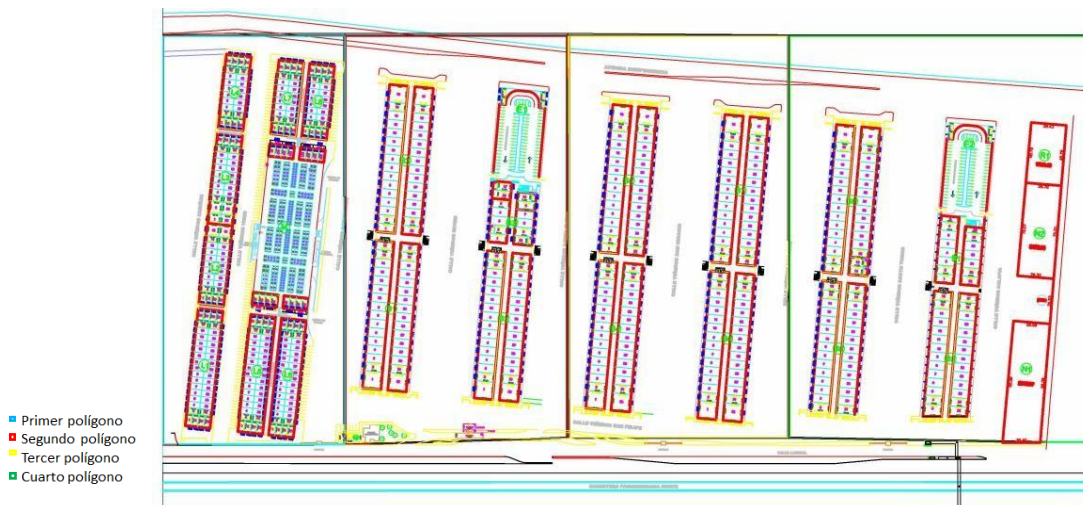
Operación y Logística:

1. Mantenimiento
2. Invasión de andén
3. Acomodo vehicular

Atención y Servicio al Cliente:

1. Actualización de la BDU (base de datos única)
2. Interesados en banderola
3. Propiedades de uso

Los polígonos serán divididos como se muestra en la Ilustración 9, dicha estrategia permite a la administración concentrar esfuerzos por áreas, para reducir las incidencias presentadas dentro del CAVSM, en una primera etapa se considerará al polígono 1, sin dejar descuidar a los demás.



**Ilustración 9 Ubicación de polígonos**

Fuente: Coordinación Operación y Logística

### 6.2.3 Reactivación del mercado.

Según Muñoz (2021), actual Coordinadora de Operación y Logística del CAVSM, la estrategia de reactivación comercial de la central de abasto pasa por el fortalecimiento del espacio de mayor dinamismo comercial que es el área del mercado de menudeo y los componentes infraestructurales que forman parte de la misma.

Es en función de lo anterior que se prioriza su rehabilitación focalizada en puntos críticos de control que están a punto de ocasionar el abandono de los locales y piedras de parte de los actuales ocupantes. Ante esto se optó por “dar la cara” a los locatarios, estableciendo el compromiso de la acción colaborativa entre ellos y la administración para superar esta condición la cual consta de las siguientes acciones:

- Lavado/desinfección de estructura y reparación de grietas en la lona: El estado actual de la estructura muestra deterioro y suciedad, de manera que afecta principalmente a locatarios del área del mercado.
- Rehabilitación de tuberías: El estado actual en el espacio del estacionamiento muestra deterioro generalizado en la red tuberías ya que esas se encuentran cristalizadas por la ausencia absoluta de mantenimiento.

#### **6.2.4 Puente: Flex, 45 norte.**

Cáceres (2021), afirma que uno de los temas más importantes es el puente vehicular para mejorar la accesibilidad a la central, lo cual impacta directamente de manera positiva la reactivación comercial, ya que actualmente el CAVSM no cuenta con un acceso ideal para transporte de carga pesada, para dicho proyecto se plantea:

1. Habilitar la vuelta izquierda con sentido de circulación de sur a norte en la Carretera Federal 45 y entronque de la Carretera Federal 25.
2. Afectación en el lado norte del predio que ocupa Flex Electronics, con el fin de rehabilitar el cruce y construir un nuevo cuerpo para la circulación del transporte pesado, de manera que tengan ingreso al CAVSM.
3. Suspensión de cruce y vueltas a la izquierda en la intersección de la Carretera Federal 45 y Av. Paseos de Aguascalientes.
4. Regeneración del sistema de vialidades internas, accesos y salidas del Centro de Abastos Viñedos San Marcos.

#### **6.3 Servicios de seguridad y vigilancia.**

Debido a que el acta constitutiva del CAVSM autoriza a la administración para realizar las contrataciones pertinentes para el correcto funcionamiento del centro, se contrata a empresas prestadoras de servicios de seguridad y vigilancia, ya que la organización no cuenta con un área encargada del reclutamiento y capacitación de elementos de seguridad.

Según Mendoza (2020) en Aguascalientes, el año 2020 cerró con un total de 124 empresas de seguridad privada que son contratadas por particulares para auxiliar y evitar los riesgos en sus propiedades.

Fueron registradas 4 mil 102 empresa de seguridad privada en 2016 de acuerdo al Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales del INEGI (2016).

El crecimiento del sector fue superior al 15 por ciento en 2019. La demanda de protección, ya sea con alarmas, blindajes, cámaras de seguridad y guardias, es cada vez mayor ante las cifras y el clima de violencia que ha ido en aumento desde 2006. Eso fomentó la creación de empresas que, a su vez, en el afán de ofrecer servicios a un costo accesible, han dejado de lado los derechos laborales y existe ya una marcada precariedad en los puestos de trabajo en esta industria. (Barragán, 2020)

### **6.3.1 Seguridad privada**

La seguridad privada es la que prestan las empresas de servicios de seguridad con el objetivo de brindar protección a los bienes e inmuebles y personas para los que han sido contratadas, de acuerdo a la Ley Federal de Seguridad Privada, publicada por el Diario Oficial de la Federación (2006).

Robles (2015), describe a la seguridad como un nivel de riesgo que se considera aceptable socialmente en cada momento y en cada lugar. La seguridad tiene tres dimensiones distintas, pero inseparables.

1. Objetiva: hace referencia al número y tipo de accidentes o incidentes que se producen. Esa es una cifra que siempre conocemos posteriori.
2. Subjetiva: Es el nivel de riesgo que percibe la población.
3. Tolerable: Es el nivel de riesgo que se está dispuesto a asumir.

Además, pueden utilizarse múltiples estrategias y tácticas, y focalizar las actuaciones, análisis de riesgos, priorizarlos, plantear objetivos de seguridad, decidir las estrategias idóneas, implementar actuaciones, y evaluar los resultados obtenidos son tareas complejas que requieren profesionales bien formados. (Robles, 2015)

### **6.3.2 Seguridad agroalimentaria**

La seguridad agroalimentaria según Hernández (1983) puede definirse como la capacidad que tiene un país, una región, o el mundo, según sea el ámbito que se plantee, para garantizar de manera sostenida la producción y el abastecimiento de alimentos, y posibilitar la consecución de metas de consumo tales que cada una de las personas y cada una de las familias, especialmente las pertenecientes a los grupos más pobres y vulnerables, pueda ejercer su derecho inalienable a una alimentación adecuada.

El logro de la seguridad agroalimentaria supone, necesariamente que todas las personas, en todo momento, tengan la capacidad de adquirir o de producir los alimentos que requiere en cantidad suficiente y con la calidad nutricional óptima. Es por ello, que el concepto de seguridad agroalimentaria incluye elementos políticos relacionados con el desarrollo agrícola y rural, con la producción de alimentos, con un mejor acceso a los recursos de todo tipo, y con los sistemas y reglas del mercado internacional.

La seguridad agroalimentaria según Castillo (1998), está conformada por dos elementos esenciales: el abastecimiento y la accesibilidad. En cuanto al primer elemento, éste es de vital importancia para la seguridad agroalimentaria, ya que sobre él recae la responsabilidad de cubrir la demanda efectiva de alimentos y materias primas agrícolas

y está conformado por la producción nacional y las importaciones, excluyendo las exportaciones. Algunos indicadores del abastecimiento están representados por el aporte del sector agrícola al PIB, la fuerza de trabajo ocupada en la agricultura, el crecimiento del sector agrícola, balanza alimentaria y vocación de la tierra, entre otros.

De igual manera Castillo (1998) asegura que el otro elemento de la seguridad agroalimentaria es la accesibilidad a los alimentos por parte de la población. Este componente está íntimamente vinculado con el poder adquisitivo de las familias, la inflación y el desempleo, es decir, por todas aquellas restricciones que impiden que la población tenga acceso a los alimentos.

La seguridad agroalimentaria de un país constituye un sistema coherente de principios y acciones que le permiten abordar y resolver su problema alimentario, en toda su complejidad y atendiendo las características propias de cada situación en particular.

La gestión de la seguridad agroalimentaria supone Pérez & Razz (2009) que es capaz de incrementar la producción y productividad agrícola y disminuir la dependencia externa, que conserve el medio ambiente y que sea socialmente justa. Para ello se requiere de una adecuada infraestructura y mecanismos de distribución y comercialización que aseguren precios justos a los consumidores.

## **6.4 Sistema de limpieza.**

### **6.4.1 Sistema**

Bueno (2004), plantea la teoría actual de la empresa se fundamenta en que la teoría de sistemas, permite describir su composición y entender su comportamiento, de manera que facilite sus procesos de control y adaptación al entorno.

Dicha teoría aclara a los sistemas como un conjunto de elementos relacionados entre sí; relaciones entradas - salidas que se explican a través de un proceso de transformación u operación planificada.

De igual manera describe los principios generales de la teoría de sistemas.

1. Independencia.
2. Totalidad.
3. Plan común.
4. Relaciones entradas-salidas.
5. Transformación.



6. Entropía.
7. Regulación.
8. Diferenciación.
9. Jerarquía.
10. Equifinalidad.

Dichos principios son procesos que incorporan información al sistema, proviniendo de afuera.

Bertalanffy (1972) dio origen a un pensamiento sistémico, mismo que propone la unificación de las ciencias, de manera que se maneja bajo un modo de pensamiento holista, permitiendo comprender el mundo como una totalidad armónica, de igual manera entendió por sistémico el ver, averiguar y reconocer conexiones entre lo observadas.

De igual manera propuso la teoría general de sistemas, con el propósito de resolver las dificultades que en ese momento se encontraban enfrentando la biología para explicar sus fenómenos, ofreciendo un modelo para comprensión, defendiendo finalmente la importancia de descubrir las leyes de la organización ya que gobiernan el funcionamiento de las diferentes clases de sistemas existentes.

Se aborda este tema debido a la importancia de la interacción entre las partes que lo conforman y su relación con el entorno, misma que se presenta con las áreas de seguridad y limpieza del centro.

#### **6.4.2 Limpieza**

Entre los servicios que deben ser garantizados en los mercados es un programa de higiene y saneamiento que contemple las condiciones de limpieza diaria. La limpieza y desinfección del mercado (pasillos y puestos), se debe realizar a diario, al final de cada día, a fin de asegurar una contención temprana y prevenir una mayor propagación viral, ya que los centros de abastos, supermercados y bodegas cumplen un rol fundamental en el suministro de alimentos y otros productos de primera necesidad para la población. (García & Bocanegra, 2020)

Según la INAFED (2020) Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, la limpieza cuenta como un servicio de apoyo gran importancia, ya que garantiza a los mercados y centrales de abasto la eficiencia y apego a las necesidades de los comerciantes y consumidores.

## 6.5 Sistematización de actividades

### 6.5.1 Instructivo

Un instructivo según Cruz (2012), es un documento que describe detalladamente la forma “cómo” debe ejecutarse algunas actividades o tareas en específico, de manera que se asegure su realización. Tanto los procedimientos como los instructivos deben especificar las actividades en términos de materiales, equipos, documentos a utilizar, control de las actividades, formatos a utilizar y registros que deben originar.

Según ISO son documentos que describen, dictan o estipulan los pasos que se deben seguir para realizar correctamente alguna actividad o trabajo específico. (Robledo, 2021)

Tabla 1 Diferencia de proceso- procedimiento- instructivo de trabajo

| PROCESO  | PROCEDIMIENTO  | INSTRUCCIÓN DE TRABAJO   |
|--|--|--|
| Asegura la conservación de toda la información documentada (registros obligatorios) y trazabilidad para las auditorías de calidad ISO                                      | Información documentada necesaria (requerida por ISO 9001) para para planificación, operación y control efectivos de los procesos    | Las instrucciones son opcionales para un sistema basado en ISO 9001, pero generalmente se incluyen para operaciones consistentes |
| Asegura que el Sistema de gestión de calidad (QMS) se ejecute de manera correcta y consistente para poder funcionar de acuerdo con las políticas y regulaciones requeridas | Asegura que el Sistema de gestión de calidad (QMS) se defina correctamente para conformidad de las políticas y normativas requeridas | Garantiza operaciones consistentes realizadas por una persona en una tarea conforme a las políticas y normativas requeridas      |

### 6.5.2 Procedimiento.

Robledo (2021) asegura que el sistema de gestión de calidad (QMS) se ejecute de manera correcta y consistente para poder funcionar de acuerdo con las políticas y regulaciones requeridas.

De igual manera considera que:

- a) Proporcionan al usuario un sistema de referencia común.
- b) Proporcionan documentación; de manera que la información queda registrada.
- c) Pueden ser utilizados como sistema de archivo de información.
- d) El personal que los usa realiza las actividades en base a las especificaciones establecidas por la organización que los rige.
- e) Se ahorra tiempo y aseguran respuesta exacta.
- f) Son utilizados como instrumento de ayuda para los nuevos empleados.

## **6.6 Grupo de mejora.**

Según Rodríguez (2009) los grupos de mejora son un sistema de participación de los trabajadores de una organización, basados en equipos de trabajo interdepartamentales y de diferentes niveles jerárquicos en que se reúnen para definir iniciativas de mejora de los procesos de manera transversal.

El Ayuntamiento de Málaga (2004) redacta que existen tres tipos de grupos de mejora:

1. Equipos funcionales: Los cuales están integrados por personal de distintas áreas.
2. Equipo auto dirigido o auto administrado: Lo conforma un grupo de empleados que actúan sin personal de altos mandos y son responsables de un segmento o proceso completo que entregue un producto o servicio a un cliente.
3. Equipo internacional: Es un grupo de individuos que son expertos en diversas especialidades y que se reúnen cruzando las líneas departamentales para trabajar y trabajan de manera transversal.

## **7. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.**

El presente apartado consta del análisis de las problemáticas referentes a los tres aspectos que cubren el programa CEDASOL en el Centro de Abastos Viñedos San Marcos, los cuales son:

1. Seguridad.
2. Orden.
3. Limpieza.

Para lograr la implementación de una primera etapa del programa CEDASOL fue necesario proponer acciones en conjunto dentro de un grupo de mejora, que se formó al inicio del proyecto, de manera que el grupo ayudó a diagnosticar el estado actual de las áreas de seguridad y limpieza; a analizar el diagnóstico y a desarrollar e implementar los instructivos basados en el programa CEDASOL, de acuerdo con las normas aplicables dentro del centro.

## 7.1 Formación y operación del grupo de mejora CEDASOL.

Se creó un grupo de mejora con el fin de diagnosticar, analizar y plantear la situación actual del centro, de manera que nos permitió implementar acciones de mejora en los aspectos normativos y regulatorios internos sobre los temas de seguridad e higiene, reglamento de condominio sobre el uso de instalaciones y comportamiento de los locatarios del Centro de Abastos.

El grupo de mejora está conformado por:

**Tabla 2 Participantes del grupo de mejora**

Fuente: Elaboración propia, 2021

| GRUPO DE MEJORA       |            |
|-----------------------|------------|
| Seguridad             | 3 personas |
| Limpieza              | 2 personas |
| Operación y logística | 3 personas |

La realización del grupo de mejora consta de identificar y analizar problemas y proponer soluciones, con el fin de proponer mejoras en el sistema de gestión estudiado en el presente proyecto. Los puestos que desempeñan los integrantes del ya antes mencionado grupo dentro del dentro de CAVSM son:

Seguridad:

Responsable del servicio de seguridad.

Responsable de turno 1.

Responsable de turno 2.

Limpieza:

Supervisora de limpieza.

Auxiliar de limpieza.

Personal administrativo:

Director ejecutivo.

Jefe de operación y logística.

Residente.

El grupo de mejora se reunió el día primero del mes de abril y mayo de 2021; fueron liderados por el director ejecutivo de la organización, de manera que se trataron los aspectos a mejorar, se escuchó, retroalimentó, y buscó soluciones a problemáticas encontradas.

## **7.2 Diseño de Instructivo de trabajo del área seguridad y vigilancia.**

Para elaborar el instructivo de trabajo de seguridad y vigilancia fue necesario seguir el esquema del reglamento actual (ANEXO A) bajo el que se rige el Centro de Abastos Viñedos San Marcos, de manera que, para la creación del mismo, se efectuaron las siguientes actividades:

### **7.2.1 Diagnóstico del sistema de seguridad.**

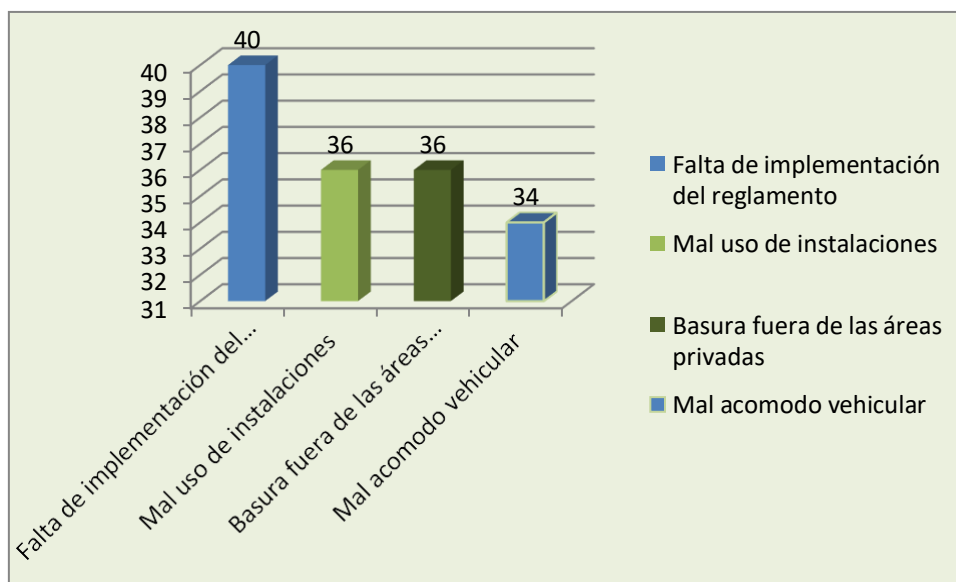
El personal de seguridad tiene la responsabilidad de verificar el correcto apego al reglamento vigente, por lo siguiente, para la creación del documento ya mencionado, son considerados aspectos de limpieza y orden, dado que interactúan de manera transversal.

Basados en los problemas a resolver encontrados, se realizó un diagnóstico para conocer a fondo los aspectos a tratar dentro del proyecto en el Centro de Abastos Viñedos San Marcos, dicho diagnóstico fue elaborado mediante constantes recorridos por el área que refiere a la central de abastos de manera que se logró identificar las incidencias presentadas en el CAVSM, cabe recalcar que dichos datos fueron tomados antes de la definición del proyecto.

Se tomaron en cuenta las siguientes incidencias:

- Falta de implementación del reglamento.
- Mal uso de instalaciones.
- Basura fuera de las áreas privadas.
- Mal acomodo vehicular.

Los resultados del diagnóstico se engloban en la Ilustración 10.



**Ilustración 10 Gráfico de incidencias**  
**Fuente: Elaboración propia, 2021**

### 7.2.2 Elaboración de matriz reglamentaria.

La correcta elaboración de una matriz reglamentaria, se realizará mediante la revisión de las reglas aplicables actuales dentro del CAVSM de manera que se identifiquen y analicen las variables a considerar en el Instructivo de Trabajo Área de Seguridad y Vigilancia (ANEXO B). Se considera importante tomar en cuenta el enfoque actual del vigente reglamento para considerar los apartados que inciden en el personal de seguridad, de manera que cuente con una secuencia lógica a lo ya establecido por la organización desde hace diecisiete años.

### 7.2.3 Diseño de formatos.

Se llevó a cabo el diseño de distintos formatos para la operatividad del área de seguridad, mediante la identificación de las variables y/o datos que se consideraron importantes para mantener el orden y la seguridad dentro del centro, tales como datos personales y de mercancías entrantes y salientes, dichos formatos fueron revisados y validados en conjunto, por el director ejecutivo de la organización, Mario Rivero Cáceres.

Los formatos diseñados fueron:

1. Formato para Petición, Queja, Solicitud o Sugerencia, código VSM-COL-10
2. Formato de Incidencias, código VSM-COL-11
3. Formato de Registro Vehicular, código VSM-COL-12
4. Registro de Contenedores, código VSM-COL-14

5. Levantamiento de Firmas de Recorrido, código VSM-COL-31
6. Levantamiento de Vehículos Mal Estacionados, código VSM-COL-32

Los códigos fueron previamente asignados por el área de Atención a Clientes.

#### **7.2.4 Diseño de instructivo.**

Este apartado implicó la elaboración del instructivo de trabajo área de seguridad y vigilancia, necesario para dar a conocer las actividades a desarrollar por el personal, de manera que se llevó a cabo el correcto apego al reglamento del centro de abasto, el cual es implementado por parte del personal que cubren estas operaciones, fue importante la realización de la matriz reglamentaria para continuar con la secuencia lógica del instructivo, se logró realizar de una manera visual, de manera que es de fácil comprensión para el personal, mostrando las distintas actividades a realizar dentro de mapas que muestran la estructura de la central.

El capitulado que se desarrolló es el siguiente:

1. Introducción.
2. Características del servicio.
3. Control de asistencias.
4. Actividades cotidianas a desarrollar.
5. Actividades programadas a desarrollar.
6. Actividades cotidianas a desarrollar.
7. Restricciones.
8. Formato de evaluación del servicio.
9. Matriz reglamentaria.

Dicho protocolo fue revisado y aprobado por el director ejecutivo de la organización.

#### **7.2.5 Diseño de formato para la evaluación de la implementación del servicio.**

El diseño de formato para la evaluación del servicio de seguridad y vigilancia se basó en una lista de indicadores establecidos para orientar el trabajo dentro del CAVSM, señalando los aspectos que son relevantes a observar, al respecto del servicio ya mencionado.

Tiene como objetivo mejorar la calidad en la prestación del servicio de seguridad patrimonial y agroalimentaria, asegurando el correcto apego a las actividades establecidas, basado en el reglamento de la central.

### 7.2.6 Capacitación a personal.

Se llevaron a cabo dos juntas de capacitación en instalaciones del CAVSM, los días 21 y 22 de mayo del presente año con personal de la empresa prestadora del servicio, de manera que se logró transmitir los conocimientos necesarios para el logro del objetivo del Centro de Abastos Viñedos San Marcos; el conocimiento de herramientas, habilidades y aptitudes para el cumplimiento del trabajo.

En la Ilustración 11 se muestra una fotografía de la capacitación realizada para a los elementos de seguridad, en donde se mostró y describió el instructivo de trabajo junto con el formato de evaluación que se desarrolló para el correcto funcionamiento del servicio.

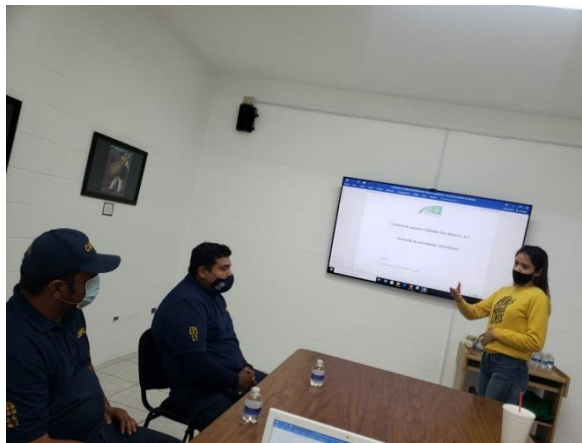


Ilustración 11 Capacitación de personal  
Fuente: Elaboración propia, 2021

### 7.3 Diagnóstico de limpieza.

Se realizó un estudio previo a la planificación del documento Instructivo de Actividades de Trabajo Área de Limpieza, de manera que se recopiló la información relevante del personal, con el fin de comprender su funcionamiento, clarificando las zonas objeto de limpieza y la división equitativa de áreas.

Las actividades del grupo de limpieza se desarrollan en:

1. **Calles:** Consiste en limpiar el suelo arrastrando la basura o el polvo de las calles de la central.
2. **Pasillos:** Consiste en limpiar el suelo arrastrando la basura o el polvo de los pasillos de la central.
3. **Mercado:** En esta área se desglosan dos actividades: Mopeo y Trapeado.



**3.1 Mopeo de área de mercado:** Consiste en impregnar un mop con la solución de limpieza (diésel) y pasarlo por las superficies. De manera que no se realiza el barrido seco tradicional en esta área, ya que levanta polvo, afectando a los condóminos del mercado, puesto que la mayoría de ellos cuentan con locales de comida.

**3.2 Trapeo de área de mercado:** Consiste en lavar y secar el piso del área de mercado.

Fue necesario complementar nuestro diagnóstico con diagramas de flujo, de manera que se representó la secuencia de las actividades del proceso, facilitando la comprensión de las tareas realizadas por cada operario, de manera que fue visible la diferencia en cargas de trabajo, y posteriormente realizar la implementación de mejoras.

Mediante el diagnóstico se logró conocer el sistema bajo el que se ejecutaban las actividades del personal de limpieza. Se encontró que las actividades realizadas se desglosan de la siguiente manera.

**Calles:** El proceso de limpieza se realizaba en forma de “U” como se muestra en la Ilustración 12, de manera que se limpiaba por completo el área correspondiente a cada operario, no se encontraba establecido un procedimiento mediante áreas específicas para cada operario, es decir, no existía una división de áreas igualitarias. La ruta de barrido una manera eficiente de limpiar estas áreas, por lo que se seguirá usando la ya antes mencionada.

Fue necesario complementar nuestro diagnóstico con diagramas de flujo, de manera que se representó la secuencia de las actividades del proceso, facilitando la comprensión de las tareas realizadas por cada operario, de manera que sea visible la diferencia en cargas de trabajo, y posteriormente realizar la implementación de mejoras.

En la Ilustración 13 se observa el diagrama de flujo en base a la operación realizada en las calles pertenecientes al CAVSM.

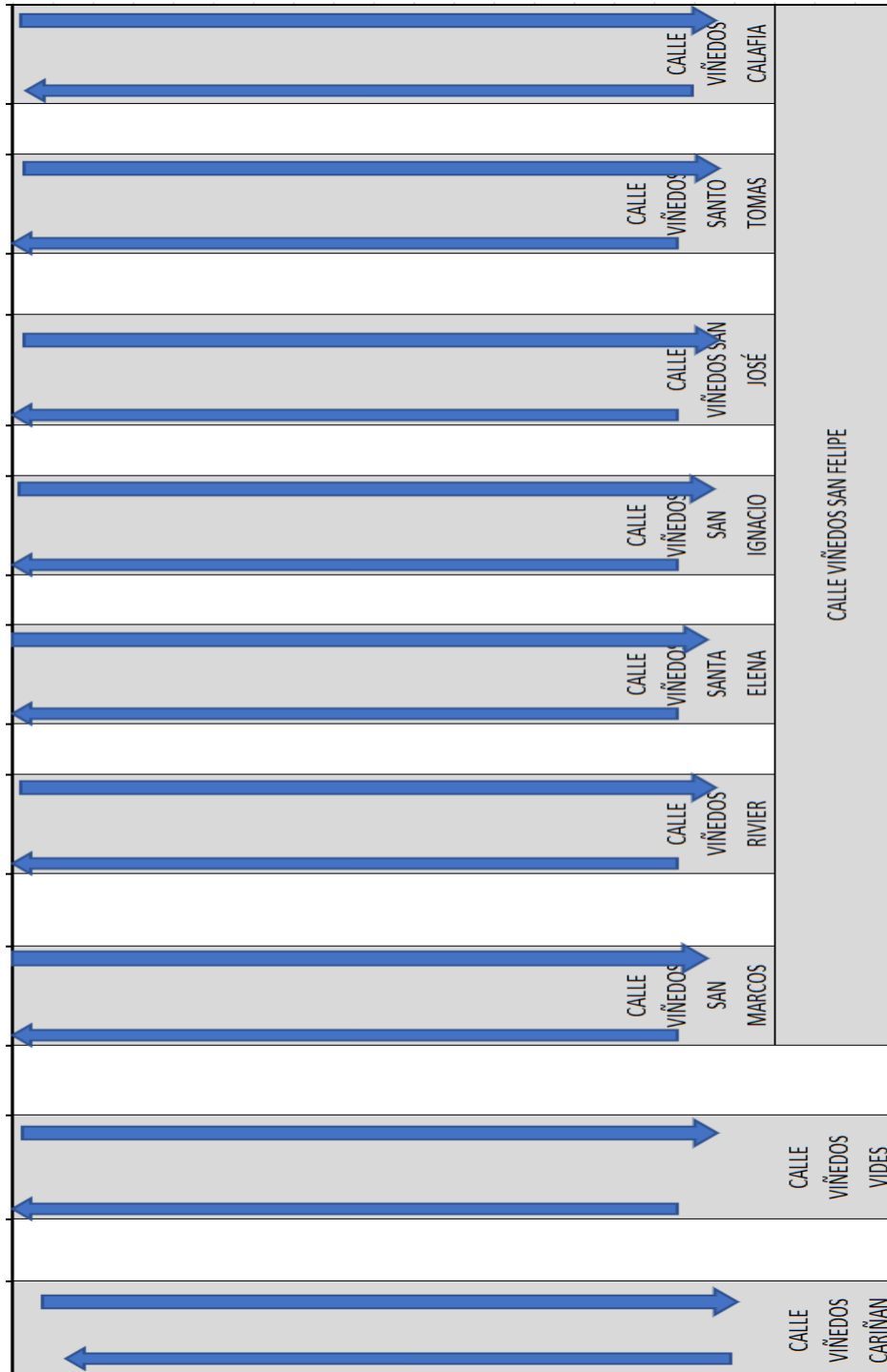


Ilustración 12 Ruta anterior, calles  
Fuente: Elaboración propia, 2021

| PROCESO: Calles |                   | Resumen               |        |           |   |   |   |               |
|-----------------|-------------------|-----------------------|--------|-----------|---|---|---|---------------|
| FECHA:          |                   | Actividad             | Actual | Propuesta |   |   |   |               |
| ANALISTA: Areli |                   | Operación             | ○      |           |   |   |   |               |
| METODO: Actual  |                   | Inspección            | ○      |           |   |   |   |               |
| TIPO: Limpieza  |                   | Operación- Inspeccion | ○      |           |   |   |   |               |
| COMENTARIOS:    |                   | Transporte            | →      |           |   |   |   |               |
|                 |                   | Demora                | D      |           |   |   |   |               |
|                 |                   | Almacenamiento        | ▽      |           |   |   |   |               |
| No.             | Actividad         | ○                     | □      | ○         | → | D | ▽ | Observaciones |
| 1               | Comenzar a barrer |                       |        |           |   |   |   |               |
| 2               | Juntar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 3               | Barrer            |                       |        |           |   |   |   |               |
| 4               | Juntar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 5               | Barrer            |                       |        |           |   |   |   |               |
| 6               | Juntar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 7               | Barrer            |                       |        |           |   |   |   |               |
| 8               | Juntar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 9               | Barrer            |                       |        |           |   |   |   |               |
| 10              | Juntar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 11              | Barrer            |                       |        |           |   |   |   |               |
| 12              | Juntar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 13              | Barrer            |                       |        |           |   |   |   |               |
| 14              | Juntar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 15              | Barrer            |                       |        |           |   |   |   |               |
| 16              | Juntar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 17              | Barrer            |                       |        |           |   |   |   |               |
| 18              | Juntar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 19              | Barrer            |                       |        |           |   |   |   |               |
| 20              | Juntar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 21              | Barrer            |                       |        |           |   |   |   |               |
| 22              | Juntar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 23              | Ir al carrito     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 24              | Recoger basura    |                       |        |           |   |   |   |               |
| 25              | Vaciar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 26              | Caminar           |                       |        |           |   |   |   |               |
| 27              | Recoger basura    |                       |        |           |   |   |   |               |
| 28              | Vaciar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 29              | Caminar           |                       |        |           |   |   |   |               |
| 30              | Recoger basura    |                       |        |           |   |   |   |               |
| 31              | Vaciar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 31              | Caminar           |                       |        |           |   |   |   |               |
| 32              | Recoger basura    |                       |        |           |   |   |   |               |
| 33              | Vaciar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 34              | Caminar           |                       |        |           |   |   |   |               |
| 35              | Recoger basura    |                       |        |           |   |   |   |               |
| 36              | Vaciar basura     |                       |        |           |   |   |   |               |
| 37              | Caminar           |                       |        |           |   |   |   |               |

Ilustración 13 Diagrama de flujo, calles  
Fuente: Elaboración propia, 2021

En base al análisis de ruta y el diagrama de flujo se obtiene que la ruta efectuada en forma de “U” es la opción adecuada para eficientar el proceso de limpieza de las calles; sin embargo, será conveniente asignar las calles en específico a cada operario, lo anterior con el fin de generar áreas de trabajo equitativas.

**Pasillos:** La central cuenta con seis naves, las cuales cuentan con un pasillo cada una, al igual que la limpieza de calles, el proceso de pasillos, no se encontraba establecido mediante áreas específicas para cada operario, es decir, no existía un balanceo de carga de trabajo referente a áreas igualitarias.

La limpieza se efectúa de la siguiente manera: cada nave se divide en dos, por lo tanto, efectúa la actividad dos operarios por nave, lo que ocasiona que tengan mucha área que cubrir cada una, sea más cansado y tome más tiempo, es importante mencionar la capacidad de trabajo de cada operario.

En la Ilustración 14 se muestran las actividades a realizar por el personal de limpieza en los pasillos de las naves del CAVSM mediante un diagrama de flujo.

| PROCESO: Pajillos |                   | Resumen               |                                  |                                  |                          |                          |               |
|-------------------|-------------------|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| FECHA:            |                   | Actividad             | Actual                           | Propuesta                        |                          |                          |               |
| ANALISTA: Areli   |                   | Operación             | <input type="radio"/>            |                                  |                          |                          |               |
| METODO: Actual    |                   | Inspección            | <input type="checkbox"/>         |                                  |                          |                          |               |
| TIPO: Limpieza    |                   | Operación- Inspeccion | <input checked="" type="radio"/> |                                  |                          |                          |               |
| COMENTARIOS:      |                   | Transporte            | <input type="checkbox"/>         |                                  |                          |                          |               |
|                   |                   | Demora                | <input type="checkbox"/>         |                                  |                          |                          |               |
|                   |                   | Almacenamiento        | <input type="checkbox"/>         |                                  |                          |                          |               |
|                   |                   |                       | <input type="checkbox"/>         |                                  |                          |                          |               |
| No.               | Actividad         | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/>         | <input checked="" type="radio"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Observaciones |
| 1                 | Comenzar a barrer |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 2                 | Ir al carrito     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 3                 | Recoger basura    |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 4                 | Vaciar basura     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 5                 | Barrer            |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 6                 | Ir al carrito     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 7                 | Recoger basura    |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 8                 | Vaciar basura     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 9                 | Barrer            |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 10                | Ir al carrito     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 11                | Recoger basura    |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 12                | Vaciar basura     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 13                | Barrer            |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 14                | Ir al carrito     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 15                | Recoger basura    |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 16                | Vaciar basura     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 17                | Barrer            |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 18                | Ir al carrito     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 19                | Recoger basura    |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 20                | Vaciar basura     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 21                | Barrer            |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 22                | Ir al carrito     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 23                | Recoger basura    |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 24                | Vaciar basura     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 25                | Barrer            |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 26                | Ir al carrito     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 27                | Recoger basura    |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 28                | Vaciar basura     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 29                | Barrer            |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 30                | Ir al carrito     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 31                | Recoger basura    |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 31                | Vaciar basura     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 32                | Barrer            |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 33                | Ir al carrito     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 34                | Recoger basura    |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 35                | Vaciar basura     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 36                | Barrer            |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 37                | Ir al carrito     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 38                | Recoger basura    |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 39                | Vaciar basura     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 40                | Barrer            |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 41                | Ir al carrito     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 42                | Recoger basura    |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 43                | Vaciar basura     |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |
| 44                | Inspeccionar      |                       |                                  |                                  |                          |                          |               |

Ilustración 14 Diagrama de flujo, pajillos  
Fuente: Elaboración propia, 2021

A modo de conclusión, el proceso se puede hacer más eficiente mediante la asignación en específico de áreas de trabajo iguales.

**Mercado:** El área del mercado se refiere a la zona englobada en color rojo, entre las calles “Viñedos Vides” y “Viñedos Sn Marcos”, como se muestra en la Ilustración 15

En esta área se desglosan dos actividades: Mopeo y Trapeado.

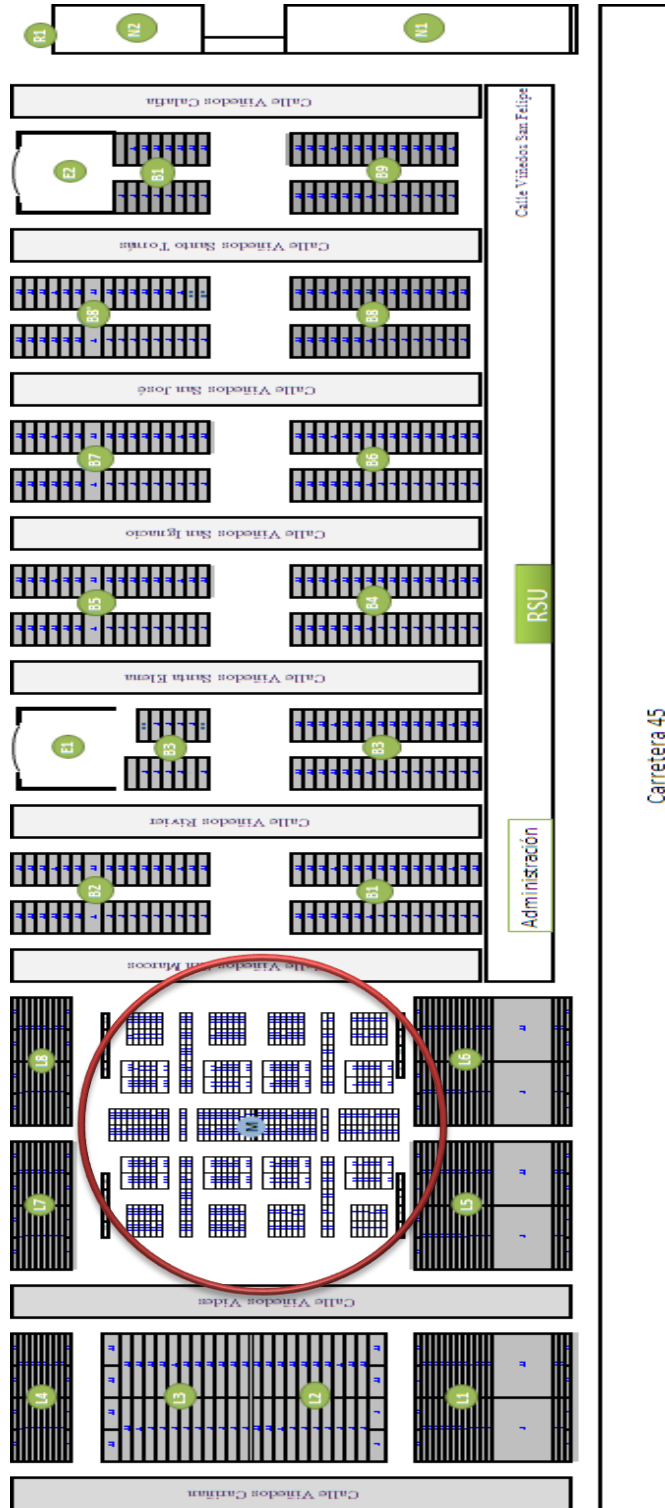


Ilustración 15 área de mercado  
Fuente: Elaboración propia, 2021

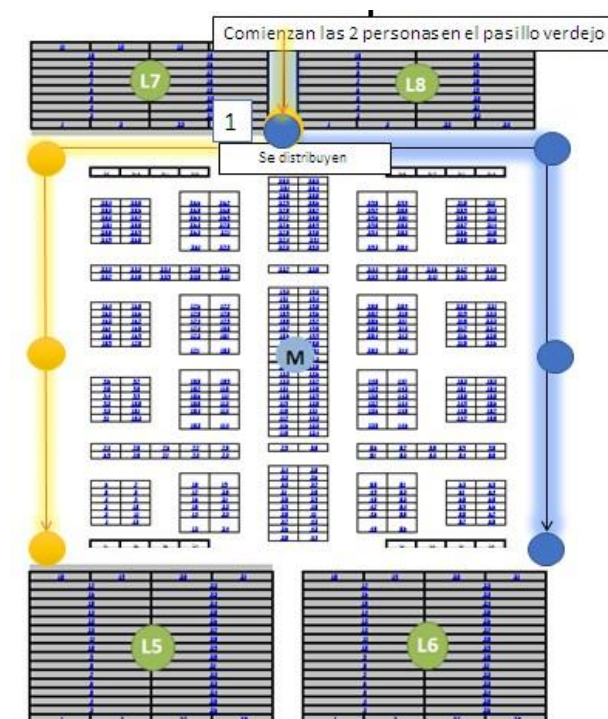
**Mopeo de área de mercado:** El personal de limpieza cuenta con 4 elementos, los cuales se dividen, de manera que:

Se conforman dos equipos de dos personas, por lo tanto, se referencian como “equipo 1” y “equipo 2”.

El equipo 1 mopea el área en la que se encuentran las flechas amarilla y azul (como se muestra en la Ilustración 16), cabe resaltar que estas áreas se encuentran invadidas con productos, mesas o artículos ofrecidos por las mismas piedras, dificultando el proceso, los puntos amarillos y azules, hacen referencia al lugar donde se junta la basura para posterior a esto recogerla.

Este equipo se encarga de recoger la basura del área mapeada por ellas junto con la basura del área mopeada por el equipo 2, el cual se mostrará en la Ilustración 16.

Las dos personas restantes (equipo 2) mopean el área central, como se muestra en la ilustración 17, los puntos (rojo y verde) marcan los lugares donde se junta la basura, posterior a esto se realiza el levantamiento de la misma por el equipo 1.



**Ilustración 16 Ruta anterior de mopeo, equipo 1**  
Elaboración propia, 2021



A simple vista se puede identificar la desigualdad de carga de trabajo, en base a las áreas destinadas para cada operario.

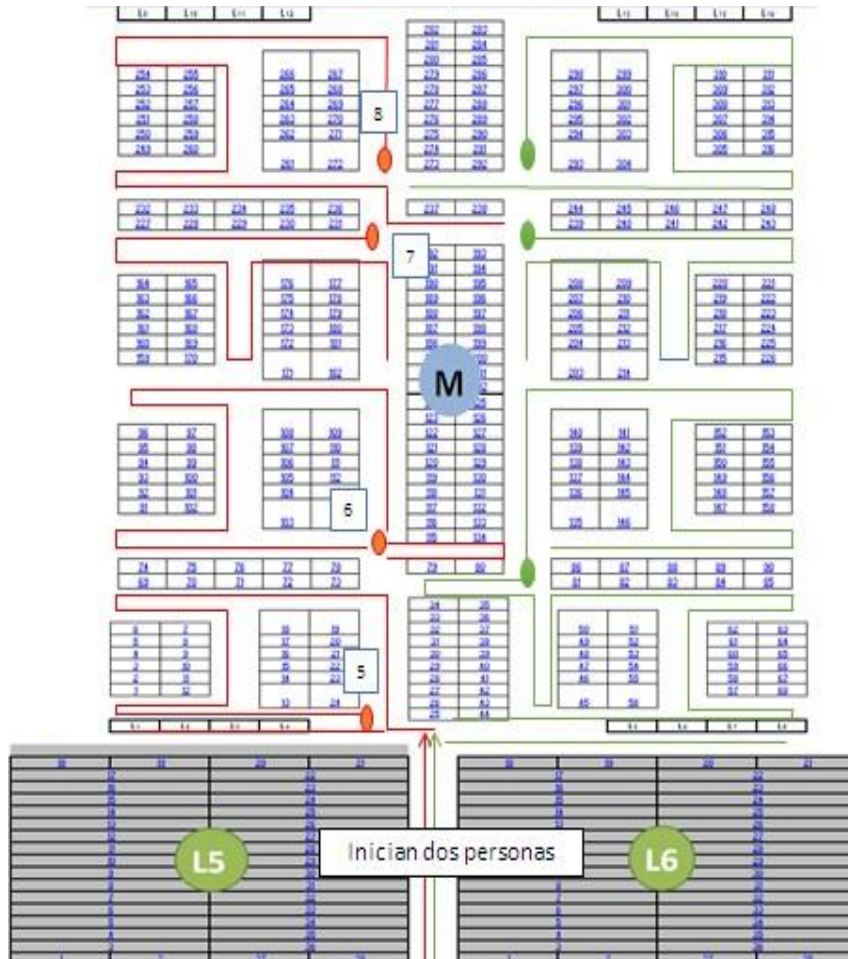


Ilustración 17 Ruta anterior de mopeo equipo 2

Fuente: Elaboración propia, 2021

| PROCESO: Mopeo equipo 2 |                       | Resumen               |   |   |   |   |   | Actual        | Propuesta |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|---|---|---|---|---|---------------|-----------|
| FECHA:                  |                       | Actividad             |   |   |   |   |   |               |           |
| ANALISTA: ArelÍ         |                       | Operación             |   |   |   |   |   | ○             |           |
| METODO: Actual          |                       | Inspección            |   |   |   |   |   | □             |           |
| TIPO: Limpieza          |                       | Operación- Inspeccion |   |   |   |   |   | ○             |           |
| COMENTARIOS:            |                       | Transporte            |   |   |   |   |   | ⇒             |           |
|                         |                       | Demora                |   |   |   |   |   | D             |           |
|                         |                       | Almacenamiento        |   |   |   |   |   | ▽             |           |
| No.                     | Actividad             | ○                     | □ | ○ | ⇒ | D | ▽ | Observaciones |           |
| 1                       | Mopear e inspeccionar |                       |   |   |   |   |   |               |           |
| 2                       | Juntar basura         |                       |   |   |   |   |   |               |           |
| 3                       | Mopear e inspeccionar |                       |   |   |   |   |   |               |           |
| 4                       | Juntar basura         |                       |   |   |   |   |   |               |           |
| 5                       | Mopear e inspeccionar |                       |   |   |   |   |   |               |           |
| 6                       | Juntar basura         |                       |   |   |   |   |   |               |           |
| 7                       | Mopear e inspeccionar |                       |   |   |   |   |   |               |           |
| 8                       | Juntar basura         |                       |   |   |   |   |   |               |           |

Ilustración 18 Diagrama de flujo, mopeo equipo 2  
Fuente: Elaboración propia, 2021

En la Ilustración 18 se muestra el diagrama de flujo de las actividades desarrolladas por el equipo 1 en el proceso de mopeo del área del mercado.

| PROCESO: Mopeo, equipo 1 |                              | Resumen |           |   |   |   |   |               |
|--------------------------|------------------------------|---------|-----------|---|---|---|---|---------------|
| FECHA:                   | Actividad                    | Actual  | Propuesta |   |   |   |   |               |
| ANALISTA: Areli          | Operación                    | ○       |           |   |   |   |   |               |
| METODO: Actual           | Inspección                   | □       |           |   |   |   |   |               |
| TIPO: Limpieza           | Operación- Inspeccion        | ○       |           |   |   |   |   |               |
| COMENTARIOS:             | Transporte                   | →       |           |   |   |   |   |               |
|                          | Demora                       | D       |           |   |   |   |   |               |
|                          | Almacenamiento               | ▽       |           |   |   |   |   |               |
| No.                      | Actividad                    | ○       | □         | ○ | → | D | ▽ | Observaciones |
| 1                        | Mopear e inspeccionar        |         |           |   |   |   |   |               |
| 2                        | Juntar basura                |         |           |   |   |   |   |               |
| 3                        | Mopear e inspeccionar        |         |           |   |   |   |   |               |
| 4                        | Juntar basura                |         |           |   |   |   |   |               |
| 5                        | Mopear e inspeccionar        |         |           |   |   |   |   |               |
| 6                        | Juntar basura                |         |           |   |   |   |   |               |
| 7                        | Mopear e inspeccionar        |         |           |   |   |   |   |               |
| 8                        | Juntar basura                |         |           |   |   |   |   |               |
| 9                        | Ir por carrito               |         |           |   |   |   |   |               |
| 10                       | Avanzar al punto 1 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 11                       | Recoger el punto 1 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 12                       | avanzar al punto 2 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 13                       | Recoger el punto 2 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 14                       | avanzar al punto 3 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 15                       | Recoger el punto 3 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 16                       | avanzar al punto 4 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 17                       | Recoger el punto 4 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 18                       | avanzar al punto 5 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 19                       | Recoger el punto 5 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 20                       | avanzar al punto 6 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 21                       | Recoger el punto 6 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 22                       | avanzar al punto 7 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 23                       | Recoger el punto 7 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 24                       | avanzar al punto 8 de basura |         |           |   |   |   |   |               |
| 25                       | Recoger el punto 8 de basura |         |           |   |   |   |   |               |

Ilustración 19 Diagrama de flujo, mopeo equipo 1

Fuente: Elaboración propia, 2021

La Ilustración 19 representa el diagrama de flujo de las actividades del equipo 1 desarrolladas para el proceso de mopeo del mercado.

En definitiva, no se cuenta un proceso correcto para la correcta ejecución de las actividades.

Trapeo de área de mercado:

Consiste en lavar y secar el piso del área de mercado.

Se cuenta con tres personas para realizar la actividad de trapeado, las cuales dividen el área del mercado de la siguiente manera:

Los tres operarios comienzan sus actividades por el área señalada de la parte inferior (pasillo) en color amarillo, y a partir de esta área, toman las rutas establecidas en la Ilustración 20.

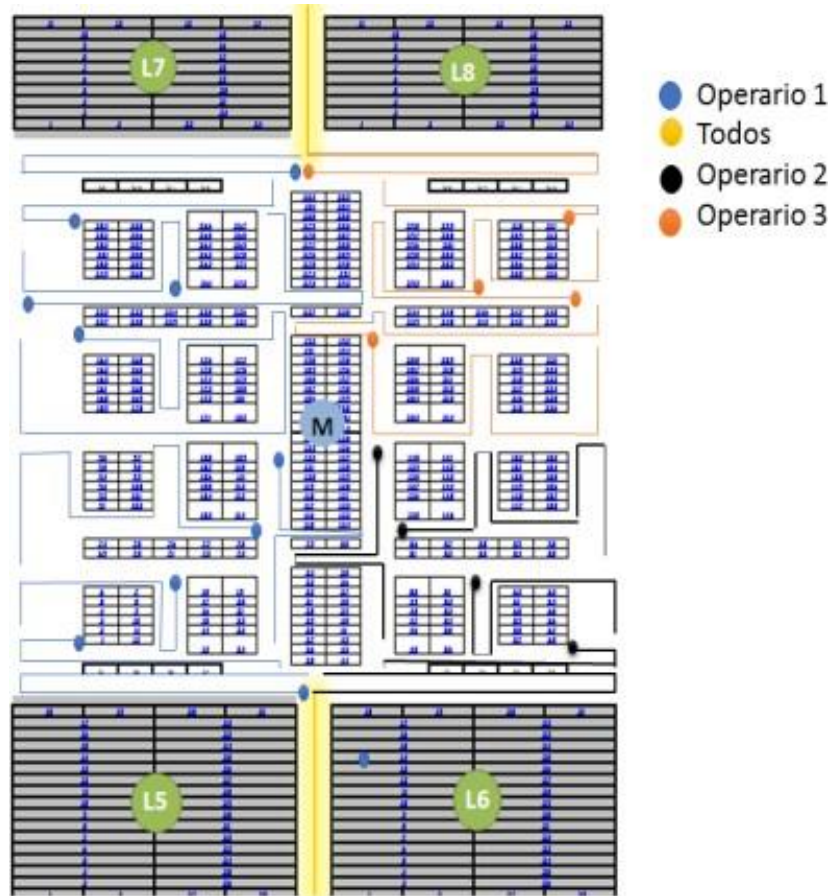


Ilustración 20 Ruta anterior de trapeado  
Fuente: Elaboración Propia

| PROCESO: Trapeado |                       | Resumen                             |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
|-------------------|-----------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| FECHA:            | Actividad             | Actual                              |                          |                                     |                          | Propuesta                |                          |               |
| ANALISTA: Arelí   | Operación             | <input type="radio"/>               |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| METODO: Actual    | Inspección            | <input type="checkbox"/>            |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| TIPO: Limpieza    | Operación- Inspeccion | <input checked="" type="checkbox"/> |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| COMENTARIOS:      | Transporte            | <input type="checkbox"/>            |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
|                   | Demora                | <input type="checkbox"/>            |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
|                   | Almacenamiento        | <input type="checkbox"/>            |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| No.               | Actividad             | <input type="radio"/>               | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Observaciones |
| 1                 | Comenzar a trapear    |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 2                 | Trapear               |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 3                 | Regresar por cubeta   |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 4                 | Exprimir              |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 5                 | Trapear               |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 6                 | Regresar por cubeta   |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 7                 | Exprimir              |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 8                 | Trapear               |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 9                 | Regresar por cubeta   |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 10                | Exprimir              |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 11                | Trapear               |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 12                | Regresar por cubeta   |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 13                | Exprimir              |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 14                | Trapear               |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 15                | Regresar por cubeta   |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 16                | Exprimir              |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 17                | Trapear               |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 18                | Regresar por cubeta   |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 19                | Exprimir              |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 20                | Trapear               |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 21                | Regresar por cubeta   |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 22                | Exprimir              |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |
| 23                | Secar                 |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |               |

Ilustración 21 Diagrama de flujo de trabajo  
Fuente: Elaboración propia, 2021

En la Ilustración 21 se muestra el diagrama de flujo de las actividades desarrolladas por el personal de limpieza.

## 8. Resultados

A lo largo de este proyecto se desarrollaron e implementaron los instructivos de trabajo de las actividades de seguridad y vigilancia (ANEXO C) y limpieza (ANEXO D), cuya aplicación se evalúa mediante el formato de evaluación del área de seguridad (ANEXO E) y formato de evaluación del área de limpieza (ANEXO F) los cuales forman parte de los anexos de los respectivos instructivos de trabajo.

### 8.1 Creación e implementación del instructivo de trabajo área de seguridad y vigilancia.

La revisión del reglamento de condómino (ANEXO A) nos permitió establecer las bases sólidas para realizar el modelo correcto y la eficiente implementación de los instructivos de trabajo ya antes mencionados, los cuales constituyen una herramienta útil en la operatividad de los sistemas en el CAVSM.

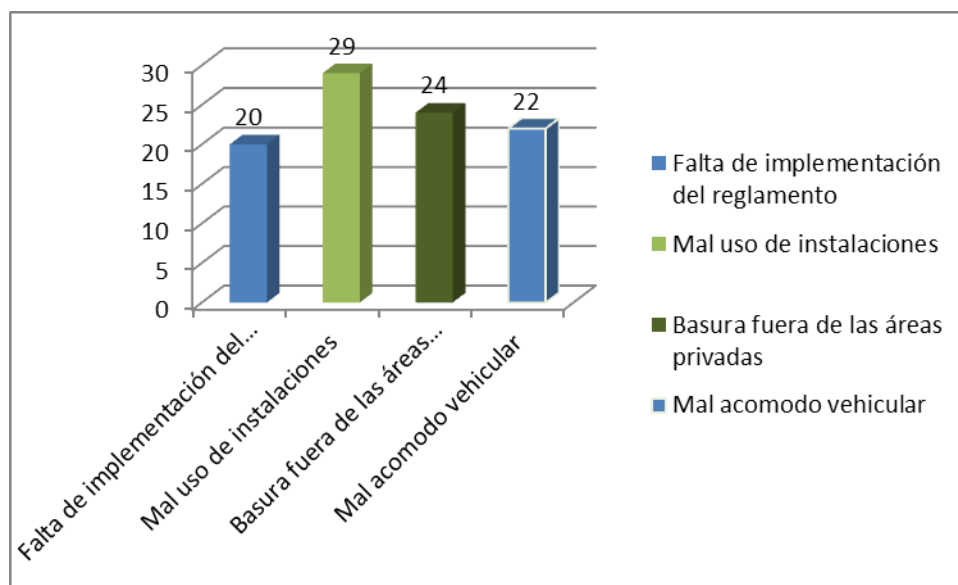
Un resultado palpable fue la disminución de incidencias posterior a la implementación del instructivo de trabajo área de seguridad y vigilancia.

Se ha generado la Ilustración 22, que muestra los registros que fueron llevados y mostrados mensualmente al grupo de mejora en las juntas realizadas, de manera que se muestran los resultados del periodo de abril- mayo.

| INDICADOR                  | ABRIL | MAYO |
|----------------------------|-------|------|
| Productos en andenes       | 26    | 20   |
| Maquinaria en pasillo      | 14    | 13   |
| Basura fuera de bodegas    | 24    | 20   |
| Mal uso de contenedores    | 18    | 15   |
| Vehículos mal estacionados | 12    | 8    |
| Vehículos abandonados      | 4     | 4    |
| Vehículos invadiendo       | 4     | 4    |

**Ilustración 22 Número de incidencias mensuales**  
Fuente: Coordinación de Operación y Logística

La Ilustración 23 representa las reducciones del último mes, contrastadas con la Ilustración 4 del presente documento.



**Ilustración 23 Gráfico de incidencias - mayo**  
Fuente: Elaboración propia, 2021

Las incidencias mostraron una reducción de:

1. Falta de implementación del reglamento: 50%
2. Mal uso de instalaciones: 20%
3. Basura fuera de las áreas privadas: 33.33%
4. Mal acomodo vehicular: 35%

## 8.2 Diseño de formatos.

Como resultado se obtienen los formatos actualmente oficiales que facilitan las actividades desarrolladas por el personal, mismos que fueron registrados de la siguiente manera:

1. Formato para Petición, Queja, Solicitud o Sugerencia, Código VSM-COL-10 (ANEXO G)
2. Formato de Incidencias, Código VSM-COL-11 (ANEXO H)
3. Formato de Registro Vehicular, Código VSM-COL-12 (ANEXO I)
4. Registro de Contenedores, Código VSM-COL-14 (ANEXO J)
5. Levantamiento de Firmas de Recorrido, Código VSM-COL-31 (ANEXO K)

6. Levantamiento de Vehículos Mal Estacionados, Código VSM-COL-32 (ANEXO L)

### **8.3 Resultados de la elaboración e implementación del instructivo de trabajo de limpieza.**

El establecimiento de áreas en específico para cada auxiliar y/o supervisor de limpieza, nos permitió equilibrar las áreas de trabajo y reducir los tiempos de ejecución de las actividades, mostrando los siguientes resultados:

#### **Calles:**

Tiempo anterior por persona en una calle: 50:00 min.

Tiempo actual: 50:00 min.

Metros recorridos antes: 245.39 metros por calle.

Metros recorridos ahora: 245.39 metros por calle.

#### **Pasillos:**

Tiempo anterior por persona en un pasillo 35:00 min.

Tiempo actual: 29:00 min.

Metros recorridos por persona antes: 116.59 metros por pasillo.

Metros recorridos ahora: 105.6 metros por pasillo.

#### **Mopeo:**

Tiempo anterior del equipo 1: 2:53:00 min.

Tiempo con la propuesta del equipo 1: 2:10:00 min.

Metros recorridos antes del equipo 1: 822.5 metros por persona.

Metros recorridos ahora del equipo 1: 676.1 metros por persona

Tiempo anterior del equipo 2: 2:15:00 min.

Tiempo con la propuesta del equipo 2: 1:40:00 min.

Metros recorridos antes del equipo 2: 840.2 metros por persona.

Metros recorridos ahora del equipo 2: 579.3 metros por persona.

#### **Trapeado:**

El tiempo anterior del proceso de trapear era de 5:50:00 minutos con un total de 2,316.6 metros recorridos en general, sin embargo, es visible que el personal de limpieza no está



repartiendo sus labores de manera equitativa, dicho proceso se puede eficientar asignando en específico áreas de trabajo iguales.

Mediante la implementación del protocolo se equilibraron las áreas de trabajo para cada operario, además es notable la eficiencia del proceso, en gran parte gracias a la correcta implementación del protocolo de buenas prácticas de gestión del sistema de seguridad, debido a la reducción de mercancía y/o maquinaria en los pasillos de la central.

Tiempo anterior del proceso de trapear del equipo 1: 5:50:00 min.

Tiempo con la propuesta del equipo 1: 05:15 min.

Tiempo anterior del proceso de trapear del equipo 2: 4:30:00 min.

Tiempo con la propuesta del equipo 2: 4:05:15 min.

Metros recorridos antes por el equipo 1: 1158.3 m.

Metros recorridos por el equipo 2: 1158.3 m.

Metros recorridos ahora por cada equipo: 822.5 m.

## 9. Conclusiones

Si bien en la actualidad las centrales de abasto se encuentran en constante movimiento e innovación en base a las necesidades por parte de la sociedad, economía, salud y de toda la cadena de suministros en general, por lo cual el CAVSM se ha preparado para afrontar las futuras necesidades de la población.

El proyecto que se realizó ha contribuido de manera importante dentro del Centro de Abastos Viñedos San Marcos para la creación e implementación de instructivos de trabajo de seguridad y vigilancia y limpieza en el centro de abasto.

Dentro de los puntos que se desarrollaron a lo largo del proyecto resalta la importancia de identificar y/o detectar cuáles son las necesidades reales de la organización, de manera que los instrumentos elaborados se operen apegados a la realidad del trabajo diario, al reglamento y al sistema buscado.

Como objetivo general se estableció diseñar e implementar la primera etapa del programa CEDASOL en el Centro de Abastos Viñedos San Marcos; se considera que el objetivo se cumple, dado que se logró una implementación exitosa de la primera etapa del programa con la creación e implementación de instructivos de trabajo.

El primer objetivo específico consistente en elaborar e implementar un Instructivo de Trabajo Área de Seguridad y Vigilancia se cumple como tal lo muestran los resultados de la implementación, palpables en la reducción de incidencias, mismas que fueron previamente mostradas en el capítulo 2.

El segundo objetivo específico, elaborar e implementar un Instructivo de Trabajo Área de Limpieza también se cumple tal como lo muestran los resultados con la creación de un instructivo validado por la organización, así mismo en el capítulo 4 se muestran los resultados de su implementación, arrojando un aumento en la eficiencia por parte del personal y el equilibrio de las áreas de trabajo.

## **10. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.**

Esta residencia profesional me permitió reafirmar los conocimientos adquiridos durante la carrera de Ingeniería Industrial, demostrando de esta forma la capacidad para dar la solución a problemas con base en las necesidades presentadas en la organización, para lograr el correcto apego a la normativa existente, demostrando de esta forma la capacidad de diseñar propuestas de mejora mediante la creación de planes, programas o instructivos de trabajo para las áreas citadas, fortaleciendo de manera eficiente el entorno laboral del centro, con la aplicación de las normas del reglamento de condominio del mismo, en base a un análisis de la situación actual en las áreas referentes al proyecto, y con base a la información adquirida, se diseñó los instructivos de trabajo.

En definitiva, apliqué el trabajo en equipo, mostrando liderazgo para la mejora de la organización, con la finalidad de generar un crecimiento integral, fomentando la comunicación efectiva con el personal que conforma los grupos de mejora CEDASOL.

## 11. Fuentes de información

### Bibliografía

- Abraham, G. (2020 ). *Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura* .  
Obtenido de Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura :  
<https://www.iica.int/es/prensa/noticias/las-centrales-de-abasto-tienen-el-reto-de-impulsar-la-competitividad-de-mercados>
- Alvarado, M. T. (2015). *La historia del protocolo*. Editorial OUC.
- Ayuntamiento de Málaga. (2004). *Ayuntamiento de Málaga*. Obtenido de Ayuntamiento de Málaga:  
[https://calidad.malaga.eu/portal/menu/seccion\\_0001/documentos/Manual\\_Mejora.pdf](https://calidad.malaga.eu/portal/menu/seccion_0001/documentos/Manual_Mejora.pdf)
- Barragán, D. (2020). *Economía hoy*. Obtenido de Economía hoy:  
<https://www.economiahoy.mx/nacional-eAm-mx/noticias/10322722/01/20/Crece-la-industria-de-guardias-de-seguridad-privada-sin-ley-y-nadie-les-pone-freno.html>
- Bertalanffy, L. V. (1972). *blogs*. Obtenido de blogs:  
<https://blogs.sld.cu/cibernetica/tag/teoria-de-sistemas/>
- Bueno, E. C. (2004). *Udima*. Obtenido de Udima:  
<https://www.udima.es/es/profesor/eduardo-bueno-campos.html>
- Cáceres, M. A. (Mayo de 2021). Puente 45- Flex. (A. García, Entrevistador)
- Cáceres, M. A. (30 de Mayo de 2021). Puente: Flex, 45 norte. (A. García, Entrevistador)
- Cáceres, M. A. (20 de Junio de 2021). Que es COYCEA. (A. García, Entrevistador)
- Catillo, J. A. (1998). *Scielo*. Obtenido de Scielo:  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182009000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182009000300010)
- Chávez, F. O. (21 de Marzo de 2019). *Estrategia aduanera*. Obtenido de Estrategia aduanera: <https://www.estrategiaaduanera.mx/la-ceda-origen-e-historia-de-la-actual-central-de-abasto-parte-4/>
- Chávez, F. O. (21 de Marzo de 2019). *Estrategia Aduanera* . Obtenido de Estrategia Aduanera : <http://www.estrategiaaduanera.mx/la-ceda-origen-e-historia-de-la-actual-central-de-abasto-parte-4/>
- Cobas, L. R. (2020). *monografias.com*. Obtenido de monografias.com:  
<https://www.monografias.com/trabajos91/aplicacion-del-balance-carga-y-capacidad-actividad-limpieza/aplicacion-del-balance-carga-y-capacidad-actividad-limpieza.shtml>
- CONACICA. (22 de Enero de 2010). *e Logística*. Obtenido de e Logística:  
<http://www.elogistica.economia.gob.mx/swb/work/models/elogistica/Resource/19/1/images/INVENTARIONACIONALCEDAS10.pdf>

- Cruz, Y. M. (2012). *Elaboración de un instructivo de trabajo para el laboratorio de la calidad del agua en JUMAPAM*. Obtenido de Elaboración de un instructivo de trabajo para el laboratorio de la calidad del agua en JUMAPAM.: <https://repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/6738/1/TESINA%20YM1.pdf>
- Diario Oficial de la Federación. (2006). *Diputados*. Obtenido de Diputados: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFSP.pdf>
- Ernesto, L. V. (Octubre de 2010). *Repositorio Digital IPN*. Obtenido de Repositorio Digital IPN: <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/3458/1/seguridad.pdf>
- Gallardo, R. G. (Febrero de 2021). CEDASOL. (A. García, Entrevistador)
- García, T., & Bocanegra, K. (03 de Abril de 2020). *Defensoria*. Obtenido de Defensoria: [https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/04/IA-N%C2%BA-01\\_Mercados-Supermercados-y-Bodegas.pdf](https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/04/IA-N%C2%BA-01_Mercados-Supermercados-y-Bodegas.pdf)
- Hernández, H. C. (1983). *Sidalc*. Obtenido de Sidalc: [https://agris.fao.org/agris-search/search.do;jsessionid=17421EB2351CB527F7D8471D287627D5?request\\_locale=en&recordID=XF2015035565&sourceQuery=&query=&sortField=&sortOrder=&agrovocString=&advQuery=&centerString=&enableField=](https://agris.fao.org/agris-search/search.do;jsessionid=17421EB2351CB527F7D8471D287627D5?request_locale=en&recordID=XF2015035565&sourceQuery=&query=&sortField=&sortOrder=&agrovocString=&advQuery=&centerString=&enableField=)
- Hernández, M. d. (01 de Junio de 2021). Rehabilitacion del mercado . (A. García, Entrevistador)
- INAFED. (2020). *INAFED*. Obtenido de INAFED: [http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/335/1/images/guia14\\_al\\_administracion\\_de\\_mercados\\_y\\_centrales\\_de\\_abastos.pdf](http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/335/1/images/guia14_al_administracion_de_mercados_y_centrales_de_abastos.pdf)
- INEGI/DGEGSPJ. (2016). *INEGI*. Obtenido de INEGI: <https://www.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog/43/datafile/F22>
- Landínez, S. I. (2018). *Repository*. Obtenido de Repository: [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5329/digital\\_36457.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5329/digital_36457.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Layani, S. (2019). *Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura: <http://www.fao.org/news/story/es/item/1240676/icode/>
- Liliana Martínez. (28 de Mayo de 2019). Centrales de abasto: El agropecuario de Aguascalientes. *Lider Empresarial*.
- López, R. V. (2012). *Gestion de protocolo (UF0043)*. IC Editorial .
- Mariana, P. (30 de Mayo de 2021). *Definición de Orden*. Obtenido de Definición de Orden: <https://conceptodefinition.de/orden/>
- Martínez, A. C. (Enero de 2018). *K'eex*. Obtenido de K'eex: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5210/K%20eex+modelo+de+negoci>

o+para+una+consultor%C3%ADa+en+gesti%C3%B3n+de+la+calidad+.pdf?sequence=3

- Mayoristas, I. N. (2010). *Elogística*. Obtenido de Elogística: <http://www.elogistica.economia.gob.mx/swb/work/models/elogistica/Resource/19/1/images/INVENTARIONACIONALCEDAS10.pdf>
- Mendoza, P. J. (4 de Marzo de 2021). *LJA*. Obtenido de LJA: <https://www.lja.mx/2021/03/en-aguascalientes/#:~:text=As%C3%AD%20lo%20dio%20a%20conocer,los%20riesgos%20en%20sus%20propiedades.>
- Morales, F. C. (07 de Agosto de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/protocolo.html>
- Muñoz, M. d. (Junio de 2021). Estrategia de aseguramiento de la gestión através de la metodología de polígonos. (A. García, Entrevistador)
- Muñoz, M. d. (Junio de 2021). Reactivación del mercado. (A. García, Entrevistador)
- Organizacion de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2021). *Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura: <http://www.fao.org/home/es/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2021). *Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura: <http://www.fao.org/get-involved/ask-fao/es/>
- Pérez, J. J., & Rosa Razz. (2009). *La teoría general de los sistemas y su aplicación en el estudio de la seguridad agroalimentaria*.
- Reyes, M. (15 de Abril de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/normatividad-seguridad-e-higiene-los-procesos-produccion/>
- Robledo, P. (2021). *Albatian*. Obtenido de Albatian : <https://albatian.com/es/blog/diferencias-entre-procesos-procedimientos-e-instrucciones-de-trabajo/>
- Robles, D. T. (2015). *Ánisis de la seguridad privada*. Editorial UOC, 197.
- Rodellar Lisa, A. (2009). Seguridad e higiene en el trabaj. En A. Rodellar Lisa, *Seguridad e higiene en el trabaj* (pág. 165). Marcombo.
- Rodríguez, J. M. (Julio de 2009). *Unidad de conocimiento* . Obtenido de Unidad de conocimiento .
- Servicio de Información Agroalimentaria y Pesquera. (03 de Mayo de 2016). *Gobierno de México*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/siap/articulos/las-centrales-de-abasto-y-los-mercados-mayoristas-en-mexico#:~:text=Las%20centrales%20de%20abasto%20son,surtir%20de%20%C3%A9stos%20a%20los>

- Servicio de Información Agroalimentaria y Pesquera. (03 de Mayo de 2016). *Gobierno de México* . Obtenido de Gobierno de México : <https://www.gob.mx/siap/articulos/las-centrales-de-abasto-y-los-mercados-mayoristas-en-mexico#:~:text=Las%20centrales%20de%20abasto%20son,surtir%20de%20%C3%A9stos%20a%20los>
- Torres, F. T. (27 de Mayo de 2011). *Scielo* . Obtenido de Scielo : [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301-70362011000300004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362011000300004)
- Vargas, Y. L. (2017). *Universidad Santo Tomas*. Obtenido de Universidad Santo Tomas: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4730/PedrazaVargasYeiLorena2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vocero. (12 de Junio de 2021). *Vocero*. Obtenido de Vocero: <https://www.vocero.com.mx/?p=270188>

## 12. Anexos

### ANEXO A. Reglamento de Condominio



**“CENTRO DE ABASTOS VIÑEDO SAN MARCOS”**

**“REGLAMENTO DE CONDOMINIO”**

#### CAPÍTULOS

- I. DISPOSICIONES GENERALES.
- II. FUNDAMENTO LEGAL.
- III. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL DESARROLLO.
- IV. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONDÓMINOS.
- V. OBLIGACIONES.
- VI. DE LAS CUOTAS.
- VII. DE LA ADMINISTRACION.
- VIII. DE LA ASAMBLEA GENERAL DE LOS CONDÓMINOS.
- IX. DE LA VIALIDAD INTERNA DEL CENTRO D ABASTOS.
- X. DE LA CONSTRUCCIÓN Y DE LA CANCELACIÓN DEL RÉGIMEN CONDOMINIO.
- XI. DE LA COMPETENCIA JURÍDICA DEL REGLAMENTO.
- XII. TRANSITORIOS.

**Aguascalientes, Ags. Enero del 2003.**



## **CAPITULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

El desarrollo Comercial de Mercados y Agropecuarios "**CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS**" pretende conjugar la privacidad que ofrecen las propiedades de carácter privativo, con las ventajas de propiedad en condominio para lograr fines comunes entre sus Condóminos, logrando la eficacia para la distribución y comercialización de bienes servicios al público en general.

El presente Reglamento, tiene por objeto dar una forma práctica de operación a la conjunción de estas propiedades y es aplicable y obligatorio a los Condóminos en general y con cualquier carácter a los ocupantes del CONDOMINIO.

Para los efectos del Código Urbano del Estado de Aguascalientes, se entenderá por: **CONDOMINIO VERTICAL:** a la modalidad mediante la cual cada Condómino es propietario exclusivo de una parte de la edificación y en común de todo el terreno y edificaciones o instalaciones de uso general.

**CONDÓMINO:** a la persona física o moral, pública o privada, que, en calidad de propietario o poseedor por cualquier título legal, aproveche las naves, las bodegas, los locales, las piedras o áreas de un CONDOMINIO, así como aquella persona que haya celebrado contrato en virtud del cual, de cumplirse en sus términos, llegue a ser propietario sujeto al régimen de propiedad en CONDOMINIO.

**UNIDAD DE PROPIEDAD PRIVADA:** a las naves, las bodegas, los locales, las piedras, área de bascula, áreas de estacionamientos privadas, área de reserva.

**UNIDAD DE PROPIEDAD COMÚN:** a las vialidades, pasillos de locales, pasillos de bodegas, pasillos de mercado, baños de mercado, áreas destinadas a oficinas del CONDOMINIO, planta de tratamiento de aguas, área de transferencia de basura, escaleras, pasos a desnivel, elevadores casetas.

**REGLAMENTO:** al ordenamiento que regula la administración de un inmueble del proyecto o desarrollo y los derechos y obligaciones de los Condóminos, sujetos al régimen de propiedad en CONDOMINIO.

**RÉGIMEN DE PROPIEDAD EN CONDOMINIO:** Se considera régimen de propiedad en CONDOMINIO aquellas áreas de propiedad privada, que se construyan o constituyan en un inmueble en forma horizontal vertical o mixta, sean susceptibles de aprovechamiento independiente por pertenecer a diferentes propietarios y que además tengan salida propia a un elemento común o a la vía pública. Los propietarios tendrán derecho exclusivo de propiedad sobre sus áreas privadas o áreas de derecho común del **Centro de Abastos Viñedos San Marcos**, necesarios para adecuado uso o disfrute.

## **CAPITULO II**

### **FUNDAMENTO LEGAL**

**ARTICULO 1°.** - Con fundamento en el Código Civil vigente y al Código Urbano para el Estado de Aguascalientes, artículo 27 fracción I, Constitucional, de conformidad con

lo que establece el artículo 15 de la Ley Extranjera y dando cumplimiento a lo que estipula la Ley reglamentaria se emite el presente Reglamento.

### **CAPITULO III**

#### **DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL DESARROLLO**

**ARTICULO 2°.** - El desarrollo Comercial de Mercados y Agropecuarios "**CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS**", se encuentra localizado En el kilómetro 10 del Boulevard a Zacatecas, paralela a calle en proyecto de Prolongación Independencia, en el Municipio de Jesús María del estado de Aguascalientes. Su superficie, medidas y colindancias, así como el porcentaje de los derechos de copropiedad que a cada uno de los Condóminos le corresponde sobre los bienes comunes que se especifican en el Régimen de Propiedad en CONDOMINIO que han quedado determinados en la escritura constitutiva de la cual forma parte este reglamento.

**ARTICULO 3°.** - El desarrollo Comercial, de mercados y Agropecuarios "**CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS**", está constituido por un conjunto de áreas privadas y por un área de propiedad común destinado a estacionamiento, circulación y acceso. Caseta de vigilancia, andenes, pasillos, banquetas y áreas verdes, con las superficies medidas y colindancias se establecen en el Acta Constitutiva del CONDOMINIO.

**ARTICULO 4°.** - El destino general de cada área privativo será exclusivamente para el comercio.

**ARTICULO 5°.** - El inmueble destinado al desarrollo Comercial de Mercados y Agropecuarios "**CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS**", se dividirá en **bienes comunes o de propiedad común y en bienes de propiedad privada**. Cada propietario o Condómino será dueño exclusivo de su área privada y copropietario de las áreas o partes que se consideren comunes.

#### **BIENES DE PROPIEDAD COMÚN:**

**ARTICULO 6°.** - Son bienes de propiedad común, los enumerados en lo escritura constitutiva del régimen de CONDOMINIO, y de manera general todos las partes del inmueble que no están destinados al uso de propiedad privada. Son bienes de propiedad común de manera enunciativa más no limitativas:

I.- Las vialidades, pasillos de locales, pasillos de bodegas, pasillos de mercado, baños de mercado, áreas destinadas a oficinas del CONDOMINIO, planta de tratamiento de aguas, área de transferencia de basura, escaleras, pasos a desnivel, elevadores y casetas, el terreno, áreas de accesos, andenes, andadores, pórticos, puertas de entrada, vestíbulos, galerías, patios, cornisas, jardines, espacios que hayan destinado las licencias de construcción para estacionamiento, y demás áreas de uso común.

II.- Los locales comerciales destinados a instalaciones generales de servicios comunes, como son portería, vigilantes, y demás generales destinados a las instalaciones generales de servicios comunes.

III.- Las obras, instalaciones, aparatos y demás objetos que sirvan al uso común, como son fosas, pozos, cisternas, tinacos, bombos, motores, moto cargas, albañiles,

canales, sistemas y conductos de distribución de agua, drenaje, electricidad, gas, con excepción de los que sirvan exclusivamente a cada bodega, Focal o área privativa.

IV.- Los cimientos, estructuras, muros de carga y techos de uso general.

V.- Cualquier otra parte del inmueble que se resuelva por unanimidad de los Condóminos usar o disfrutar en común o que se establezcan con tal carácter además del presente reglamento en la escritura constitutiva.

**ARTICULO 7°.** - Serán de propiedad común solo de los Condóminos colindantes, los muros y demás divisiones que no tenga función estructural alguna, y solo separen entre sí las bodegas, locales o áreas privadas.

**ARTICULO 8°.** - El abandono o renuncia a usar determinados bienes o áreas comunes no libera al Condómino de las obligaciones que imponen el presente reglamento, o el Código Urbano o la escritura constitutiva del CONDOMINIO o demás disposiciones Jurídicas aplicables.

**ARTICULO 9°.** - Cada Condómino, tendrá el derecho o la facultad de servirse de los bienes comunes y gozar de los servicios e instalaciones generales conforme a su naturaleza o destino ordinario, sin restringir o hacer oneroso el derecho de los demás.

**BIENES DE PROPIEDAD PRIVADA:**

**ARTICULO 10°.** - Son aquellos bienes que pertenezcan por entero en forma individual y exclusiva a cada Condómino las naves, las bodegas, los locales, las piedras, área de báscula, áreas de estacionamientos privadas, área de reserva.

**ARTICULO 11°.** - Cada Condómino u ocupante usara la unidad de su exclusiva propiedad en forma ordenada y tranquila. No podrá, en consecuencia, destinarla a usos distintos a los convenidos expresamente o de los que deban presumirse de la naturaleza del CONDOMINIO y de su ubicación, ni realizar acto alguno o que afecte la solidez, seguridad, salubridad o comodidad del inmueble, ni incurrir en omisiones que produzcan resultados semejantes.

**ARTICULO 12°.** - Los Condóminos podrán hacer toda clase de obras y reparaciones en el interior de la unidad de su exclusiva propiedad, previa licencia respectiva, que, en su caso, expida el Ayuntamiento: pero les estará prohibida la innovación o modificación que afecte la estructura, muros de carga u otros elementos esenciales' del CONDOMINIO o que puedan perjudicar su estabilidad Tampoco podrán abrir claros o ventanas, ni pintar o decorar la fachada o las partes o la estética general del inmueble. Exteriores de forma que desentone el conjunto o que lo perjudique.

Únicamente se autorizará la ampliación de los sótanos y los mezanines, de las naves y bodegas que se hayan dejado preparados para tal fin, con las medidas y especificaciones que determine el Comité de Administración.

Para la ejecución de las obras en los bienes comunes e instalaciones en general, son aplicables todas y cada una de las disposiciones que se enumeran en el artículo 387 del Código Urbano para el Estado de Aguascalientes.

**ARTICULO 13°.** - Los Condóminos podrán usar, gozar y disponer de sus bienes de propiedad privada con las limitaciones y prohibiciones establecidas en el Código

Urbano para el Estado de Aguascalientes y las demás que establece la escritura constitutiva por la cual se transmite son propiedad del CONDOMINIO y el presente reglamento. El incumplimiento de esta disposición podrá originar según fuera el caso. la aplicación prevista en el Artículo 405 del Código Urbano para el Estado de Aguascalientes.

Entendiéndose que los derechos de copropiedad sobre los bienes comunes son inseparables de la unidad privativa, por lo que aquellos solo podrán enajenarse, gravarse o ser enajenados por terceros conjuntamente con este derecho sobre la unidad, y ésta solo podrá ser sujeta a dichas modalidades con las partes comunes que le correspondan.

**ARTICULO 14°.** - El Condómino propietario de área privada es quien debe de cumplir con las obligaciones derivadas del presente reglamento y ante los demás Condóminos independientemente de que su propiedad este en posesión de algún arrendatario, comodatario o cualquier otra persona con posesión derivada.

Los Condóminos que trasmitan el goce o uso de su área privada en cualquier concepto, ya sea arrendamiento, usufructo o comodito, por el solo hecho, les transmitirán las obligaciones que tiene como Condómino sin liberarse de ellas, y estos serán obligados solidarios por las obligaciones o adeudos que generen por concepto de adeudos o cuotas, así como recargos incluyendo los gastos de ejecución, en caso de que se hayan originado, debiendo de estipularse en el contrato respectivo. Además de que se deberá de dar aviso al Comité de Administración, para que este tenga conocimiento.

**ARTICULO 15°.** - Los Condóminos u ocupantes deberán abstenerse de todo acto, aún en el interior de su propiedad que impida o haga menos eficaz la operación, estorbe o dificulte el uso común de los servicios e instalaciones generales.

Así mismo los Condóminos deberán de abstenerse de utilizar en forma parcial o total las estructuras o áreas de propiedad común del inmueble como son andenes, pasos a desnivel, corredores, escaleras, cornisas, zonas peatonales o de tránsito de automóviles del CONDOMINIO para colgar, afianzar, amarrar objetos muebles de cualquier índole, especialmente en las áreas de tránsito de personas y automóviles.

**ARTICULO 16°.** - Queda estrictamente prohibido a los Condóminos subdividir la bodega, local o área privativa que le corresponda.

**ARTICULO 17°.** - El derecho de copropiedad de cada Condómino sobre los bienes comunes; será proporcionado al valor de su indiviso fijado en la escritura constitutiva del Régimen de Propiedad en CONDOMINIO.

**ARTICULO 18°.** - Cada Condómino propietario podrá enajenar ;) gravar su área privativa que le corresponda, e invariablemente en tal enajenación o gravamen se comprenderán los derechos de copropiedad que le corresponden en los elementos comunes del CONDOMINIO.

#### **CAPITULO IV**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONDÓMINOS**

**ARTICULO 19°.** - Los derechos y obligaciones de los Condóminos se regirán por:

I.- El Código Urbano para el Estado de Aguascalientes.

II.- El Código Civil para el Estado de Aguascalientes.

III.- La Escritura Constitutiva del CONDOMINIO.

IV.- El Reglamento del CONDOMINIO.

V.- La legislación urbana aplicable.

**ARTICULO 20°.** - Los Condóminos cubrirán independientemente de, impuesto de la propiedad raíz de su propiedad exclusiva, la parte que les corresponda de los bienes en común.

**ARTICULO 21°.** - El Propietario de cada unidad privativa, con las limitaciones señaladas podrá usar, gozar, disponer, enajenar, hipotecar arrendar o gravar en cualquier otra forma su área privada.

**ARTICULO 22°.** - Cada titular de área privativa la usará en forma ordenada conforme a su destino por lo tanto solo será utilizada para comercio y conforme a la moral y las buenas costumbres, no deberá perturbar o afectar la tranquilidad de los demás Condóminos, ni comprometerá la salubridad, comodidad, prestigio o buen aspecto del CONDOMINIO o zonas de uso común que integran el conjunto ni deberá incurrir en omisiones que produzcan resultados similares, en caso de duda estará a la escritura constitutiva, disposiciones legales aplicables, y a ese Reglamento, para tal efecto acepta y se compromete ahora a estar o pasar por las sanciones que se determinen en su caso por la Asamblea de Condóminos, el Comité de Administración o el administrador, atendiendo a la gravedad de la violación que se cometa.

**ARTICULO 23°.** - Cada Condómino podrá servirse de los bienes comunes y gozar de los servicios e instalaciones generales conforme a lo previsto en este Reglamento, a su naturaleza y destino ordinario sin restringir el servicio de los demás, quedando estrictamente prohibido realizar obras que puedan poner en peligro la seguridad, estabilidad y conservación o afecte la comodidad del CONDOMINIO, las que impidan temporal o permanentemente el uso de una parte o servicios comunes, aunque sea a un solo Condómino.

**ARTICULO 24°.** - Los derechos de copropiedad sobre los bienes comunes son inseparables de la unidad privativa, por lo que aquellos solo podrán enajenarse, gravarse o ser embargados por terceros, conjuntamente con este derecho sobre la unidad y esta solo podrá ser sujeta a dichas modalidades con las partes comunes que le corresponden.

## **CAPITULO V OBLIGACIONES**

**ARTICULO 25°.** - Son obligaciones de cada Condómino:

I.- Permitir el acceso al área privativa al personal de mantenimiento del CONDOMINIO, cuando sea necesaria la reparación de las instalaciones sanitarias o de electricidad, que afecte a otras áreas privativas o al CONDOMINIO.

II.- Abstenerse de celebrar en su área privativa actos contrarios a lo Ley, a la moral y a las buenas costumbres.

III.- Abstenerse de realizar actos o incurrir en omisiones que afecten lo seguridad y salubridad del CONDOMINIO.

IV.- Abstenerse de introducir o conservar en su área privada sustancias tóxicas o explosivas.

V.- Se deberá recolectar la basura de las áreas privadas en recipientes y depositarlas en los lugares que especifique el Comité de Administración o el Administrador General.

VI.- Cumplir oportunamente con el pago de las cuotas tanto ordinarias, extraordinarias que determine la asamblea de Condóminos. Así como los recargos generados por pago extemporáneo en el porcentaje de intereses que acuerde la asamblea.

**ARTICULO 26°.** - En La ejecución de remodelación o reparación de las áreas privadas que de acuerdo el presente reglamento permita su ampliación en mezanine o sótanos, los Condóminos están obligados a obtener las licencias, autorizaciones o permisos que para ello sean necesarios, los materiales de construcción no deberán invadir las áreas comunes, en caso de ser indispensable, solo previo acuerdo y por escrito del Administrador o en su caso el Comité de Administración o Administrador General, podrán ocuparse temporalmente, siendo obligación del Condómino proporcionar cercas de protección y elementos de seguridad para proteger el resto de las áreas y la circulación de sus ocupantes.

**ARTICULO 27°.** - Los Condóminos no podrán utilizar las áreas comunes en condiciones distintas a las previstas en este reglamento.

**ARTICULO 28°.** - Para el acceso y extracción de materiales de construcción los Condóminos deberán sujetarse a las disposiciones que dicte la Administración.

Cada Condómino será responsable de los actos que ejecuten las personas a las que se encomiendan las obras, así como de los daños y perjuicios que causen a los otros Condóminos o a terceros en sus personas o sus bienes.

**ARTICULO 29°.** - En calidad de titular de su área privada, cada Condómino responderá solidaria e ilimitadamente de los incumplimientos, daños y perjuicios ocasionados por él mismo, por su arrendatario, comodatario o usuario, consecuentemente el Condómino pagará las penas convencionales y se hará acreedor de las sanciones que establece el presente reglamento.

**ARTICULO 30°.** - Las obligaciones establecidas en el presente reglamento serán aplicables para todas y cada uno de las personas relacionadas con el artículo que antecede.

**ARTICULO 31°.** - El Condómino que reiteradamente no cumpla con sus obligaciones, además de ser responsable de daños y perjuicios que cauce a los demás, podrá ser demandado para que se le obligue a enajenar sus derechos hasta en subasta pública, respetándose y derecho de preferencia al tanto, lo anterior en términos del artículo 405 del Código Urbano para el Estado de Aguascalientes.

## **CAPITULO VI**

## DE LAS CUOTAS

**ARTICULO 32°.** - Las cuotas generales de mantenimiento que los Condóminos tendrán que pagar mensualmente, estarán determinadas por lo Asamblea General de Condóminos.

**ARTICULO 33°.** Tienen carácter de gastos comunes:

- a) Los gastos de reparación y conservación que deban aplicarse a las áreas, servicios e instalaciones de propiedad común.
- b) Los sueldos, honorarios, prestaciones y gratificaciones del personal que preste sus servicios al CONDOMINIO
- c) El pago de derechos y los gastos por el suministro y consumo de agua, teléfono y energía eléctrica de todas las áreas y servicios comunes en el CONDOMINIO.
- d) Las primas por seguros que amparen las propiedades y equipos de carácter común.
- e) El pago de responsabilidades civiles que pudieran surgir.

**ARTICULO 34°.** - La cuota general de mantenimiento, deberá pagarse mensualmente por adelantado; si transcurrido el mes correspondiente, el Condómino no ha cubierto la cuota, se le sancionará con el pago de un interés moratorio aplicable al monto de la cuota vencida. Este interés se calculará, tomando como base el equivalente a diez puntos adicionales sobre el costo porcentual promedio (CPP) establecido por el Banco de México, para el periodo en cuestión; el ingreso que se obtenga por dichas sanciones, se sumará a un fondo de reserva.

**ARTICULO 35'.** - Las cuotas generales de mantenimiento se actualizarán automáticamente ajustándose a los mismos incrementos porcentuales de manera anual que se determine por la Ley, para los salarios mínimos o a las necesidades del CONDOMINIO previo acuerdo de la Asamblea General de Condóminos.

**ARTICULO 36°.** - Para lograr el pago oportuno de las cuotas, la administración gozará de todas las facultades que le confiere el artículo 2104 del Código Urbano para el Estado de Aguascalientes. Además, el propietario Condómino estará privado de sus derechos y voto en las asambleas mientras no se regularicen.

El Condómino que reiteradamente no cumpla con sus obligaciones además de ser responsable de los daños y perjuicios que cause a los demás, podrá ser demandado para que se le obligue en términos del artículo 405 del Código Urbano para el Estado de Aguascalientes

**ARTICULO 37°.** - Los gastos y erogaciones motivadas por la Administración, operación y mantenimiento del CONDOMINIO serán liquidados por los fondos recabados para este fin, mediante las cuotas mensuales de mantenimiento. Si estos recursos no fueran suficientes, el excedente se cubrirá por cuotas extraordinarias que para tal efecto apruebe la asamblea general de Condóminos.

## CAPITULO VII

## **DE LA ADMINISTRACIÓN ADMINISTRADOR O COMITÉ DE LA ADMINISTRACIÓN**

**ARTICULO 38°.** - La administración de los inmuebles sujetos al Régimen de Propiedad en CONDOMINIO del desarrollo Comercial de Mercados y Agropecuarios "**CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS**", estará a cargo de un **ADMINISTRADOR o COMITÉ DE ADMINISTRACION** que designe lo Asamblea General de Condóminos, y durarán en su cargo 3 (tres años), SIN REELECCIÓN INMEDIATA, y no tendrán remuneración alguna. salvo pacto en contrario. Así mismo podrán ser removidos libremente por acuerdo de lo Asamblea General de Condóminos. Los administradores garantizarán su manejo mediante una Caución si así lo determina la Asamblea General de Condóminos al momento de su nombramiento.

El Comité de Administración estará compuesto por un PRESIDENTE, SECRETARIO, TESORERO y los demás miembros que designe la Asamblea General de Condóminos, debiendo ser estos Condóminos propietarios.

**ARTICULO 39°.** - El administrador o en su caso el Comité de Administración, será el representante legal del CONDOMINIO y contará con todas las facultades de representación propias de un apoderado, para administrar bienes comunes, aclaraciones con el CONDOMINIO y en general para tratar o gestionar cualquier asunto referente a él.

**ARTICULO 40°.** - El administrador o el Comité de Administración: tiene a su responsabilidad el mantenimiento, operación y administración del CONDOMINIO, la vigilancia del estricto cumplimiento del presente reglamento y del Código Sanitario y la ejecución de los acuerdos que torne la Asamblea General de Condóminos.

**ARTICULO 41°.** - Para cumplir con las responsabilidades señaladas en el artículo anterior, el administrador o el Comité de Administración podrá hacer las contrataciones que considere necesarias y deberá vigilar que las condiciones laborales, así como la eficacia y capacidad de los trabajadores sean las adecuadas.

**ARTICULO 42°.** - El administrador o el Comité de Administración deberá presentar ante la Asamblea General de Condóminos el mecanismo contable que propone para administrar el CONDOMINIO con eficiencia y de manera transparente para los interesados.

**ARTICULO 43°.** - A partir del segundo mes de funciones y antes del día 20 de cada mes, el Administrador o el Comité de Administración enviar a los Condóminos un informe de los ingresos de los tres meses anteriores, así como el saldo bancario y los adeudos de los acreedores relacionados con el centro comercial, de mercados y agropecuarios **CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS** a la fecha de cerrar dicho informe. Los informes se notificarán a los Condóminos en forma personal y en lugar fijo que para tal fin se destine.

**ARTICULO 44°.** - Es obligación del Administrador o del Comité de Administración convocar la Asamblea de Condóminos en términos de este reglamento. Las



notificaciones se harán en el comercio del Condómino y mediante publicación en el periódico de mayor circulación en el Estado.

**ARTICULO 45°.** - El Administrador o Comité de Administración deberá asentar en cada citatorio que convoque a asamblea el Orden del Día, lo mismo que el lugar, el día y la hora en que se llevará cabo; además el Administrador debe vigilar que dichos citatorios lleguen a los interesados con una anterioridad no menor a diez días.

**ARTICULO 46°.** - Además el Administrador o Comité de Administración para el desempeño de su función tendrán de manera enunciativa más no limitativa las siguientes atribuciones:

a.- Convocar a asamblea general de Condóminos cuando lo solicite un grupo de Condóminos que representen cuando menos un 35% de la foto: del indiviso del CONDOMINIO,

b.- Recaudar de los Condóminos las cuotas para gastos comunes c fin de integrar los fondos de gastos de administración, mantenimiento, reparación y reserva para la adquisición y reposición de implementos, maquinarias y demás equipo en los términos y condiciones que se establezcan por este reglamento o por la Asamblea General de Condóminos.

c. - Cuidar y vigilar los bienes del CONDOMINIO y los servicios comunes y promover la integración, organización y desarrollo de la comunidad.

d.- Llevar el libro de Actas de Asambleas correspondientes, llevar un legajo adicional a dicho libro en que se conservaran los documentos que se hubieren presentado a la Asamblea.

he. - Llevar y mantener al corriente los libros de contabilidad y sus auxiliares en términos de la Ley aplicable.

f.- Expedir y suscribir los recibos correspondientes al dinero y valores que reciba de la administración del CONDOMINIO.

g.- Cumplir con todas las obligaciones de orden fiscal, laboral o de cualquier otra índole que se pudieran derivar de los contratos de trabajo que llegare a celebrar.

h.- Cuando lo estime necesario celebrar contratos con personas físicas o morales a fin de que se ejecuten determinadas obras o se presten determinados servicios relacionados con la operación y mantenimiento de los bienes de propiedad común del CONDOMINIO.

i. - Contratar los seguros que se previenen en este Reglamento y en especial riesgos de incendio, inundación u otros fenómenos naturales, así como explosión o similares hasta por el monto que la asamblea de Condóminos determine.

j.- Cuidar la debida observancia del presente reglamento de la Escritura Constitutiva del Régimen de Propiedad en CONDOMINIO y del Código Urbano para el Estado de Aguascalientes.

Y demás obligaciones y derechos que se derivan del artículo 468 del Código Urbano.

**ARTICULO 47°.** - El administrador o Comité de Administración serán solidariamente responsables con el que los haya precedido por las irregularidades en que hubiesen

incurrido estos si conociéndolas no las denunciare a la Asamblea General de Condóminos.

**ARTICULO 48°.** - El Comité de Administración tiene la facultad de designar a una persona física ajena al CONDOMINIO, a cuyo cargo estará la ejecución material de los actos de administración del CONDOMINIO "**CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS**", a quien se le denominará "**ADMINISTRADOR GENERAL**".

Para el buen funcionamiento del **CONDOMINIO CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS**, el ADMINISTRADOR GENERAL tendrá las más amplias facultades para llevar a cabo los actos que deba ejecutar en cumplimiento a lo ordenado por el Comité de Administración y el presente Reglamento.

**ARTICULO 49°.** - Para el desempeño de sus funciones el Administrador General tendrá las obligaciones y atribuciones que el Comité de Administración le otorgue al momento de su nombramiento y de manera enunciativa más no limitativa, las siguientes:

- a). - Vigilar y cuidar de la conservación de los bienes comunes. Mantener en buen estado de funcionamiento las instalaciones de equipos y servicios generales correspondientes a la propiedad común
- b). - Ejecutar los acuerdos, de la Asamblea de Condóminos y del Comité de Administración, salvo que la propia Asamblea designare a otra persona para su ejecución.
- c). - Recaudar de los Condóminos las cuotas, para gastos comunes, o fin de integrar los fondos de gastos de administración y mantenimiento y de reserva para adquisición y reposición de implementos y maquinaria en los términos y condiciones establecidas en el presente Reglamento.
- d). - Cuidar y mantener bajo su responsabilidad el orden, el uso y la seguridad de las áreas comunes y verificar que se cumplan las normas que impongan la Ley, la moral y las buenas costumbres.
- e). - Depositar las cantidades recaudadas en una o varias cuentas de cheques que abrirá en los Bancos que señale el Comité de Administración, las que manejará con dos firmas de los que para el efecto autorice el propio Comité, todos los cheques que expida deberán ser nominativos y todos los que extienda o reciba, deberán contar con el comprobante respectivo. Al recibir dinero en efectivo, cheques o valores, el ADMINISTRADOR GENERAL deberá depositarios a más tardar el día hábil siguiente.
- f).- Pagar por medio de cheques, el importe de los gastos de Administración y mantenimiento que sean mayores de \$ 50.00 (CINCUENTA PESOS 00/100 M. N.), anotar detallada y minuciosamente, en los libros de contabilidad, todas las cantidades recibidas o pagadas archivando los recibos, talonarios de cheques y comprobantes respectivos, no hará ningún pago sin recabar el comprobante que reúna los requisitos legales, contará con una dotación de caja chica en efectivo para gastos menores recabando los comprobantes de dichos pagos.

- g). - Elaborar y someter a la aprobación del Comité de Administración el instructivo de conservación, mantenimiento y reparación de las instalaciones, equipos, servicios y demás bienes del CON DOMINO aprobado dicho instructivo, encargarse de su aplicación.
- h). - Realizar la selección, contratación y remoción del personal de mantenimiento del CONDOMINIO, los términos y condiciones del o los contratos con el personal, deberán ser sometidos previamente a su celebración, a la aprobación de la Asamblea General de Condóminos del Comité de Administración en su caso.
- i). - Cumplir con todas las obligaciones de orden fiscal, laboral o de cualquier otra índole que se pudieran derivar de los contratos de trabajo que llegare a celebrar con el personal indicado en el apartado que antecede. En dichos contratos se hará constar que el único responsable de la relación laboral, es el propio CONDOMINIO.
- j) Tener en su oficina a disposición del Comité de Administración, o de las personas que este designe, todos los libros, comprobantes y elementos de juicio referentes a su Administración.
- k) Rendir cuentas y presentar un informe de su gestión trimestralmente al Comité de Administración y anualmente a la Asamblea de Condóminos.
- l) Cumplir y hacer cumplir todas las disposiciones de orden fiscal como, pago de impuestos y derechos tales como impuesto predial, cooperaciones, agua, luz, en tanto los recibos por estos conceptos sigan como si se tratara de un predio común.
- m). - En general realizar las demás funciones y cumplir las obligaciones que le atribuyan y le impongan la Ley, el presente Reglamento, la escritura constitutiva del Régimen de Propiedad en Condominio, los acuerdos de la Asamblea y el Comité de Administración.

**ARTICULO 50°-** El ADMINISTRADOR GENERAL será nombrado por tiempo indefinido, y solo podrá ser removido por el Comité de Administración, conforme a lo dispuesto en este Reglamento, pero en todo caso continuará en el desempeño de sus funciones aun cuando fuere concluido el plazo designado mientras no se haga nuevo nombramiento y el nombrado tome posesión de su cargo.

**ARTICULO 51°.** - La retribución del ADMINISTRADOR GENERAL, así como la caución que deberá otorgar para garantizar su manejo, será determinada por el Comité de Administración en lo fecha de su nombramiento.

**ARTICULO 52°.** - El ADMINISTRADOR GENERAL, al entrar en funciones, deberá levantar una constancia del estado en que recibe los bienes comunes, y un inventario de todos los equipos e implementos de la administración del CONDOMINIO, dicho inventario deberá, actualizarlo cada seis meses, con la misma periodicidad practicará una inspección para verificar el estado que guardan los mismos, debiendo rendir un informe al Comité de Administración.

**ARTICULO 53°.** - El ADMINISTRADOR GENERAL estará facultado para corregir de inmediato cualquier violación al presente reglamento, pudiendo realizar para ello todos los actos conducentes, incluyendo el retiro de obras que invadan áreas comunes,

dando cuenta inmediata al Comité de Administración a efecto de que se ejerzan en contra del Condómino responsable las acciones que procedan.

**ARTICULO 54°.** - El ADMINISTRADOR GENERAL será solidariamente responsable con el que le haya precedido por las irregularidades en que hubiere incurrido este, si conociéndolas, no las denunciare al Comité de Administración.

## **CAPITULO VIII**

### **DE LA ASAMBLEA GENERAL DE CONDÓMINOS**

**ARTICULO 55°.** - La asamblea de Condóminos del **Centro de Abastos Viñedos San Marcos**, es el órgano supremo competente del CONDOMINIO para resolver todos los asuntos relativos al CONDOMINIO y de interés común y se constituye con la reunión de los Condóminos,

Además, tendrá las facultades de revocar o modificar las disposiciones o medidas que ésta haya tomado.

**ARTICULO 56°.** - Se entiende por Condóminos o las personas físicas que, en calidad de propietarios, estén en posesión de un área privada. Así como a los que hayan celebrado un contrato en virtud del cual, de cumplirse en sus términos, lleguen a ser propietarios.

**ARTICULO 57°.** - Cada Condómino gozará de un número de votos igual al porcentaje del indiviso del valor que su propiedad exclusiva represente en el valor del CONDOMINIO.

**ARTICULO 58°.** - La votación será personal, nominal y directa.

**ARTICULO 59°.** - Los Condóminos no podrán votar en los asuntos en que estén personalmente interesados.

**ARTICULO 60°.** - Las convocatorias para la asamblea deberá - de contener el Orden del día, el lugar, fecha y hora de su celebración; Las convocatorias serán formuladas por el Administrador o en su por el Comité de Administración, o por los Condóminos que representen cuando menos el 35% del CONDOMINIO.

**ARTICULO 61°.** - Por ningún motivo se modificará el orden del día y o convocado, anteriormente en la Asamblea o en el desarrollo de la misma.

**ARTICULO 62°.** - Las convocatorias deberán fijarse en uno o más lugares visibles del CONDOMINIO y deberán de entregarse en cada una de las áreas privativas como son bodegas, locales o piedras que pertenezcan a distintas personas por lo menos 10 días hábiles de anticipación o lo fecho señalada para la Asamblea o por sus representantes si no encontrare el Condómino.

**ARTICULO 63°.** - Habrá una asamblea anual ordinaria obligatoria que deberán de reunirse durante el mes de febrero de cada año y además de los asuntos comprendidos en el orden del día se ocupará del informe y de las cuentas de la administración, del dictamen del Comité de Administración, aprobar el presupuesto de ingresos y egresos para el. Año siguiente, determinar la forma de alcanzar los fondos necesarias para cubrir dichos egresos y, en término hará las designaciones o

remociones del Administrador o en su caso de los miembros del Comité de Administración.

**ARTICULO 64°.** - Las demás asambleas serán extraordinarias y reunirán cuando fueren convocadas en la forma y términos, y en forma independiente, se podrán llevar a cabo cuantas veces sean convocados conforme a lo dispuesto por la ley en mención y por este reglamento.

Solo en el supuesto caso en que el Administrador o el Comité de Administración no convocare a asamblea, se le dará un plazo poro que convoque.

**ARTICULO 65°.** - Los Condóminos podrán convocar a una asamblea sin intervención del Administrador o en su caso el Comité de Administración cuando representen por lo menos un porcentaje de indiviso icrual al 35%, misma que deberá de acreditar ante la autoridad competente o ante un fedatario público.

**ARTICULO 66°.** - Los Condóminos podrán hacerse representar en las asambleas mediante simple carta-poder, el Administrador los miembros del Comité de Administración no podrán ser representados.

**ARTICULO 67°.** - Si una nave, bodega, local o piedra pertenece pro-indiviso a varias personas, estas deberán de nombrar un representante común para que asista y vote en las asambleas de propietarios. El voto en este caso tendrá valor unitario en su porcentaje del valor total del CONDOMINIO.

**ARTICULO 68°.** - Las asambleas serán presididas por el Administrador o por el presidente del Comité de Administración o en su defecto por los propietarios que designen los Condóminos concurrentes a las asambleas y fungirá como secretario el secretario del Comité de Administración, o en ausencia quien la Asamblea designe.

**ARTICULO 69°.** - Las decisiones tomadas en la Asamblea obligan a todos los Condóminos, inclusive a los disidentes o ausentes y serán ejecutorias dichas decisiones.

**ARTICULO 70°.** - Las asambleas generales tendrán las siguientes facultades:

a.- Nombrar y remover libremente al administrador o al comité de Administración de conformidad con las facultades que confiere este reglamento, excepto al que funja en el primer periodo, el cual podrá ser designado por el otorgante de la escritura constitutiva del CONDOMINIO.

b.- Determinar las responsabilidades frente o terceros a cargo directo del administrador o el Comité de Administración en su caso y las que correspondan a los Condóminos, por actos realizados por aquel con motivo del desempeño de su cargo.

c.- Resolver sobre la clase y monto de la garantía que debe otorgar administrador o el Comité de Administración en su caso, respecto al riel desempeño de su cargo. En caso de que así se le exija al momento de su nombramiento.

d.- Examinar y, en su caso, aprobar los estados financieros anuales que someta el administrador o el Comité de Administración en su caso, a sL; consideración.

e.- Analizar y, en su caso, aprobar el presupuesto de gastos para f:-)l año siguiente.

f.- Establecer las cuotas a cargo de los Condóminos para constituir un fondo destinado a los gastos de mantenimiento y administración y otro fondo de reserva, para • la adquisición y reposición de implementos y maquinaria.

g.- Adoptar las medidas conducentes sobre los asuntos de interés común que se encuentren comprendidas dentro de las funciones conferidas al administrador o al Comité de Administración en su caso.

h.- Designar entre sus Condóminos, al presidente de Debates.

i.- Modificar la escritura constitutiva del CONDOMINIO y este reglamento cumpliendo las condiciones que se prevén en dichos documentos, dentro de las disposiciones legales aplicables.

j.- Emitir y modificar los reglamentos para el funcionamiento de las áreas privativas, así como los que considere pertinentes para el acertado funcionamiento del CONDOMINIO.

**ARTICULO 71°.** - Corresponde al Administrador o en su caso el Comité de Administración, determinar el reporte de los gastos especiales realizados en áreas comunes del CONDOMINIO pero que solo beneficien a un grupo de Condóminos.

**ARTICULO 72°.** - En las Asambleas Ordinarias se requiere para su celebración en primera convocatoria, un quórum del 51% del indiviso: cuando se realice por segunda convocatoria, el quórum será con los asistentes que concurran a dicha asamblea, y las resoluciones se tomarán por mayoría.

**ARTICULO 73°.** - Salvo que por disposición de la ley o de este Reglamento no exija una mayoría especial o no requiera la unanimidad, los asuntos se resuelvan en Asambleas reunidas en primera convocatoria por mayoría simple de votos del total de los Condóminos.

**ARTICULO 74°.** - En todas las asambleas fungirá como secretario quien designe la asamblea, quien levantara las actas de las asambleas en un libro especial autorizado por el Administrador o el Comité de Administración, las actas se transcribirán en orden cronológico y serán autorizadas con la fe del secretario.

**ARTICULO 75°.** - En caso de empate, tendrá voto de calidad quien funja como presidente de la Asamblea.

**ARTICULO 76°.** - El secretario tendrá siempre a la vista de los Condóminos el libro de actos.

**ARTICULO 77°.** - Se requiere una mayoría especial del (75%) setenta y cinco por ciento de los votos y de la asistencia de las tres cuartas partes del número de Condóminos para:

**PRIMERO.** - Modificar el destino general del **CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS**, o de sus bodegas, locales o piedras.

**SEGUNDO.** - Para que el Administrador o en su caso el Comité de Administración pueda ejercitar la acción para obligar a su propietario o vender sus derechos en pública subasta.

**TERCERO.** -Para decidir la reconstrucción del **CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS** o de la demolición y venta de materiales.

**ARTICULO. -78°.** - La sola oposición, no suspenderá la ejecución de los acuerdos impugnados, sino mediante mandato judicial.

**ARTICULO 79°.** - De toda Asamblea se levantará un acta que deberá de consignarse en el libro respectivo y que será firmada por el Presidente y secretario de la Asamblea.

**ARTICULO 80°.** - Sé integrará además un expediente con una copia del acta y de la convocatoria, con las listas de asistencia suscrita por los concurrentes y los escrutadores, las cartas-poder en su caso, y los informes y demás documentos con que se hubiera dado cuenta.

**ARTICULO 81°.** - Los Condóminos podrán consultar, el libro de actos y tendrán, además derecho a exigir, a su costa, copias de las actas u otros documentos de cualquier asamblea, autorizadas por el Comité de Administración.

## **CAPITULO IX**

### **DE LA VIALIDAD INTERNA DEL CENTRO DE ABASTOS**

**ARTICULO 82°.** - Para los efectos del presente reglamento los vehículos se clasifican por su peso y por su uso que están destinados.

**A. LIGEROS:** los que reportan hasta tres y media toneladas de peso bruto vehicular, entre otros:

- a) Bicicletas y triciclos;
- b) Bicimotos y triciclos automotores;
- c) Motocicleta y motonetas;
- d) Automóviles;
- e) Camionetas pick -up
- f) Remolques;
- g) Carros de propulsión humana
- h) Vehículos de propulsión animal.

**B.- PESADOS:** los que reportan más de tres y media toneladas de peso bruto vehicular, entre otros:

- a) Minibuses
- b) Autobuses:
- c) Camiones de dos o más ejes;
- d) Tractores con semirremolque;
- e) Camiones con remolque;
- f) Tráiler;
- g) Equipo especial móvil de la industria del comercio y de la agricultura;
- h) Vehículos con grúa;
- i) Vehículos utilizados en servicio de los bomberos

## **DE LOS OBJETIVOS**

**ARTICULO 83°.** - El objeto de Reglamentar la vialidad dentro de La Zona del CONDOMINIO del Centro de Abastos Viñedos San Marcos, es con la finalidad de que, se debe de cuidar y respetar de manera esencial, la vialidad, del flujo vehículos que deberán de circular dentro de dicha zona, para beneficio de los clientes y de los propios Condóminos, tomando en cuenta los horarios que regularán las actividades del Centro de Abastos, creando una cultura entre los Condóminos del respeto a los ordenamientos de vialidad, como único medio de logra el objetivo común, ya que en la medida en que se respeten los señalamientos de tránsito, no se obstaculiza el flujo vehicular, obteniendo con esto un beneficio, que redundará en provecho de cada Condómino, ya que las ventas se Incrementarán en la medida en que se respete la vialidad del centro.

Así mismo se deberá de fomentar y crear conciencia entre los Condóminos y los clientes sobre las medidas que deberán de regir sobre los horarios de apertura y cierre de actividades del CONDOMINIO del Centro de Abastos Viñedos San Marcos, con el único objetivo de crear una cultura de respeto sobre los horarios que este reglamento establece, que deberá de redundar en beneficio de los Condóminos y los clientes, ya que la obra de construcción de este CONDOMINIO, estará dotado de un avanzado sistema de Ingeniería y una amplia distribución Arquitectónica de diseño futurista, creado en el tiempo actual, pero de manera futurista. Único en su estilo, por su funcionalidad distribución y diseño, pensado, y diseñado en y para beneficio de los Condóminos, clientes, transportistas, compradores, comerciantes y público en General.

**ARTICULO 84°.** - El CONDOMINIO del Centro de Abastos Viñedos San Marcos, se regirá con un horario al público en general de LUNES A DOMINGO:

**INICIO DE ACTIVIDADES 5:00 A. M.**

**CIERRE DE ACTIVIDADES 17:00**

**RAZONAMIENTO:** La aplicación de este horario, obedece, en esencia, en fomentar y crear, hábitos hacia los propios Condóminos, comerciantes, compradores y el público en general para crear una cultura sobre los horarios que deberán de sujetarse, tanto Condóminos como compradores, respecto de los horarios establecidos para que ocurran a abrir sus negocios Para realizar sus compraventas.

**ARTICULO 85°-** Por cierre de actividades se entiende, cerrar al público la venta de productos, no obstante que los propietarios podrán permanecer en sus bodegas o locales, y estos abiertos, si las necesidades de sus productos así lo requieren, al tener que hacer maniobras de carga, descarga, estibado, empacado, etc., dentro de sus áreas privadas, como son naves, bodegas, locales o piedras.

**ARTICULO 86°.** - El horario de maniobras de carga, descarga, estibado, empacado, etc., no se restringirá para los Condóminos propietarios usufructuarios, arrendatarios, comodatarios o copropietarios dentro del CONDOMINIO del Centro de Abastos Viñedos San Marcos, Puesto que la Arquitectura y diseño del CONDOMINIO, así lo permite.



**ARTICULO 87°- DE LA VIGILANCIA, LA VIALIDAD E INGRESO AL CONDOMINIO DEL CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS**

**I.-DE LA VIGILANCIA**

A. - La vigilancia del CONDOMINIO dependerá única y exclusivamente del Comité de Administración o del Administrador del CONDOMINIO del Centro de Abastos Viñedos San Marcos.

B. - El Administrador o en su caso el Comité de Administración establecerá las políticas que deberán de regir para el buen funcionamiento, y aplicar medidas de seguridad tendientes a evitar que dentro del CONDOMINIO del Centro de Abastos Viñedos San Marcos, se cometan ilícitos.

C.- El CONDOMINIO Centro de Abastos Viñedos San Marcos, contará con una vigilancia en las áreas de acceso al CONDOMINIO en el horario que se mantenga cerrado al público, los 365 días del año.

**II.-DE LA VIALIDAD**

A. - La Vialidad del CONDOMINIO del Centro de Abastos Viñedos San Marcos, se sujetará a las leyes y Reglamentos del propio CONDOMINIO, así como a las leyes y normas que rigen este estado de Aguascalientes.

B. - La administración del CONDOMINIO tendrá a su cargo la planificación de estrategias de operaciones para él óptimo desarrollo de las actividades del CONDOMINIO.

C. - El Administrador o en su caso el Comité de Administración podrá contratar personal calificado para la vigilancia sí así lo requiere y el equipo de seguridad Privada, y dependerá de la administración del CONDOMINIO, quien será el responsable de la operatividad, de las estrategias a seguir, y el plan de actividades. Que deberán de formularse para el buen funcionamiento del CONDOMINIO.

D. - Para el óptimo desempeño de las estrategias de operatividad dentro del CONDOMINIO, podrá auxiliarse o convenir con la Dirección de Tránsito Municipal, para el auxilio y apoyo de la Seguridad del CONDOMINIO.

**III- DEL CONTROL DE ACCESO A LOS CONDÓMINOS Y PUBLICO EN GENERAL.**

A. - El control de acceso al CONDOMINIO no estará restringido para los Condóminos.

B. - El control de acceso para él público en general estará restringido y se sujetará a los horarios de apertura y cierre previsto en el artículo setenta y ocho de este reglamento.

C.- De todos los vehículos que acceden al CONDOMINIO en horarios cerrados al público en general, se deberá de llevar un registro de ellos, a los cuales se les tomarán todos los datos necesarios que hagan fácil su ubicación y localización.

D. - Solo tendrán acceso por el área de las casetas de vigilancia, los vehículos considerados de carga pesada como son tractocamiones, camiones y camionetas doble rodado y pick-up.

**ARTICULO 88°.-** La circulación en el interior del CONDOMINIO, del público en general, estará controlado y protegido de tal manera que los peatones transitarán

libremente dentro del CONDOMINIO a través de pasos a desnivel y andadores del Centro y estarán protegidos de tal manera, que no tenga contacto directo con el flujo de vehículos particulares, de carga pesada como son tractocamiones, camiones y camionetas doble rodado y pick-up, etc., esto, por la distribución y el diseño Arquitectónico y de Ingeniería de tipo futurista del CONDOMINIO, que así lo prevé.

**ARTICULO 89°.** - La descarga de los productos o mercancías transportados en vehículos de carga pesada, se les dará el tiempo que los Condóminos requieran para ser descargados, en perjuicio de ellos mismos si permanecen frente a sus bodegas después del término de las Maniobras, en la inteligencia de que no deberá de obstruir los lugares destinados para el estacionamiento de carga o descarga de otro Condómino, solo con la autorización de éste.

**ARTICULO 90°.** - Una vez cerrado el acceso para ingreso al público en general, los vigilantes, deberán de tomar las siguientes medidas y estrategias de seguridad.

A. - Después de las 17:00 horas, el acceso al CONDOMINIO estará restringido al público en general, así como a vehículos ajenos al CONDOMINIO

B. - El acceso para los vehículos de carga pesada, no estará restringida a ninguna hora, de ningún día, los 365 días del año, dada las características de estos ya que los productos proceden de todas las partes de la República Mexicana, así como del Extranjero, y en la mayoría de los casos son perecederos, consecuentemente y dada la calidad de los mismos, no se puede restringir su acceso, solamente deberán sujetarse a lo se refiere a la previsto en este reglamento.

Para efectos de lo manifestado en el artículo anterior, ¡e! vigilante en turno en horas restringidas al público, deberá de llevar un registro de los vehículos de carga que ingresen al CONDOMINIO. y en el que deberá de anotar los siguientes datos:

- I. Nombre del chofer
- II. Placas del vehículo y en su caso del remolque o de la caja, o termo.
- III. Tipo de vehículo IV.- Razón social del vehículo, en su caso.
- IV. Tipo de carga que transporta.
- V. Origen de la carga
- VI. Nombre y del destinatario de la carga
- VII. Número de la bodega
- VIII. Nombre del vigilante.
- IX. Fecha y hora de ingreso o egreso del Centro.

**ARTICULO 91°.** - DE LAS ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD,'

I.- Los elementos de vigilancia y en general de los encargados de los recorridos de seguridad dentro del CONDOMINIO, deberán de reportar cualquier anomalía al jefe de vigilancia, el cual hará llegar las mismas a la Administración del Centro del CONDOMINIO.

II.- Los elementos de seguridad tendrán a su cargo el equipo de radio comunicación, así como el equipo contra incendios, y demás equipo que les dote la Administración.

III.- Todos los vehículos sin excepción que ingresen al CONDOMINIO, dentro y fuera de los horarios fijados deberán de sujetarse a las siguientes normas:

- 1.- Queda estrictamente prohibido introducir y consumir bebidas alcohólicas, o cualquier otra sustancia tóxica, enervante o estupefaciente, al CONDOMINIO.
2. - Queda estrictamente prohibido introducir cualquier tipo de armas al CONDOMINIO
3. - Después del horario fijado al público en general, los vehículos que ingresen al CONDOMINIO, deberán de ser conducidos únicamente por el chofer del mismo, prohibiéndoseles hacerse acompañar de mujeres y menores de edad.
4. - Los vigilantes deberán de salvaguardar la seguridad y el orden dentro del CONDOMINIO
5. - Deberán de controlar y regular el flujo vehicular, así como [o velocidad de los vehículos, misma que no deberá de sobrepasar 15 kilómetros velocidad.
6. -- Los vigilantes deberán de portar uniforme que los identifique como elementos de la seguridad del CONDOMINIO, y un gacete de identificación.
7. - El encargado de la vigilancia, cuando se suscite un incidente mayor, deberá de dar parte a la Administración del CONDOMINIO, quien decidirá las acciones a seguir.
8. - El personal que labore dentro del CONDOMINIO, después del horario fijado al público en general, no podrá por ningún motivo sacar mercancía sin la autorización por escrito, nota, recibo o ticket respectivo de la mercancía que porten.
9. - Queda estrictamente prohibido ocupar dos o más lugares de estacionamiento de tal forma que obstruya la vialidad del CONDOMINIO, en perjuicio de los Condóminos
- 10.- Por ningún motivo se utilizarán las instalaciones del centro como pensión de cualquier vehículo.

**ARTICULO 92°.** - Los vehículos considerados de carga pesado como son tractocamiones, camiones y camionetas doble rodado y pick-up, podrán permanecer en el CONDOMINIO, una vez terminadas las maniobras de carga o descarga, por lo que al concluir dichas maniobras preferentemente, deberán de ser retirados **del Centro de Abastos Viñedos San Marcos**, por lo que no deberán de permanecer dentro de la zona del Mercado del Centro. Obstruyendo la circulación vehicular u ocupando un lugar que deberá de ser utilizado por un cliente.

**ARTICULO 93°.** - El **Centro de Abastos Viñedos San Marcos.**, no se hace responsable de los robos o daños ocasionados a los vehículos que ingresen al CONDOMINIO

**ARTICULO -94°.-** Los vehículos de los Condóminos, arrendadores o comodatarios o quien tenga el uso de la bodega local o negociación, o los vehículos de carga que se hayan terminado de cargar o descargar, y estén obstruyendo la vialidad, estén ociosos, o estén ocupando lugares que no les corresponden a petición de parte, se podrá usar grúa para retirarlo del CONDOMINIO del Centro de Abastos Viñedos San Marcos y remitirlo al corralón de la pensión municipal, Con cargo al dueño del vehículo y sin ninguna responsabilidad del CONDOMINIO.

**ARTICULO 95.-** Al cierre de las labores del CONDOMINIO del **Centro de Abastos Viñedos San Marcos**, no deberá de permanecer ningún vehículo que no tenga injerencia en el Centro, en la inteligencia de que los vehículos de carga pesada como son tractocamiones, camiones y camionetas doble rodado y pick-up, cargados, deberán de permanecer en el CONDOMINIO solamente, para ser cargados o descargados.

**ARTICULO 96°.** - El CONDOMINIO del **Centro de Abastos Viñedos San Marcos**, contara con dos edificios destinados exprofeso, para estacionamientos, suficiente, para dar cabida al parque vehicular de los condóminos, trabajadores, público en general y visitantes, como único lugar en el centro, en que deberán de permanecer dichos vehículos.

**ARTICULO 97°.** - En la zona del CONDOMINIO del Centro de Abastos Viñedos San Mareos, no se permitirán vehículos de vendedores ambulantes, entendiéndose por estos, los de aquellos comerciantes que no estén establecidos en zona del CONDOMINIO, en el entendido que solo actúen en plan de clientes y compradores.

**ARTICULO 98°.** - Queda estrictamente prohibida la venta directa en cualquier unidad motriz o peatonal, ya sea por Condóminos personas ajenas al CONDOMINIO, permitiéndose solamente las ventas dentro de las naves, bodegas, locales comerciales y piedras, y las entregas a clientes se realizarán por medio de diablos o vehículos utilitarios autorizados por la Administración del CONDOMINIO.

**ARTICULO 99°.** - El CONDOMINIO contará con un área de transferencia de mercancías, de vehículo a vehículo, esto para no entorpecer la vialidad y maniobras del centro, quedando estrictamente prohibido hacer transferencias de vehículo a vehículo fuera de dichas áreas.

**ARTICULO 100°.** -A todos los vehículos particulares (automóviles y camionetas) de propietarios, copropietarios, arrendatarios, usufructuarios, comodatarios, cargadores, chóferes, y empleados de bodegas, locales comerciales y piedra, les queda estrictamente prohibido estacionarse en áreas de carga y descarga, por lo que deberán de utilizar las áreas destinadas, en los edificios de estacionamientos con que cuenta el CONDOMINIO, como áreas exclusivas, asignadas para dicho fin.

**ARTICULO 101°.** - Se deberá de respetar los señalamientos de tránsito, mismos que deberán de estar visibles en sitios estratégicos para su respeto.

**ARTICULO 102°.** - Por ningún motivo los vehículos considerados de carga pesada, se les permitirá estacionarse en rampas, escalones o bodegas o locales que no sean de su uso, dentro del CONDOMINIO.

**ARTICULO 103°.** - Ningún vehículo considerado de carga pesada, se les permitirá estacionarse despegado o fuera del lugar destinado para su estacionamiento, como la zona de estacionamientos para carga y descarga del CONDOMINIO del Centro de Abastos Viñedos San Marcos, estará delimitado por líneas amarillas, marcando o delimitando el lugar que deberá de ocupar e) vehículo para cargo o descarga.

**ARTICULO 104°.** - Si un conductor no cumple con las disposiciones de tránsito, o arremete contra un oficial de seguridad o vialidad, se procederá a levantarle una infracción por parte de la autoridad o si la falta es grave a juicio de la autoridad se procederá al arresto del conductor, siendo que, si de dicha conducta se desprende una comisión de algún delito, este deberá de responder ante la autoridad competente y sujetarse a las normas legales.

## **CAPITULO X**

### **DE LA RECONSTRUCCIÓN Y DE LA CANCELACIÓN DEL REGIMEN DE CONDOMINIO.**

**ARTICULO 105°.** - Para que sea considerada como acuerdo de lo Asamblea de Condóminos, una propuesta relativa a la reconstrucción parcial o total del CONDOMINIO, deberá contarse con el apoyo de número de votos que representen a los condóminos de por lo menos el 75% del valor total del indiviso del CONDOMINIO, del desarrollo Comercial de Mercados e Agropecuarios "CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS".

**ARTICULO 106°.** - El Régimen del CONDOMINIO, del desarrollo Comercial de Mercados y Agropecuarios "CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS", solo podrá liquidarse por acuerdo de un número de Condóminos que represente por lo menos al 75% del valor del indiviso de CONDOMINIO, la resolución deberá ser firmada por cada uno de ellos y notificada legalmente al Registro Público de la Propiedad "para que cancele dicho régimen

**ARTICULO 107°.** - La liquidación o cancelación del régimen en CONDOMINIO, será efectuada por la persona que la Asamblea de Condóminos designe para tal efecto, su elección, deberá contar con lo aprobación de un número de propietarios tal, que represente cuando menos el 75% del valor del desarrollo Comercial de Mercados y Agropecuarios "**CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS**".

## **CAPITULO XI**

### **LA COMPETENCIA JURÍDICA DEL REGLAMENTO**

**ARTICULO 108°.** Cualquier caso no previsto en el presente reglamento. será resuelto de acuerdo con lo que estipula el Código Urbano, o la escritura constitutiva, si dicho caso no encontrara solución, en esa instancia, la Asamblea de Condóminos analizará y dictará las medidas a seguir.

**ARTICULO 109°.** - Cualquier reforma al presente reglamento deberá contar con la aprobación de un número de Condóminos tal, que represente por lo menos el 75 % del Valor indiviso del CONDOMINIO. La modificación, supresión o adición que se proponga deber incluirse para su discusión en el orden del día de la convocatoria a la asamblea que le dará el curso, y tendrá validez a partir del momento en que el acta en que se asienten, quede inscrita en el Registro Público de la Propiedad.

**ARTICULO 110°.** - Los Tribunales de Aguascalientes, son los órganos competentes para la interpretación y aplicación de las disposiciones contenidas en este reglamento.

## **CAPITULO XII**

## **TRANSITORIOS**

**Artículo 1°.** - En tanto no se constituya la Asamblea de Condóminos. La Empresa promotora, deberá nombrar el órgano de Administración provisional y asumirá las responsabilidades que el presente reglamento le atribuye a la Asamblea de Condóminos.

**Artículo 2°.** - Una vez concluida la totalidad de las obras de urbanización, el fraccionador o promovente solicitará por escrito a la SEDESO. El dictamen técnico de la terminación de dichas obras.

**Artículo 3°.-** El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todas las personas físicas o morales, que sean Condóminos del CONDOMINIO CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS, y entrara en vigencia el día de su inscripción el en Registro Público de la Propiedad.

## ANEXO.B Matriz Reglamentaria.

| MATRIZ REGLAMENTARIA |  |  |
|----------------------|--|--|
| CAPITULO             | NOMBRE   | REFERENCIA NORMATIVA DEL REGLAMENTO  |
| 1                    | Características del servicio                         | <b>Capítulo VII</b> De la administración administrador o comité de la administración del artículo 38 al 54   |
| 2                    | Equipo y herramientas                                | <b>Capítulo VII</b> De la administración administrador o comité de la administración del artículo 38 al 54   |
| 3                    | Control de asistencias                               | <b>Capítulo I</b> Disposiciones Generales  |
| 4                    | Actividades a desarrollar: cotidianas                | <b>Capítulo III</b> Descripción y características del desarrollo<br><b>Capítulo IV</b> Derechos y obligaciones Artículos, del 19 al 24<br><b>Capítulo V</b> Obligaciones Artículos, del 25 al 31   |
| 5                    | Actividades a desarrollar: programadas               | <b>Capítulo V</b> Obligaciones Artículos, del 25 al 31<br><b>Capítulo IV</b> Derechos y obligaciones Artículos, del 19 al 24<br><b>Capítulo VII</b> De la administración administrador o comité de la administración del artículo 38 al 54                                   |
| 6                    | Actividades a desarrollar: ocasionales.              | <b>Capítulo IV</b> Derechos y obligaciones Artículos, del 19 al 24<br><b>Capítulo VII</b> De la administración administrador o comité de la administración del artículo 38 al 54<br><b>Capítulo IX</b> De la vialidad interna del centro de abastos Artículos, del 82 al 104 |
| 7                    | Especificaciones de la apertura y cierre de puertas. | <b>Capítulo IX</b> De la vialidad interna del centro de abastos Artículos, del 82 al 104   |
| 8                    | Catálogo de formatos                                 | <b>Capítulo IX</b> De la vialidad interna del centro de abastos Artículos, del 82 al 104   |
| 9                    | Restricciones  | <b>Capítulo IX</b> De la vialidad interna del centro de abastos Artículos, del 82 al 104   |

## Instructivo de Trabajo

### Área de Seguridad y Vigilancia



---

Areli Guadalupe García  
Esparza  
Realizó:


---

Ing. Maricruz Hernández  
Muñoz  
Revisó:

---

Lic. Mario Arturo Rivero  
Cáceres  
Autorizó:



|  |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I--001 |
|  | Área de Seguridad y    | Revisión: 0            |
|  | Vigilancia             | Páginas: 24            |

## 1. Introducción

El Centro de Abastos Viñedos San Marcos (CAVSM) busca ser un Centro Logístico Agroalimentario en el mediano plazo y para lograrlo necesita establecer condiciones de seguridad adecuadas.

Dentro de estas condiciones es necesaria la coordinación y el funcionamiento de la seguridad y vigilancia para los condóminos y el centro de abastos en general.

Para ello, el personal de la empresa de seguridad y vigilancia contratada como servicio externo por el Centro de Abasto Viñedos San Marcos cuenta con las habilidades y conocimiento necesarias para asegurar los requerimientos de un centro agroalimentario.

El presente documento tiene como objetivo definir y aclarar las actividades del personal de seguridad y vigilancia, y la forma en que éstas deben ser monitoreadas y atendidas por los elementos de seguridad.

El instructivo de trabajo incluye la descripción de las actividades de vigilancia y seguridad patrimonial tradicional y actividades de seguridad alimentaria.

Consta de varios componentes:

En primer lugar, se describen las características del servicio requeridas por parte del CAVSM, de manera que aclara el número de elementos y herramientas necesarias para el correcto funcionamiento del servicio.

En segundo lugar, se redacta el correcto registro y control de la hora de entrada y salida del personal, requerido por parte de la organización.

Seguido a ello se desglosan las actividades a realizar cotidianas, haciendo mención de la apertura y cierre de puertas, el control de contenedores, registro de incidencias y registro de rondines.,


Después se hace mención de las actividades a desarrollar programadas y las actividades a desarrollar ocasionales.

Al final se establecen algunas consideraciones generales, restricciones y se hace referencia a la forma de evaluación del servicio mediante el uso de un formato, incluyendo además los documentos de referencia y un glosario.

La Coordinación de Operación y Logística será la responsable de la operatividad, de las estrategias a seguir, y el plan de actividades que deberán de formularse para el buen funcionamiento del condominio y aplicar medidas de seguridad pertinentes.

Queda bajo responsabilidad de la empresa capacitar a los nuevos elementos para el correcto desarrollo de las actividades, contando con el apoyo de la Coordinación de Operación y Logística de CAVSM.

**Alcance:** Este procedimiento es aplicable para orientar los procesos de actividades del sistema de seguridad y vigilancia.

|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
|  | Instructivo de Trabajo<br>Área de Seguridad y<br>Vigilancia | Código: VSM-COL-I--001 |
|  |   | Revisión: 0            |
|  |   | Páginas: 24            |

## 2. Características del servicio:

En la Tabla 3 se muestra el horario del servicio de seguridad recibida por terceros en el CAVSM.

**Tabla 3 Horario de servicio de seguridad**

| Turno | Días            | Horario   | Puesto                   |
|-------|-----------------|---|--------------------------|
| 1     | Lunes a domingo | Turno diurno/nocturno 24 x 24, 09:00 a 09:00 hrs. | Operativo                |
| 2     | Lunes a domingo | Turno diurno/nocturno 24 x 24, 09:00 a 09:00 hrs. | Operativo                |
| 1     | Lunes a domingo | Turno diurno/nocturno 24 x 24, 09:00 a 09:00 hrs  | Responsable de turno     |
| 2     | Lunes a domingo | Turno diurno/nocturno 24 x 24, 09:00 a 09:00 hrs  | Responsable de turno     |
|       | Lunes a viernes | 09:00 a 18:00                                     | Responsable del servicio |
|       | sábado          | 09:00 a 13:00                                     |                          |

### 2.1 Equipo y herramientas necesarias:

#### 2.1.2 Proporcionados por la administración:

Internet, papelería (libro florete, plumas, marca textos, libretas, clips, formatos en general), chalecos reflejantes, línea telefónica, pantalla con acceso a cámaras, radio base, checador digital.


#### 2.2.2 por la empresa prestadora del servicio.

Moto, bicicletas, uniformes, lámpara, gafete de identificación, esposas, radios, gas pimienta, fornituras.

## 3. Control de asistencias

### 3.1 Control de asistencias de la administración:

Dicho control de asistencia se realiza por medio del checador instalado en la caseta de vigilancia, el registro se inicia a la hora entrante del elemento (09:00 hrs) y posterior

|  |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I--001 |
|  | Área de Seguridad y    | Revisión: 0            |
|  | Vigilancia             | Páginas: 24            |

a esto los elementos en turno checarán cada 3 horas, con el fin de validar la estancia del elemento en la central.

A partir de las 21:00 hrs se checará cada hora, con el fin de validar que el elemento se encuentra dentro de las instalaciones cumpliendo sus funciones. De la misma manera el elemento registrará la hora de salida del servicio.

### **3.2 Control de asistencias de la empresa de la empresa prestadora del servicio:**

El control de asistencias se realiza mediante el formato expedido por la administración de la empresa prestadora de servicios, el cual se mantiene en caseta y se llena a mano por cada elemento, de manera que cada elemento registra en este formato su hora de llegada y al día siguiente registra su hora de salida, ya que como se mencionó anteriormente los turnos son de 24 hrs.


Este control lo utiliza la empresa prestadora del servicio para efectuar los pagos correspondientes a cada elemento, posterior a que la empresa realiza sus observaciones envía los formatos los días 10 y 25 de cada mes, junto con la factura de pago.

Nota: Los formatos expedidos por la empresa prestadora del servicio son cotejados con el reporte generado por el checador digital por el auxiliar técnico de la Coordinación de Operación y Logística, para autorizar la factura de pago.

El CAVSM debe contar con servicio de seguridad y vigilancia los 365 días del año; en caso de presentarse una falta de algún elemento, el responsable del servicio de la empresa deberá informar a la administración de la misma para ser sustituido de inmediato, ya que por ningún motivo se deberá quedar la plantilla incompleta y de la misma forma deberá dar a la Coordinación de Operación y Logística del CAVSM por medio de llamada telefónica.

### **4. Actividades a desarrollar cotidianas:**

Las actividades cotidianas a desarrollar comprenden a aquellas realizadas diariamente y que responden a una "rutina" operacional de los elementos.

|  |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I--001 |
|  | Área de Seguridad y    | Revisión: 0            |
|  | Vigilancia             | Páginas: 24            |

#### 4.1 Especificaciones de la apertura y cierre de puertas.

La apertura y cierre de puertas se realizará por dos elementos de seguridad, los cuales se transportarán en las dos bicicletas proporcionadas por la empresa prestadora de servicios.

La aplicación de los horarios, obedecen, en esencia, en fomentar y crear hábitos hacia los propios condóminos, comerciantes, compradores y el público en general para crear una cultura sobre los horarios a los que deberán de sujetarse.

**Lunes a domingo:** Del total de 22 puertas que se tienen se cerrarán 15, de las cuales dos estarían controladas y se destinarán a uso de vehículos con carga, 6 quedarán abiertas y 1 sería exclusivamente para salida. A las 6:00 am ya deben de estar todas las puertas abiertas y el cierre es a partir de las 6:00 pm.

##### **Durante el día:**

Según se muestra en la ilustración 24 durante el día, permanecerán abiertas las puertas con numeración 3, 20 y 22 para acceso vehicular y las puertas 4 y 21 para acceso peatonal, de igual manera las puertas con numeración 14 y 16 son de acceso controlado de manera que tendrán ingreso únicamente tráiler; la puerta 19 será únicamente para salida de usuarios de bascula, las demás puertas permanecerán cerradas.

##### **Durante la noche:**

Según se muestra en la ilustración 25 durante la noche, permanecerán cerradas, pero con acceso controlado para ingreso general de propietarios las puertas con numeración 20 y 22, las puertas restantes permanecerán completamente cerradas.

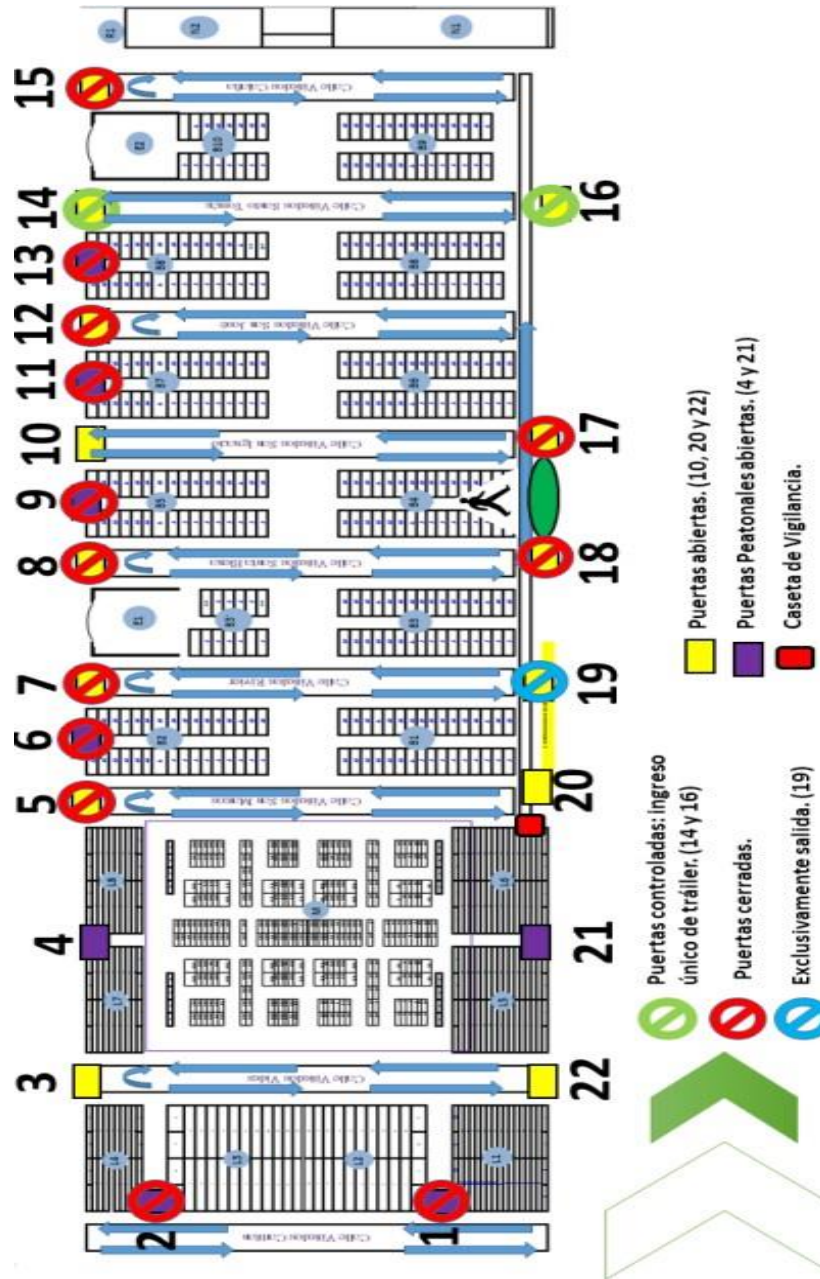


Ilustración 24 Apertura y cierre de puertas, durante el día.

Fuente: Elaboración propia, 2021



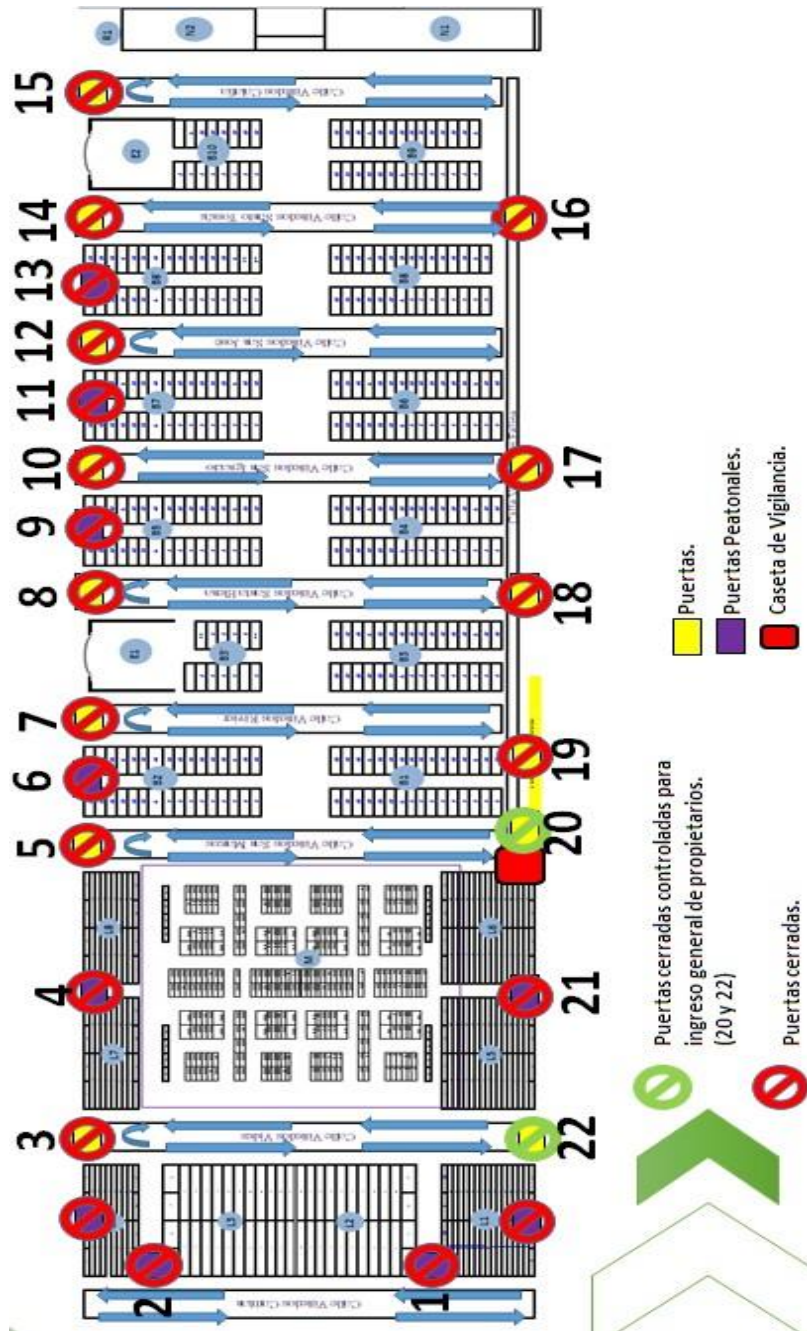



Ilustración 25 Apertura y cierre de puertas, durante la noche.

Fuente: Elaboración propia, 2021

|  |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I--001 |
|  | Área de Seguridad y    | Revisión: 0            |
|  | Vigilancia             | Páginas: 24            |

#### 4.1 Rondas programadas y aleatorias en todo el centro.

Serán zonas de objeto de vigilancia las unidades de propiedad común, tales como:

Las vialidades, estacionamientos, andenes, pasillos de locales, pasillos de bodegas, pasillos de mercado, baños de mercado, circulación y acceso, áreas destinadas a oficinas, planta de tratamiento de aguas, área de transferencia de basura, escaleras, pasos a desnivel, elevadores caseta de vigilancia, andadores, pórticos, puertas de entrada, vestíbulos, galerías, patios, cornisas, jardines, espacios que hayan destinado las licencias de construcción para estacionamiento, y demás áreas de uso común, obras, instalaciones, aparatos y demás objetos que sirvan al uso común, como son fosas, pozos, cisternas, tinacos, bombas, motores, moto cargas, albañiles, canales, sistemas y conductos de distribución de agua, drenaje, electricidad, gas, con excepción de los que sirvan exclusivamente a cada bodega, focal o área privativa, banquetas y áreas verdes, con las superficies medidas y colindancias se establecen en el Acta Constitutiva del condominio.

##### 4.1.1 Mapa de vulnerabilidad:

En la ilustración 26 se muestra un análisis de bajo costo enfocado a conocer la vulnerabilidad de la infraestructura. Este fue elaborado tomando en consideración las ubicaciones de puertas, contenedores y caseta de vigilancia, de manera que se puede tener un panorama de la forma de realizar los recorridos de inspección.



Instructivo de Trabajo  
Área de Seguridad y  
Vigilancia

Código: VSM-COL-I--001

Revisión: 0

Páginas: 24

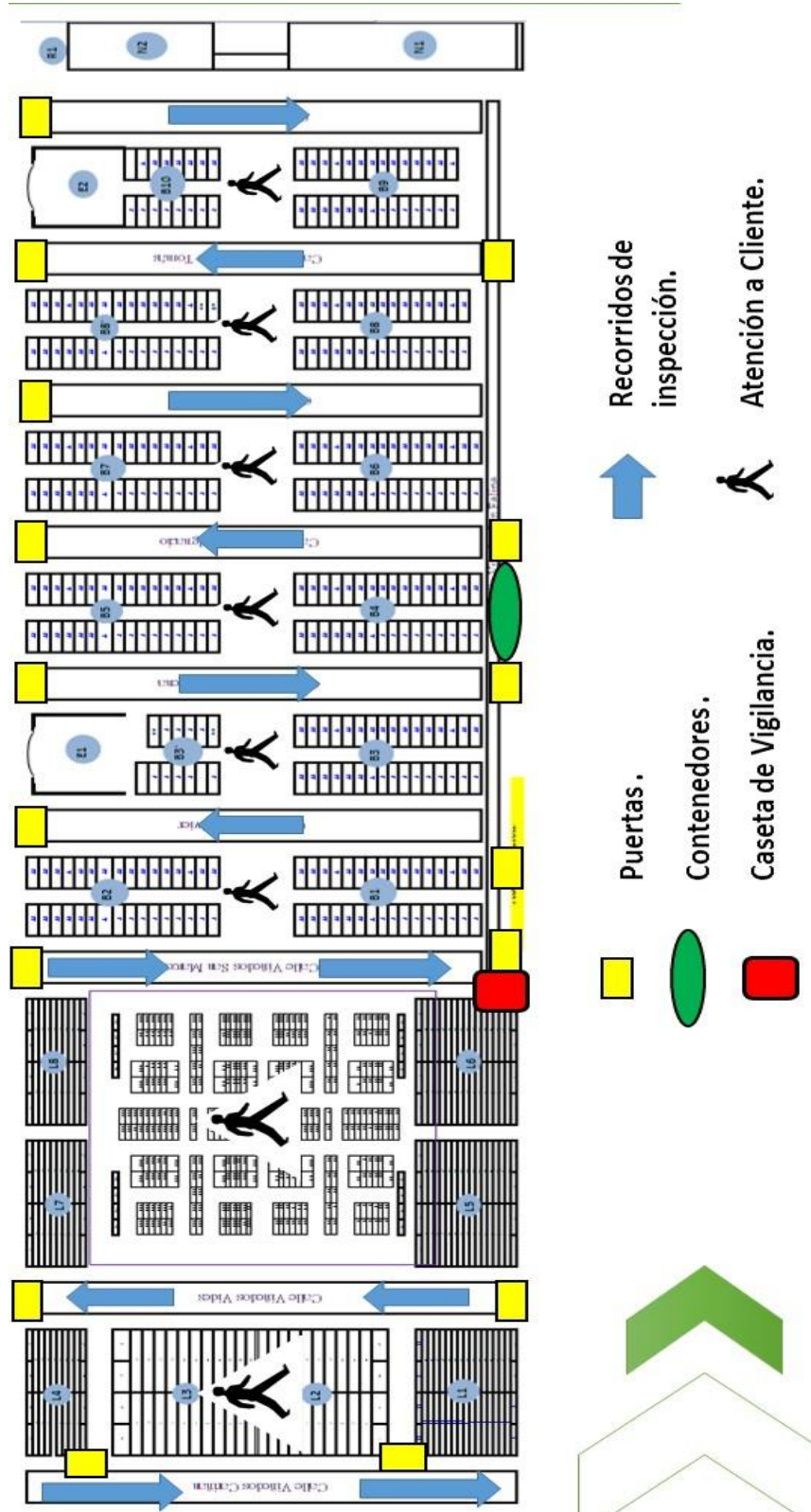



Ilustración 26 Mapa de vulnerabilidad

Fuente: Elaboración propia, 2021



|  |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I--001 |
|  | Área de Seguridad y    | Revisión: 0            |
|  | Vigilancia             | Páginas: 24            |

#### 4.2.1 Rol Diurno.

En el turno diurno que comprende de las 09:00 hrs a las 18:00 hrs el cuerpo de seguridad y vigilancia cuenta con 3 elementos, un responsable de turno y un encargado de servicio, los cuales ejecutan sus tareas de la siguiente manera:

1. Un elemento en contenedores, calle Viñedos San Ignacio, calle Viñedos Santa Elena.
2. Un elemento en mercado, calle Viñedos Vides y calle Viñedos Cariñan.
3. Un elemento se encargará de la calle Viñedos Calafia, Viñedos Santo Tomas y Viñedos San José
4. El responsable de turno supervisará toda el área que compete al centro de abastos, efectuará rondas y asimismo se encargará de los relevos con cada uno de sus compañeros, según lo indique la empresa prestadora del servicio.
5. El responsable del servicio realizará sus actividades en caseta, teniendo bajo su responsabilidad las calles Viñedos San Marcos y Viñedos Rivier, y mediante el uso de la motocicleta se encargará de los recorridos por la central con el fin de verificar el correcto funcionamiento del servicio.

Los roles de áreas se harán cada 3 horas, a excepción del responsable del servicio y el responsable de turno.

Los roles tendrán que ser informados a la Coordinación de Operación y Logística de CAVSM, informando el nombre del elemento y el área en la que se encontrará, ya que el rol de áreas es establecido por la empresa prestadora de seguridad, de manera que en el transcurso del día cada elemento se posicione al menos una vez en las tres áreas establecidas, a excepción del responsable del servicio y responsable de turno como se mencionó anteriormente.



Instructivo de Trabajo  
Área de Seguridad y  
Vigilancia

Código: VSM-COL-I--001

Revisión: 0

Páginas: 24

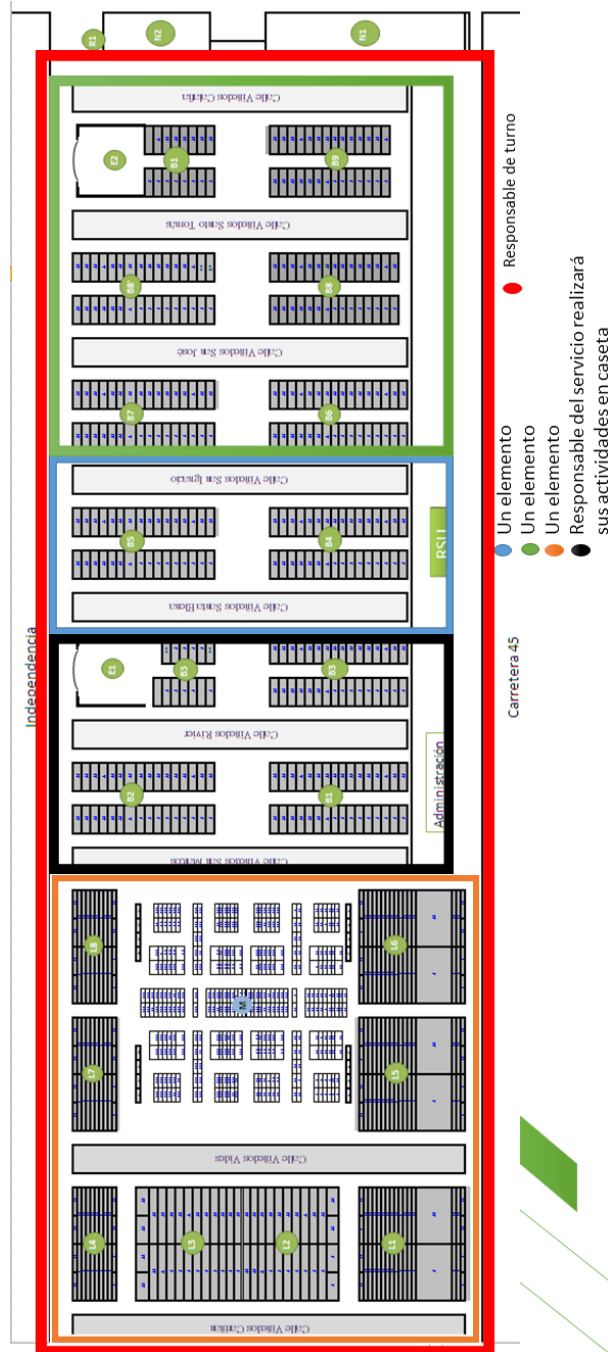



Ilustración 27 Mapa de zonas correspondientes por elemento, rol diurno

Fuente: Fuente propia, 2021

|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
|  | Instructivo de Trabajo<br>Área de Seguridad y<br>Vigilancia | Código: VSM-COL-I--001 |
|  |   | Revisión: 0            |
|  |   | Páginas: 24            |

#### 4.2.2. Rol Nocturno:

Por la noche el servicio contará con 3 elementos y un responsable de turno, los cuales ejecutarán sus tareas de la siguiente manera:

1. Un elemento se encargará del registro de entradas y salidas en calle Viñedos San Marcos.
2. Un elemento se encargará del registro de entradas y salidas en calle Viñedos Vides.
3. Los dos elementos restantes serán los encargados de los rondines generales dentro del área de la central.

Los recorridos nocturnos serán cada hora y media sin excepción, con el fin de garantizar la seguridad de la central.



Instructivo de Trabajo  
Área de Seguridad y  
Vigilancia

Código: VSM-COL-I--001


Revisión: 0

Páginas: 24



Ilustración 28 Mapa de zonas correspondientes por elemento, rol nocturno

Fuente: Fuente propia, 2021


|  |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I--001 |
|  | Área de Seguridad y    | Revisión: 0            |
|  | Vigilancia             | Páginas: 24            |

En las rondas se deben de poner atención ante la ocurrencia de las siguientes incidencias y en caso de suceder las deberán registrar en el libro florete:

1. Cortinas dañadas, violentadas o abiertas.
2. Personas consumiendo o introduciendo bebidas alcohólicas.
3. Personas celebrando en su área privada actos contrarios a lo Ley, a la moral y a las buenas costumbres.
4. Vehículos abandonados.
5. Vehículos mal estacionados.
6. Vehículos invadiendo estacionamientos preferenciales de otros condóminos.
7. Unidades de propiedad común dañadas.
8. Vendedores recorriendo la central que no sean propietarios (deambulando).
9. Condóminos desechando residuos de manera inadecuada o en otras zonas de la central que no sean contenedores.
10. Uso inadecuado de las instalaciones de acuerdo a lo que indica el Reglamento de Condominio.
11. Actos que puedan incurrir en omisiones que afecten la seguridad y salubridad del condominio
12. Uso incorrecto de señalética vial.
13. Vehículos obstaculizando el flujo vehicular.
14. Uso incorrecto de zonas de carga y descarga.

Los elementos de seguridad deberán de reportar cualquier anomalía al responsable de turno y posteriormente al responsable del servicio, el cual hará del conocimiento de las mismas a la Coordinación de Operación y Logística del condominio.

Si las anomalías son graves, deberá llamar de inmediato a los números personales del personal de la Coordinación de Operación y Logística (robos, accidentes, extorsiones, etc.); en caso de ser anomalías mínimas se reportarán hasta el siguiente día.

|  |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I--001 |
|  | Área de Seguridad y    | Revisión: 0            |
|  | Vigilancia             | Páginas: 24            |

#### **4.3 Verificar el uso correcto de contenedores. Formato “Control de contenedores” VSM-14.**

Las principales funciones del elemento encargado del área de contenedores son: Vigilar que los residuos sean distribuidos en los 9 contenedores para evitar el desbordamiento y la sobrecarga, ya que por el momento no se realiza la separación de residuos sólidos urbanos (RSU), se colocará la basura en cualquier contenedor, siempre y cuando no sea cartón o madera.

1. Cuidar que el cartón y madera no se deposite dentro de los contenedores; éstos se deben de colocar en el área que se les asigne, en dado caso que el condómino transporte su basura en cajas de cartón, el guardia a cargo pedirá tirar por separado la basura y la caja en los lugares correspondientes.
2. En caso de que un contenedor se llene por completo, el oficial a cargo deberá cerrarlo con el fin de evitar que la basura se propague por las instalaciones de la central.
3. Vigilar que no revisen, ni pepenen los contenedores dentro de la central los recicladores externos, únicamente personal autorizado por parte de la administración, quien tendrá la obligación de recoger el área.
4. Colaborar con el personal de limpieza en las maniobras realizadas para vaciar los RSU, cuando el caso así lo amerite.
5. Vigilar que no se depositen cargamentos completos de desechos orgánicos o de cualquier otro residuo en grandes cantidades dentro de los contenedores.
6. Vigilar que no se depositen llantas dentro de los contenedores.
7. Deberá recibir documentos de la empresa de recolección de RSU y entregarlos a su responsable de turno, para ser entregados al responsable de la Coordinación de Operación y Logística
8. En todo momento debe de haber una persona cerca del área, con el fin de realizar el correcto control de RSU, es por eso que el encargado de contenedores deberá tener a su disposición una bicicleta.

Los contenedores se encuentran ubicados en la calle “Viñedos San Felipe” según se muestra en la ilustración 29.



Instructivo de Trabajo  
 Área de Seguridad y  
 Vigilancia

Código: VSM-COL-I--001

Revisión: 0

Páginas: 24

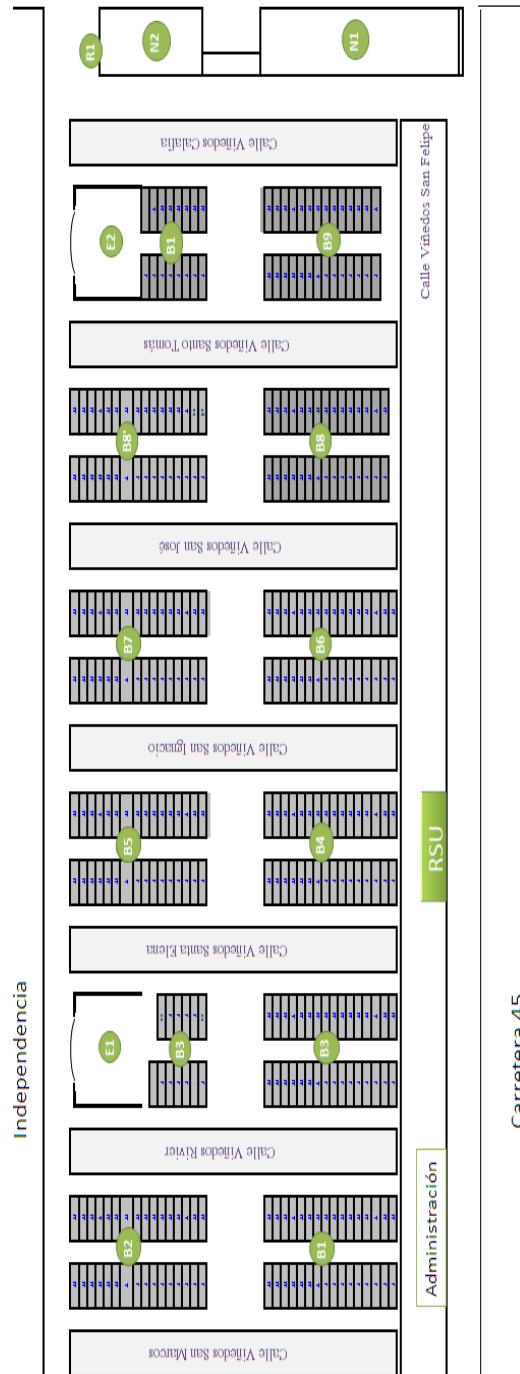



Ilustración 29 Ubicación de los contenedores

Fuente: Elaboración propia, 2021

|  |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I--001 |
|  | Área de Seguridad y    | Revisión: 0            |
|  | Vigilancia             | Páginas: 24            |

#### 4.4 Llenado de bitácora de incidencias (libro florete).

Este registro se realizará cada hora o según se requiera, documentando lo observado en las rondas y/o sucesos transcurridos en el día; dicho libro florete se conservará en caseta. Cada elemento tendrá la responsabilidad de pasar sus reportes al responsable de turno, ya que los encargados del llenado de este serán única y exclusivamente el encargado de turno y el responsable de servicio, el cual será revisado diariamente por la Coordinación de Operación y Logística, quien firmará de recibido.

El proceso para llenar el libro florete es registrar la hora de los sucesos y/o ronda y seguido de esto una breve descripción de lo acontecido u observado, durante el día en el libro florete se plasmará la información cada hora y durante la noche cada tres horas, debido a que las rondas en el rol diurno se realizan cada hora y en el rol nocturno cada tres.

Dicho libro florete deberá ser entregado a las 09:00 hrs en la Coordinación de Operación y Logística de CAVSM por el responsable del servicio diariamente. No se recibirá con tachaduras o enmendaduras o si los registros presentados no coinciden con los hechos reales.

#### 4.5 Reporte de incidencias. Formato VSM-11

Únicamente en caso de haber una incidencia que requiera atención especial, (ejemplo: accidentes, incendios, robo, extorsión, etc.) se procederá a llenar el formato de reporte de incidencias por parte de los elementos de seguridad siguiendo el instructivo del mismo, el cual se debe entregar a la Coordinación de Operación y Logística, llenado en su totalidad con el fin de tener registro y seguimiento.

#### 4.6 Monitoreo de entradas y salidas durante la noche. Formatos “Registro vehicular” VSM-12”


En todo momento debe haber un elemento por puerta (calle Viñedos Vides, calle Viñedos San Marcos) llenando y monitoreando el registro de todos los vehículos que acceden al centro en horarios cerrados al público en general.

En el formato de Registro Vehicular VSM-12, se registra la entrada y salida vehicular, en donde se anotan todos los datos necesarios que hagan fácil su ubicación y localización.

Está prohibido que en un vehículo entren dos personas, únicamente ingresará el chofer del mismo, aún en el caso de ser condóminos.

#### 4.7 Monitoreo de cámaras



|  |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I--001 |
|  | Área de Seguridad y    | Revisión: 0            |
|  | Vigilancia             | Páginas: 24            |

La plantilla en turno deberá monitorear las cámaras mediante la pantalla existente en caseta los 365 días del año, 24/7, de manera que se encuentren pendientes de cualquier anomalía ocurrida dentro del condominio. En caso de presentarse algo extraordinario (choque, robo, incendio), tendrán la responsabilidad de avisar a la Coordinación de Operación y Logística de CAVSM y al personal de emergencia que se requiera (bomberos, policía, etc.).

La pantalla con acceso a cámaras no deberá ser desconectada en ningún momento para conectar otro tipo de aparato, en virtud de que esto impide la verificación permanente de las cámaras; en caso de fallar alguna de las cámaras y se pierda visibilidad, el elemento deberá de notificar de manera inmediata mediante a la Coordinación de Operación y Logística para reconectar el servidor.

## 5. Actividades programadas a desarrollar.

Las actividades programadas a desarrollar serán las actividades previamente establecidas por la Coordinación de Operación y Logística


### 5.1 “Levantamiento de firmas en recorrido”. Formato VSM-31.

El llenado de formato Levantamiento de firmas en recorrido (VSM-31) se realiza una vez entre semana y otra los fines de semana debido a la apertura de locales con horarios únicamente sabatinos. En esta acción se solicita la firma de manera aleatoria entre los condóminos de la central, recorriendo todas las áreas del CAVSM, de manera que se compruebe las rondas diurnas por todas las áreas del centro.

### 5.2 “Levantamiento de vehículos mal estacionados o abandonados”. Formato VSM-32.

La actividad a realizar consiste en que, durante los rondines establecidos, el elemento de seguridad y vigilancia identificará los vehículos que infrinjan el Reglamento de Condominio y de manera cordial los invita a posicionarse de manera adecuada, en dado caso que el dueño del vehículo no colabore con el personal se procederá a registrar en el formato VSM-32, los datos del vehículo. Dicho reporte lo entregará diariamente a las 15:00 hrs en la Coordinación de Operación y Logística

La Coordinación de Operación y Logística elaborará las notificaciones pertinentes a los condóminos, para ser entregadas antes de las 10:00 hrs del día siguiente (plazo destinado por la administración), con personal de la Coordinación de Operación y

|  |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I--001 |
|  | Área de Seguridad y    | Revisión: 0            |
|  | Vigilancia             | Páginas: 24            |

Logística de CAVSM, el cual siempre estará acompañado de un elemento de seguridad.

La Coordinación de Operación y Logística de CAVSM llevará un control de aquellos que atendieron a la notificación en este plazo, y se procederá a solicitar la ayuda de la grúa municipal del H. Ayuntamiento de Jesús María para el retiro de los vehículos que no atendieron la solicitud.

En todo momento la Coordinación de Operación y Logística acompañará a los elementos de la autoridad municipal mientras llevan a cabo el apercibimiento y solicitud de retiro de vehículos al condómino.

## 6. Actividades ocasionales a desarrollar

Se denomina actividades ocasionales a desarrollar las actividades que no se presentan regular ni habitualmente.

### 6.1 Atención a solicitudes de los locatarios. “Formato para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” VSM-10.

Por lo general los locatarios se acercan a la administración o con los elementos de seguridad y vigilancia a levantar quejas o sugerencias referentes al CAVSM, no solo hacia el área de seguridad, de manera que los elementos entregaran a los condóminos un formato de quejas o sugerencias para su llenado.

El formato tiene que ser llenado en su totalidad por el condómino y debe ser entregado por el elemento en la administración en caso de haber sido recibido por los elementos de seguridad para darle seguimiento. La Coordinación de Operación y Logística analizará la queja y se dará un plazo de 24 horas para contactar al condómino y atender su solicitud.

Los registros se clasifican en: seguridad, limpieza, mantenimiento, que son las áreas correspondientes a la Coordinación de Operación y Logística

En caso de ser petición de videos de cámaras de seguridad, se llamará al condómino para otorgarle los videos requeridos.

Si es una queja o reclamo de los elementos de seguridad, se pedirá el cambio de los mismos a la empresa prestadora de servicios


En caso de ser una sugerencia se tomará en cuenta y se dialogará en la Coordinación para ver la posibilidad de tomarla en cuenta.

En todo momento se debe tratar al condómino con respeto y cordialidad.

## 7. Restricciones.

Durante su servicio, las restricciones a considerar son las siguientes:

1. No se deben formar grupos que ocasionen que los elementos descuiden su actividad y den mala imagen.

|  |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I--001 |
|  | Área de Seguridad y    | Revisión: 0            |
|  | Vigilancia             | Páginas: 24            |

2. No deben sentarse o tomar descansos en zonas que no estén autorizados por su supervisor; en caso necesario se contara con un espacio junto a la caseta de vigilancia para descansos ocasionales y estos deberán ser autorizados por el responsable de turno.
3. No deben ingerir alimentos durante los recorridos o en otra área que no sea la caseta de vigilancia; para esto se asignara una hora de almuerzo, comida y cena dentro del horario laboral, el cual se acordara con el responsable de turno.
4. No se debe fumar en horarios laborales.
5. No se debe consumir bebidas alcohólicas en horarios laborales.
6. No se debe aceptar alimentos o incentivos económicos por parte de los condóminos.

#### **8. Evaluación del servicio de seguridad patrimonial y agroalimentaria recibida de terceros. Formato VSM-41**

La evaluación del servicio de seguridad y vigilancia patrimonial y agroalimentaria es un instrumento que se basa en una lista de indicadores establecidos para orientar el trabajo dentro de COYCEA Viñedos San Marcos, señalando los aspectos que son relevantes a observar, al respecto de terceros.

Forma parte del sistema de gestión integral de la operación de este mercado, en donde adicionalmente se integran los procesos y actividades de carácter general que forman parte de este.

Tiene como objetivo mejorar la calidad en la prestación del servicio de seguridad patrimonial y agroalimentaria, asegurando el correcto apego a las actividades establecidas en el Instructivo de Trabajo de seguridad y vigilancia, basado en el Reglamento de Condominio, es por eso que dicho formato de evaluación será realizado por personal de la Coordinación de Operación y Logística

La evaluación se realizará de forma grupal.


Este documento será revisado cada 3 meses, o podrá ser antes según las necesidades del servicio, para incorporar mejoras cuando el caso así lo amerite, las cuales se integrarán como una nueva revisión del mismo.

#### **Glosario**

**Acta constitutiva:** Documento elevado a escritura pública para surtir efectos ante terceros, y que es obligatorio toda vez que constituye la base legal de cualquier empresa o asociación ya sea de carácter Civil o Mercantil.

**Condominio:** Bien cuya propiedad recae en más de una persona.

**Condómino:** Persona física o moral, que en calidad de copropietario aproveche una unidad exclusiva de propiedad, así como aquella que haya celebrado contrato en el cual, de cumplirse en sus términos, llegue a ser sujeto al régimen de propiedad en condominio.

|  |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I--001 |
|  | Área de Seguridad y    | Revisión: 0            |
|  | Vigilancia             | Páginas: 24            |

**Fornituras:** Fajilla que suele ser utilizada como accesorio para distintos tipos de uniformes con la finalidad de transportar herramientas propias del trabajo de una manera más eficaz.

**Incidencia:** Cosa que se produce en el transcurso de un asunto, un relato, etc., y que repercute en él alterándolo o interrumpiéndolo.

**Libro florete:** Una herramienta donde se registran, día a día, los hechos.

**Monitoreo:** proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo, y por supuesto la encargada de evaluar el control interno en el instituto.

**Rol:** Función que una persona desempeña en un lugar.

**Ronda:** Acción de recorrer un lugar en servicio de vigilancia.

**RSU:** Residuos sólidos urbanos.

**Seguridad patrimonial:** es la protección de los bienes y activos de una organización.

**Seguridad agroalimentaria:** protección a alimentos.

**Vulnerabilidad:** Estar expuesto a eventos.

## Instructivo de Trabajo

### Área de Limpieza



---


Areli Guadalupe García  
Esparza  
Realizó:

---

Ing. Maricruz Hernández  
Muñoz  
Revisó:

---

Lic. Mario Arturo Rivero  
Cáceres  
Autorizó:

|  |                        |                       |
|--|------------------------|-----------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I-002 |
|  | Área de Limpieza       | Revisión: 0           |
|  |                        | Páginas: 14           |

## 1. Introducción

La Coordinación de Operación y Logística del Centro de Abastos Viñedos San Marcos (CAVSM) de la que depende el área de limpieza está integrada por dos puestos: el coordinador y el auxiliar técnico.

El auxiliar técnico se encarga de coordinar las actividades realizadas por el personal de limpieza, recibir reportes de anomalías, definir roles de las áreas establecidas para cada integrante del área, recibir reportes de faltas, abastecer los insumos, herramientas, etc., y realizar la evaluación del área de limpieza.

El área de limpieza se encuentra integrada por cuatro personas; tres de ellas tienen el puesto de auxiliar de limpieza y solo una persona tiene el puesto de supervisor, el cual reporta directamente al auxiliar técnico de la Coordinación de Operación y Logística los sucesos acontecidos en las jornadas laborales, en caso de no estar presente el supervisor, cualquier auxiliar de limpieza podrá realizar los reportes.

En la Ilustración 30 se muestra el organigrama de la Coordinación de Operación y Logística, desglosando el área de limpieza del CAVSM.

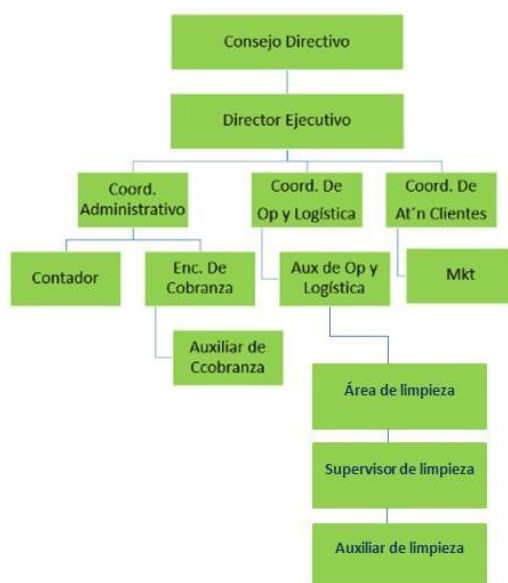



Ilustración 30 Organigrama de la coordinación de operación y logística

Fuente: Elaboración Propia, 2021

Dada la evolución que ha sufrido la sociedad, la economía, la salud, los mercados y toda la cadena de suministro, surge la necesidad de convertir al Centro de Abastos Viñedos San Marcos en un centro agroalimentario. Un centro agroalimentario es lugar dedicado a las actividades del sector primario y agroindustrial, por lo tanto, se necesita

|  |                        |                       |
|--|------------------------|-----------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I-002 |
|  | Área de Limpieza       | Revisión: 0           |
|  |                        | Páginas: 14           |

que su personal de limpieza cuente con las habilidades y el conocimiento necesario para atender las necesidades de un centro agroalimentario.

Este documento que se ha elaborado e implementado en el CAVSM es parte de una prueba piloto a nivel nacional, que busca establecer instructivos para guiar el desarrollo de las actividades en las áreas pertenecientes al centro.

Se describe el presente instructivo de trabajo cuyo objetivo es definir los pasos a seguir en el área de limpieza del Centro de Abastos Viñedos San Marcos, y la forma en que éstos deben ser desarrollados por los auxiliares de limpieza y/o el supervisor correspondiente.

El documento consta de varios componentes:

Primero se describen las características requeridas por parte del Centro de Abastos Viñedos San Marcos, de manera que aclara las funciones de los auxiliares y del supervisor.

En segundo término, se definen las herramientas necesarias para el correcto funcionamiento del servicio.

Seguido a ello se muestra la asignación de horarios, áreas de limpieza y control de la hora de entrada y salida del personal requerido por parte de la organización.

Después se desglosan las actividades a realizar, las cuales a su vez están divididas en dos clasificaciones: cotidianas y ocasionales, haciendo mención de la correcta distribución de áreas establecidas por cada operario.

Para finalizar se incluyen algunas consideraciones generales, restricciones y se hace referencia a la forma de evaluación del servicio mediante el uso de un formato, incluyendo además los documentos de referencia y un glosario.


**Alcance:** Este instructivo de trabajo es aplicable para orientar los pasos de cada una de las actividades del área de limpieza dentro del CAVSM.

#### **Características del servicio:**

En la Tabla 4, se muestra el horario de servicio del personal de limpieza previamente del CAVSM.

**Tabla 4 Horario de servicio de limpieza**

| Turno | Días            | Horario       | Puesto                 |
|-------|-----------------|---------------|------------------------|
| 1     | Lunes a viernes | 08:00 a 16:00 | Supervisor de limpieza |
|       | sábado          | 08:00 a 14:00 |                        |

|  |                        |                       |
|--|------------------------|-----------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I-002 |
|  | Área de Limpieza       | Revisión: 0           |
|  |                        | Páginas: 14           |

|   |                 |               |                      |
|---|-----------------|---------------|----------------------|
| 1 | Lunes a viernes | 08:00 a 16:00 | Auxiliar de limpieza |
|   | sábado          | 08:00 a 14:00 |                      |

Funciones del supervisor de limpieza:

- Atender y supervisar las solicitudes de servicio de limpieza.
- Coordinar y supervisar las actividades del personal a su cargo.
- Inspeccionar periódicamente las instalaciones.
- Solicitar material, útiles, mobiliario y equipo requerido en su área.
- Controlar el uso, funcionamiento y conservación equipo e instalaciones asignadas.
- Reportar al auxiliar técnico de la coordinación de Operación y Logística las anomalías dentro de su área de trabajo.
- Otras de acuerdo con las necesidades del CAVSM.

Funciones del auxiliar de limpieza:

- Barrer, trapear y mopear a fin de mantener la limpieza y buena presentación de las áreas definidas y otros lugares que se le asignen por el auxiliar técnico.
- Trasladar herramientas, equipo y otros objetos que se le soliciten.
- Reportar al Supervisor las anomalías dentro de su área de trabajo.

## 2.1 Equipo, herramientas y materiales requeridos para el personal de limpieza.

Chalecos reflejantes, vehículos recolectores, escobas, recogedores, pinzas de recolección, guantes, mop, diésel, uniforme, botas, cubetas, trapeadores y carros de súper mercado.

## 2.2 Lugar asignado para equipo, herramienta y material.

En la Ilustración 31 se muestra el lugar asignado para guardar el equipo, herramienta o material utilizado durante el horario laboral dentro del centro; es un almacén situado en el estacionamiento subterráneo que se encuentra en la parte inferior de lo señalado en color rojo.



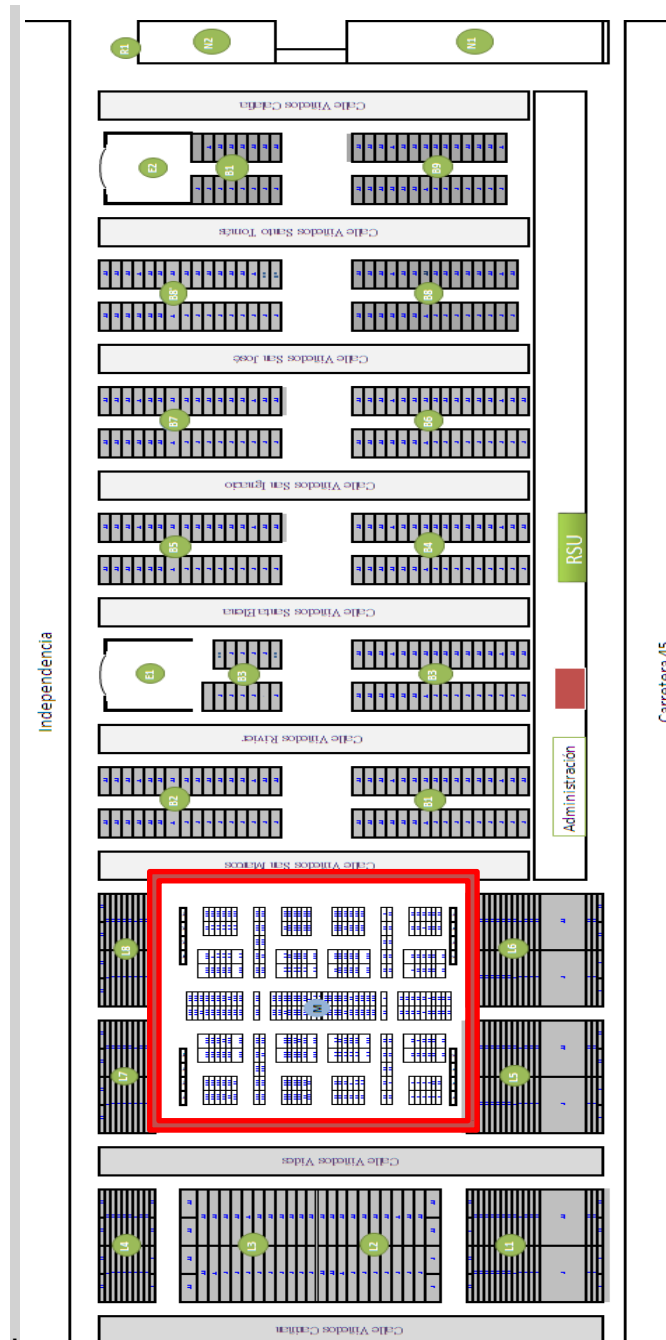



Ilustración 31 Almacén de limpieza

Fuente: Elaboración propia, 2021

### Control de asistencias.

El control de asistencia se realiza por medio del checador instalado en oficinas, el registro se inicia a la hora entrante del personal y de la misma manera se tiene la responsabilidad de registrar la hora de salida.

|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
|  | Instructivo de Trabajo<br>Área de Limpieza | Código: VSM-COL-I-002 |
|  |  | Revisión: 0           |
|  |  | Páginas: 14           |

En caso de no presentarse auxiliares y/o supervisor de limpieza, cualquier elemento del área de limpieza deberá informar al auxiliar técnico de la Coordinación de Operación y Logística, para dar aviso al área administrativa, de manera que se proceda según lo que se establezca en dicha área (descuentos, etc.)

### Horarios y áreas establecidas


En la Tabla 5 se muestra la asignación de horarios y áreas establecidas, de esta manera el personal conoce la actividad a desarrollar según el día y la hora.

**Tabla 5 Asignación de horarios y áreas de limpieza**

| Horario     | L                       | M                         | M                       | J                        | V                       | S                       |
|-------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 08:00-09:00 | Barrer Calles           | Barrer pasillos y andenes | Barrer Calles           | Trapear área de tianguis | Barrer Calles           | Mopear área de tianguis |
| 09:00-10:00 | Barrer Calles           | Barrer pasillos y andenes | Barrer Calles           | Trapear área de tianguis | Barrer Calles           | Mopear área de tianguis |
| 10:00-11:00 | Barrer Calles           | Barrer pasillos y andenes | Barrer Calles           | Trapear área de tianguis | Barrer Calles           | Mopear área de tianguis |
| 11:00-12:00 | Barrer Calles           | Barrer pasillos y andenes | Barrer Calles           | Trapear área de tianguis | Barrer Calles           | Mopear área de tianguis |
| 12:00-13:00 | DESCANSO                |                           |                         |                          |                         |                         |
| 13:00-14:00 | Mopear área de tianguis | Mopear área de tianguis   | Mopear área de tianguis | Trapear área de tianguis | Mopear área de tianguis | Actividades Ocasionales |
| 14:00-15:00 | Mopear área de tianguis | Mopear área de tianguis   | Mopear área de tianguis | Actividades Ocasionales  | Mopear área de tianguis |                         |
| 15:00-16:00 | Mopear área de tianguis | Mopear área de tianguis   | Mopear área de tianguis | Actividades Ocasionales  | Mopear área de tianguis |                         |

### Actividades a desarrollar: cotidianas.

Serán zonas objeto de limpieza las unidades de propiedad común, tales como: Las vialidades, estacionamientos, andenes, pasillos de locales, pasillos de bodegas, pasillos de merca, áreas destinadas a oficinas del condominio, área de transferencia

|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
|  | Instructivo de Trabajo<br>Área de Limpieza | Código: VSM-COL-I-002 |
|  |  | Revisión: 0           |
|  |  | Páginas: 14           |

de basura, escaleras, pasos a desnivel, elevadores caseta de vigilancia, andadores, pórticos, puertas de entrada , galerías, patios, cornisas, jardines, banquetas y áreas verdes, con excepción de los que sirvan exclusivamente a cada bodega, focal o área privativa, con las superficies medidas y colindancias se establecen en el acta constitutiva del condominio.

El auxiliar de limpieza deberá de reportar cualquier anomalía al supervisor de limpieza y este al auxiliar técnico de la Coordinación de Operación y Logística del condominio. El primer objetivo de la limpieza es la higiene, basado en el Reglamento de Condominio en el capítulo 5, el artículo 25, fracción 5.

### Limpieza de calles.

En la Ilustración 32 se muestra la ruta establecida, tomando como referencia una calle al azar, en este caso la calle “Viñedos San José” dicha ruta será realizada de esta manera en todas las calles se muestra en forma de “U” de manera que se limpia por completo el área correspondiente a cada auxiliar y/o supervisor, y se disminuya el tiempo de realización de la tarea.

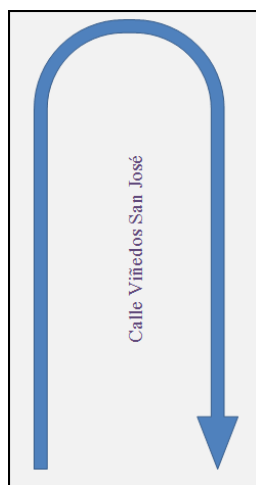



Ilustración 32 Ruta de limpieza en calles

Fuente: Elaboración propia, 2021

El personal, ejecuta sus tareas de la siguiente manera de acuerdo al rol establecido por el auxiliar técnico:

1. Un auxiliar de limpieza y/o supervisor (a) se encargará de las calles “Viñedos Cariñan” y “Viñedos Vides”.

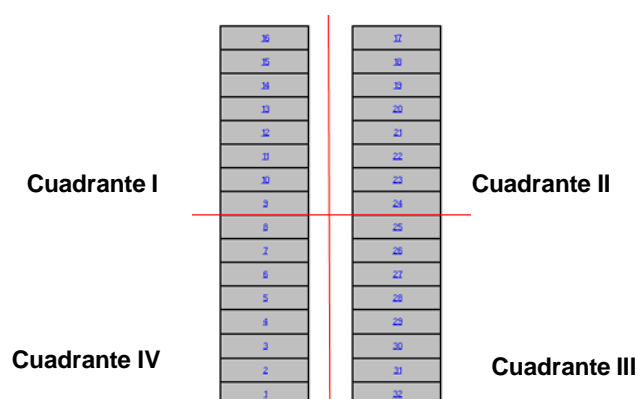
|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
|  | <b>Instructivo de Trabajo</b><br><br><b>Área de Limpieza</b> | Código: VSM-COL-I-002 |
|  |  | Revisión: 0           |
|  |  | Páginas: 14           |

2. Un auxiliar de limpieza y/o supervisor (a) se encargará de las calles “Viñedos San Marcos” y “Viñedos Rivier”.
  3. Un auxiliar de limpieza y/o supervisor (a) se encargará de las calles “Viñedos San Ignacio” y “Viñedos San José”.
  4. Un auxiliar de limpieza y/o supervisor (a) se encargará de las calles “Viñedos Santo Tomas” y “Viñedos Calafia”.
  5. Los auxiliares de limpieza y/o supervisores correspondientes a los puntos 2, 3 y 4 se encargarán de la limpieza en conjunto de la calle “Viñedos Santa Elena”
  6. Todos los auxiliares de limpieza y supervisor(a) limpiaran en conjunto la calle “Viñedos San Felipe”.
- i. Herramientas, materiales o equipo utilizado para la ejecución de la limpieza en calles:
- Escobas, chalecos reflejantes, vehículo recolector, recogedor, uniforme, botas, pinzas de recolección.

## 5.2 Limpieza de pasillos y andenes:

El personal de limpieza ejecuta la tarea de limpieza de pasillos y andenes de la siguiente manera:


La nave se divide en cuatro partes iguales, de manera que el personal trabajará en conjunto, como se muestra en la lustración 33.



**Ilustración 33** División de áreas de limpieza en pasillos

Fuente: Elaboración propia, 2021

- Cada auxiliar de limpieza y/o supervisor se encargará de barrer un cuadrante como se muestra en la imagen, de acuerdo con el rol definido por el auxiliar técnico.
- Todos los auxiliares de limpieza y/o supervisor trabajarán en la limpieza de cada nave de acuerdo al rol establecido.

|  |                        |                       |
|--|------------------------|-----------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I-002 |
|  | Área de Limpieza       | Revisión: 0           |
|  |                        | Páginas: 14           |

- i. Herramientas, materiales o equipo utilizado para la ejecución de la operación:
  - Escobas, chalecos reflejantes, vehículo recolector, recogedor, uniforme, botas, pinzas de recolección.

### 5.3 Limpieza de mercado.

#### a. Mopeo:

El auxiliar de limpieza y/o supervisor ejecutarán sus actividades de acuerdo al rol establecido por el auxiliar técnico, de manera que se efectuarán de la siguiente manera:

1. Dos auxiliares de limpieza y/o supervisor comenzarán sus actividades por el área señalada de la parte inferior (pasillo) que se muestran en la Ilustración 34 en colores verde y negro, los dos operarios restantes comenzarán sus actividades por el área señalada de la parte superior (pasillo) en colores azul y naranja, de manera que los pasillos señalados se dividen en dos partes, con el fin de establecer la intervención de ambos operarios.
2. Un auxiliar de limpieza y/o supervisor se desplazará por la ruta marcada de color verde.
3. Un auxiliar de limpieza y/o supervisor se desplazará por la ruta marcada de color negro.
4. Un auxiliar de limpieza y/o supervisor se desplazará por la ruta marcada de color azul.
5. Un auxiliar de limpieza y/o supervisor se desplazará por la ruta marcada de color naranja.

La asignación anteriormente establecida para el mopeo se muestra en la Ilustración 34, donde se puede identificar la ruta para efectuar la actividad.



“M” significa piedras

“L” significa locales

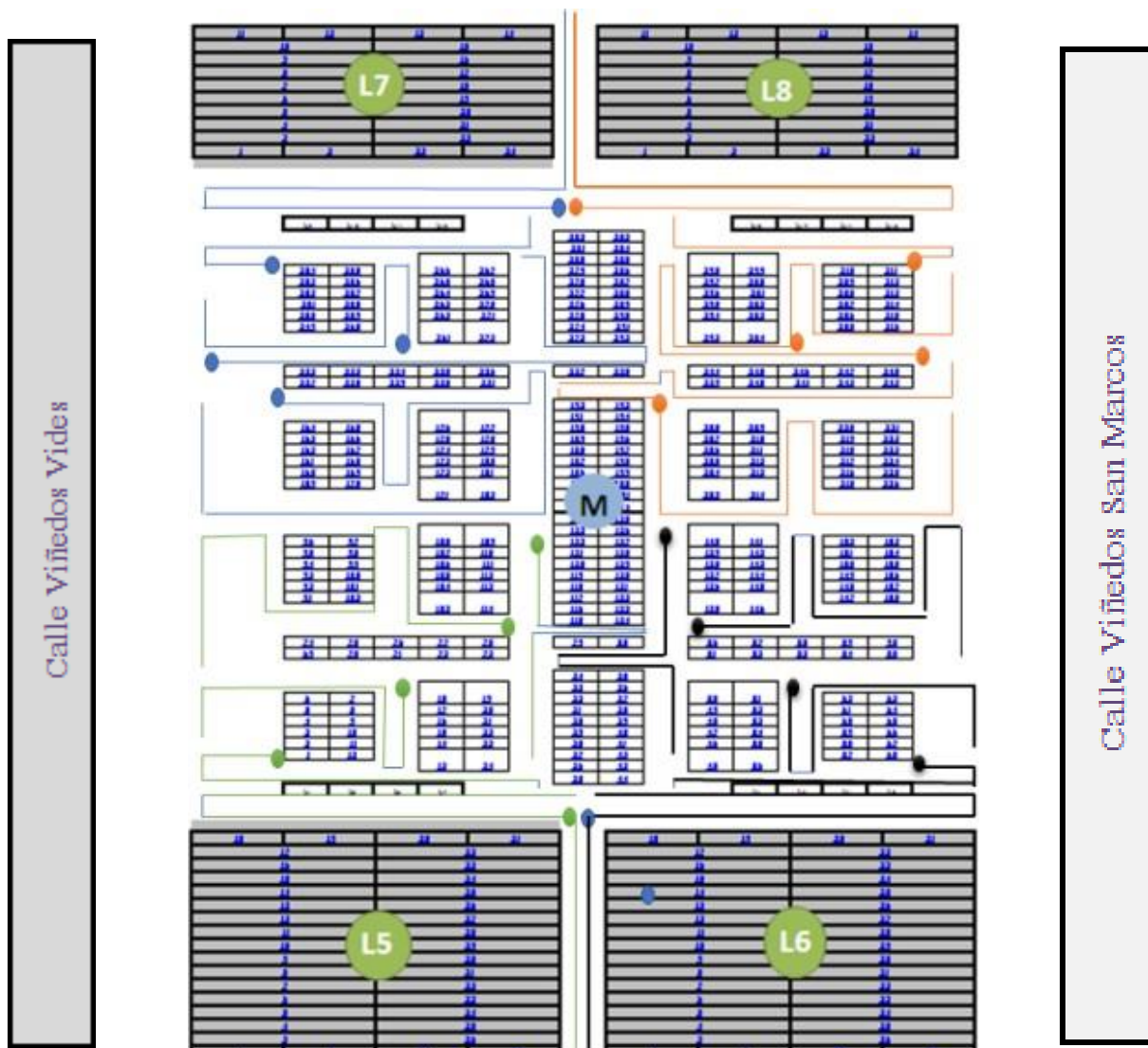



Ilustración 34 Ruta de mopeo

Fuente: Elaboración propia, 2021

Cada auxiliar y/o supervisor de limpieza realizará la actividad de mopear su área correspondiente y posterior a ello, efectuará el levantamiento de la basura.

- i. Herramientas, materiales o equipo utilizado para la ejecución de la operación:

- Mop, diésel, recogedor, vehículo recolector, uniforme, botas.

|  |                        |                       |
|--|------------------------|-----------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I-002 |
|  | Área de Limpieza       | Revisión: 0           |
|  |                        | Páginas: 14           |

### b. Trapeado:

El auxiliar técnico formará dos equipos los cuales se desarrollan sus actividades programadas de la siguiente manera:

Equipo 1:

1. Dos auxiliares de limpieza y/o supervisor comenzarán su actividad por el área señalada en la imagen (ilustración 35) de la parte inferior (pasillo) en color amarillo, de manera que el pasillo señalado se divide en dos partes, con el fin de establecer la intervención de ambos equipos.
2. Un auxiliar de limpieza y/o supervisor se encargará trapear el piso.
3. Un auxiliar de limpieza y/o supervisor operativo se encargará de secar el piso.
4. El auxiliar de limpieza y/o supervisor encargado de trapear con un trapeador y otro auxiliar de limpieza y/o supervisor secará con otro trapeador, de manera que se el auxiliar de limpieza y/o supervisor comenzará a trapear y se desplazará frente al auxiliar de limpieza y/o supervisor encargado de secar.
5. Posterior a esto, los auxiliares de limpiezas y/o supervisor seguirán la ruta establecida en color azul hasta llegar al área superior en color amarillo, donde nuevamente el pasillo se divide en dos partes, para la intervención de ambos equipos.





- Equipo 1
- Equipo 2

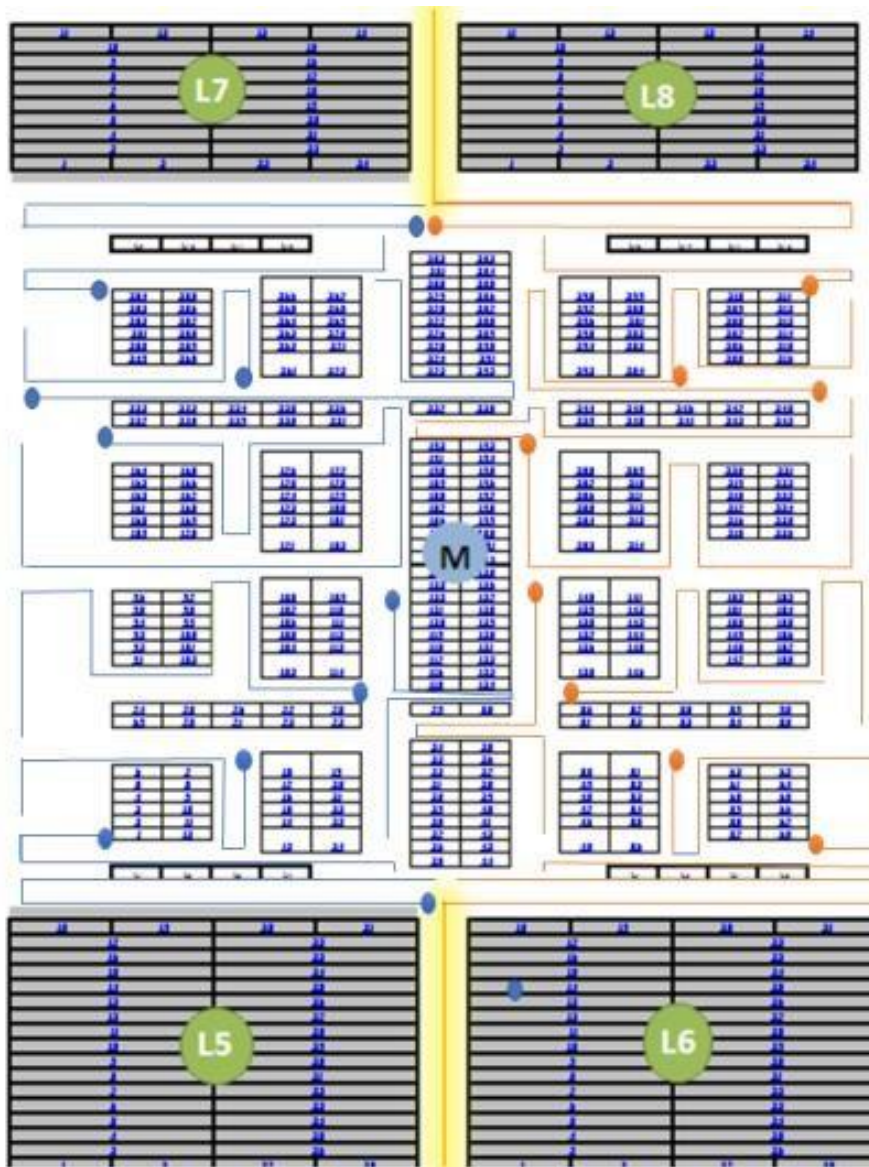



Ilustración 35 Ruta de trapeado

Fuente: Elaboración propia, 2021



|  |                        |                       |
|--|------------------------|-----------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I-002 |
|  | Área de Limpieza       | Revisión: 0           |
|  |                        | Páginas: 14           |

#### Equipo 2:

- Los dos auxiliares y/o supervisor de limpieza del equipo comenzarán su actividad por el área señalada de la parte inferior (pasillo) en color amarillo, de manera que el pasillo señalado se divide en dos partes, con el fin de establecer la intervención ambos equipos.
- Un auxiliar y/o supervisor de limpieza se encargará de trapear el piso.
- Un auxiliar y/o supervisor de limpieza se encargará de secar el piso.
- El auxiliar y/o supervisor encargado de trapear se desplazará frente al auxiliar y/o supervisor de limpieza encargado de secar, de manera que el proceso se realice en conjunto y de manera continua.
- Posterior a esto, los auxiliares y/o supervisor de limpieza seguirán la ruta establecida en color naranja como se muestra en la Ilustración 35 hasta llegar al área superior en color amarillo, donde nuevamente el pasillo se divide en dos partes, para la intervención de ambos equipos.
  - i. Herramientas utilizadas para la ejecución de la operación:
    - Trapeador, cubetas, carritos de supermercado.

#### Actividades a desarrollar ocasionales.

##### 6.1 Limpieza de áreas para juntas.


El personal de limpieza cumple con efectuar la limpieza del área para juntas, la cual se encuentra en la nave B1 señalada en la ilustración 36.

El proceso para llevar a cabo la limpieza en el área para juntas es igual a lo que se describió para la limpieza de pasillos dado que las juntas se hacen en los pasillos que se encuentran en la parte interior de las naves.



Ilustración 36 Ubicación del área para juntas

Fuente: Elaboración propia,

|  |                        |                       |
|--|------------------------|-----------------------|
|  | Instructivo de Trabajo | Código: VSM-COL-I-002 |
|  | Área de Limpieza       | Revisión: 0           |
|  |                        | Páginas: 14           |

## 6. Consideraciones generales.

Una vez finalizada cualquiera de las tareas desarrolladas, se deberá:

1. Dejar todos los productos, herramientas y equipos de trabajo utilizados, en el almacén de limpieza.
2. Comprobar su buen estado, notificando cualquier anomalía a la Coordinación de Operación y Logística de inmediato, para proceder a su reparación, sustitución o según se requiera.

## 7. Restricciones.

Durante su servicio, las restricciones a considerar son las siguientes:

- No se deben formar grupos donde los auxiliares de limpieza y/o supervisor no estén realizando actividades referentes a la limpieza y den mala imagen.
- No deben sentarse o tomar descansos en horario de trabajo.
- No fumar en horarios laborales.
- No consumir bebidas alcohólicas en horarios laborales.

## 8. Evaluación.


La evaluación de las actividades de limpieza tiene como objetivo mejorar su calidad, asegurando el correcto apego a las actividades establecidas.

Dicha evaluación será aplicada dos veces al mes, dos días hábiles previos a la quincena por personal de la Coordinación de Operación y Logística (jefe y/o auxiliar técnico de la coordinación), evaluando todas las actividades desarrolladas por el área de limpieza.

Este documento será revisado cada 3 meses, o podrá ser antes según las necesidades del área, para incorporar mejoras cuando el caso así lo amerite, las cuales se integrarán como una nueva revisión del mismo.

## Glosario

**Auxiliar de limpieza:** Esta persona inspecciona en profundidad y limpia las áreas asignadas. También sigue todas las instrucciones de limpieza de la empresa y los servicios descritos para él o ella.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
|  <p>VIÑEDOS SAN MARCOS<br/>Centro de Abastos</p> | <p>Instructivo de Trabajo</p> <p>Área de Limpieza</p> | <p>Código: VSM-COL-I-002</p> |
|  |   | <p>Revisión: 0</p>           |
|  |   | <p>Páginas: 14</p>           |

**Auxiliar Técnico:** es aquella persona que tiene la capacidad de organización y gestión de diferentes tareas y personas dentro del proceso logístico, enfocado en mejorarlo.

**Cuadrante:** Cada una de las cuatro regiones en que los ejes de un sistema cartesiano dividen un plano.

**Moppear:** Consiste en impregnar un mop (trapeador) con la solución de limpieza (diésel) y pasarlo por las superficies.

**Ruta:** Camino establecido o previsto para un viaje.

**Supervisor:** Persona que ejerce la inspección superior de trabajos realizados por otros.



Formato de evaluación del área de  
seguridad

Código: VSM-COL-F-001

Revisión: 0

Páginas:4

### Anexo E Formato de evaluación del área de seguridad.

|                        |     |
|------------------------|-----|
| Periodo de Evaluación: | (1) |
| Fecha de Evaluación:   | (2) |
| Consecutivo:           | (3) |

| Categoría                                 | No. | Descripción   | Calificación (4) |   |   |   |   | Observaciones (5) |
|---|-----|---|------------------|---|---|---|---|-------------------|
|   |     |   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |                   |
| Características del Servicio.             | 1   | Se cuenta con la cantidad de elementos establecidos para el servicio.   |                  |   |   |   |   |                   |
| Equipo y herramientas necesarias.         | 2   | Se cuenta con el equipo y herramientas necesarias para la operatividad del servicio proporcionadas por la empresa prestadora de servicio.   |                  |   |   |   |   |                   |
| Control de Asistencias.                   | 3   | Se registran la hora de ingreso y egreso, respetando las especificaciones del área de operación y logística.  |                  |   |   |   |   |                   |
| Actividades a desarrollar:<br>Cotidianas. | 4   | Se vigilan las propiedades de uso común de acuerdo con los indicadores establecidos en el protocolo de buenas prácticas de gestión del sistema de seguridad, de manera que identifica y registra las incidencias detectadas en las rondas establecidas. |                  |   |   |   |   |                   |
|   | 5   | Cada elemento desempeña sus actividades en tiempo y forma según el área asignada.   |                  |   |   |   |   |                   |



Formato de evaluación del área de seguridad

Código: VSM-COL-F-001

Revisión: 0

Páginas:4

|   |    |   |  |  |  |  |  |  |
|---|----|---|--|--|--|--|--|--|
|   | 6  | Los roles de área se efectúan en tiempo y forma con las especificaciones emitidas por el área de operación y logística.   |  |  |  |  |  |  |
|   | 7  | Se reportan las anomalías registradas al área de operación y logística.   |  |  |  |  |  |  |
|   | 8  | Los formatos cotidianos (VSM-12, VSM-13, VSM-14) y bitácora de incidencias son entregados diariamente, así como en tiempo y forma.  |  |  |  |  |  |  |
|   | 9  | Se monitorean las cámaras 24/7 y se reporta al área de operación y logística en caso de fallo o pérdida de visibilidad.   |  |  |  |  |  |  |
|   | 10 | Existen elementos en todo momento en las puertas de acceso (Vides-45 y San Marcos-45) en horarios cerrados al público en general.   |  |  |  |  |  |  |
|   | 11 | Se realiza un correcto monitoreo de entradas y salidas durante la noche.  |  |  |  |  |  |  |
| Verificar uso correcto de contenedores y llenado de formato "Control de Contenedores (VSM-14)". | 12 | Se cuida la correcta distribución de los residuos en los contenedores pertenecientes al condominio, considerando las separaciones y lugares especificados por administración. |  |  |  |  |  |  |
|   | 13 | Se mantiene limpia el área de contenedores.   |  |  |  |  |  |  |
|   | 14 | No permite que revisen, ni pepenen los contenedores dentro de la central los recicladores externos.   |  |  |  |  |  |  |
|   | 15 | Se colabora con el personal de limpieza en las maniobras realizadas para vaciar los RSU, cuando el caso así lo amerite.   |  |  |  |  |  |  |



Formato de evaluación del área de  
seguridad

Código: VSM-COL-F-001

Revisión: 0

Páginas:4


|  |    |  |  |  |  |  |  |                  |
|--|----|--|--|--|--|--|--|------------------|
|  | 16 | Se reciben documentos de la empresa de recolección de RSU y se entrega al responsable de servicio.                               |  |  |  |  |  |                  |
| Actividades a desarrollar:<br>Programadas.           | 17 | Se identifican y reportan vehículos mal estacionados, abandonados o infringiendo el reglamento.                                  |  |  |  |  |  |                  |
| Actividades a desarrollar:<br>Ocasionales.           | 18 | Se atienden las solicitudes de condóminos.   |  |  |  |  |  |                  |
|  | 19 | Se dirige a los condóminos con respeto y cordialidad.  |  |  |  |  |  |                  |
| Especificaciones de<br>apertura y cierre de puertas. | 20 | La apertura y cierre se efectúa en tiempo y forma con los horarios establecidos (entre semana, fines de semana y días festivos). |  |  |  |  |  |                  |
| Restricciones.                                       | 21 | Se respetan las restricciones establecidas.  |  |  |  |  |  |                  |
|  |    | <b>SUMA (6)</b>  |  |  |  |  |  |                  |
|  |    | <b>SUBTOTAL (7)</b>  |  |  |  |  |  |                  |
|  |    |  |  |  |  |  |  | <b>TOTAL (8)</b> |

(9)

Nombre, firma y cargo del evaluador

(10)

Nombre y firma del responsable del servicio

|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
|  | Formato de evaluación del área de<br>seguridad | Código: VSM-COL-F-001 |
|  |  | Revisión: 0           |
|  |  | Páginas:4             |

### **POLÍTICAS DE MANEJO DE LOS RESULTADOS DE EVALUACIÓN.**

1. La evaluación está diseñada para poder apreciar la regularidad, compromiso y calidad del área, por lo que se espera que el apartado de “nunca”, con calificación equivalente a 1 sea el que menos incidencia muestre, por lo que la cantidad de apartados marcados con “X” no deberá ser mayor a 2 del total de componentes de evaluación, en cuyo caso se hará una amonestación por escrito a la empresa prestadora del servicio. Si esta situación es persistente y se repite más de dos veces en un periodo de dos meses se castiga con la suspensión del contrato de servicio.
2. En caso de cumplir con todos los aspectos evaluados con una calificación mínima de 95 puntos, el área será acreedora a incentivos en especie consistentes en despensas para los elementos de seguridad.
3. Frecuencia de la evaluación: La evaluación será aplicada dos veces al mes, dos días hábiles previos a la quincena, lo anterior con el objetivo de estar en retroalimentación permanente con la empresa prestadora del servicio.





Formato de evaluación del área de  
seguridad

Código: VSM-COL-F-001

Revisión: 0

Páginas:4

**Instructivo de llenado:**

El formato deberá ser llenado a mano, todos los campos deberán ser llenados, únicamente la columna de observaciones se podrá dejar en blanco en caso de no haber comentarios.

|   |  |
|---|--|
| 1 | Escribir el período que abarca la evaluación. (Ejemplo: Del 7 al 12 del mes de mayo del año 2021)  |
| 2 | Escribir la fecha en que se realiza la evaluación. (Ejemplo: 12 de mayo del año 2021)  |
| 3 | Escribir número consecutivo de evaluación utilizando 2 dígitos / (diagonal) año. (Ejemplo: 01/2021)  |
| 4 | <p>Evaluar los distintos aspectos del servicio en los 21 apartados poniendo una X utilizando como guía la siguiente escala de evaluación:</p> <p>1 nunca (No se ejecuta o no se cumple)</p> <p>2 casi nunca (falta más de 4 veces en el periodo evaluado)</p> <p>3 regularmente (falta 3 o 4 veces en el periodo evaluado)</p> <p>4 casi siempre (falta 1 o 2 veces en el periodo evaluado)</p> <p>5 siempre (Se ejecuta sin fallas)</p> |
| 5 | Registrar observaciones en caso de considerarse necesario para la retroalimentación del servicio.  |
| 6 | Sumar la cantidad de X anotadas por columnas para cada escala de evaluación (1 al 5).  |
| 7 | Multiplicar la cantidad de X de cada columna por el número de la escala de evaluación correspondiente.   |
| 8 | Sumar el total de las calificaciones de las columnas.  |



Formato de evaluación del área de  
seguridad

Código: VSM-COL-F-001

Revisión: 0

Páginas:4

|    |  |
|----|--|
| 9  | Anotar el nombre, firma y cargo del evaluador.         |
| 10 | Anotar el nombre y firma del responsable del servicio. |



Formato de evaluación del área de  
limpieza. seguridad

Código: VSM-COL-F-002

Revisión: 0

Páginas:4

## Anexo F Formato de evaluación del área de limpieza

|                        |     |
|------------------------|-----|
| Periodo de Evaluación: | (1) |
| Fecha de Evaluación:   | (2) |
| Consecutivo:           | (3) |

| Categoría                              | No | Descripción  | Calificación (4) |   |   |   |   | Observaciones (5) |
|--|----|--|------------------|---|---|---|---|-------------------|
|  |    |  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |                   |
| Características del Servicio.          | 1  | Se cuentan con la cantidad de auxiliares y/o supervisores establecidos al CAVMS.                                       |                  |   |   |   |   |                   |
| Equipo y herramientas necesarias.      | 2  | Se cuenta con el equipo y herramientas necesarias para las actividades desarrolladas.                                  |                  |   |   |   |   |                   |
| Control de Asistencias.                | 3  | Se registran la hora de ingreso y egreso, respetando las especificaciones de la coordinación de operación y logística. |                  |   |   |   |   |                   |
| Actividades a desarrollar: Cotidianas. | 4  | Registran la hora de ingreso y egreso.   |                  |   |   |   |   |                   |
|  | 5  | Respetan el área de trabajo establecida por la coordinación de operación y logística                                   |                  |   |   |   |   |                   |



Formato de evaluación del área de  
seguridad

Código: VSM-COL-F-001

Revisión: 0

Páginas:4


|  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|
|  | 6 | Desempeñan sus actividades en tiempo y forma según el área asignada.              |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 7 | Se reportan las anomalías registradas a la coordinación de operación y logística. |  |  |  |  |  |  |  |
| Actividades a desarrollar:<br>Ocasionales. | 8 | Se muestran en disposición a las actividades requeridas                           |  |  |  |  |  |  |  |
| Restricciones.                             | 9 | Se respetan las restricciones establecidas.                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>SUMA (6)</b>                            |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>SUBTOTAL (7)</b>                        |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>TOTAL</b>                               |   |   |  |  |  |  |  |  |  |

(9)

(10)


Nombre, cargo y firma del evaluador

Nombre y firma del supervisor de limpieza

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | Formato de evaluación del área<br>de limpieza. | Código: VSM-COL-F-002 |
|   |  | Revisión: 0           |
|   |  | Páginas:4             |

## **POLÍTICAS DE MANEJO DE LOS RESULTADOS DE EVALUACIÓN.**

1. La evaluación está diseñada para poder apreciar la regularidad, compromiso y calidad del área, por lo que se espera que el apartado de “nunca”, con calificación equivalente a 1 sea el que menos incidencia muestre, por lo que la cantidad de apartados marcados con “X” no deberá ser mayor a 2 del total de componentes de evaluación.
2. En caso de cumplir con todos los aspectos evaluados con una calificación mínima de 40 puntos, el área será acreedora a incentivos en especie consistentes en despensas para los integrantes del área de limpieza.
3. Frecuencia de la evaluación: La evaluación será aplicada dos veces al mes, dos días hábiles previos a la quincena, lo anterior con el objetivo de estar en retroalimentación permanente con el área de servicio de limpieza.

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | Formato de evaluación del área<br>de limpieza. | Código: VSM-COL-F-002 |
|   |  | Revisión: 0           |
|   |  | Páginas:4             |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Instructivo de llenado:</b> El formato deberá ser impreso y llenado a mano.</p> <p>Todos los campos, deberán ser llenados. Únicamente la columna de observaciones se podrá dejar en blanco en caso de no haber comentarios.</p> |  |
| 1   | Escribir el período que abarca la evaluación. (Ejemplo: Del 7 al 12 del mes de mayo del año 2021)  |
| 2   | Escribir la fecha en que se realiza la evaluación (Ejemplo: 12 de mayo del año 2021)   |
| 3   | Escribir número consecutivo de evaluación utilizando 2 dígitos / (diagonal) año. (Ejemplo: 01/2021)  |
| 4   | <p>Evaluar los distintos aspectos del servicio en los 21 apartados poniendo una X utilizando como guía la siguiente escala de evaluación según corresponda a:</p> <p>1 nunca (No se ejecuta o no se cumple)</p> <p>2 casi nunca (falta más de 4 veces en el periodo evaluado)</p> <p>3 regularmente (falta 3 o 4 veces en el periodo evaluado)</p> <p>4 casi siempre (falta 1 o 2 veces en el periodo evaluado)</p> <p>5 siempre (Se ejecuta sin fallas)</p> |
| 5   | Registrar observaciones en caso de considerarse necesario para la retroalimentación del servicio.  |
| 6   | Sumar la cantidad de X anotadas por columnas para cada escala de evaluación (1 al 5).  |
| 7   | Multiplicar la cantidad de X de cada columna por el número de la escala de evaluación correspondiente.   |
| 8   | Sumar el total de las calificaciones de las columnas.  |
| 9   | Anotar el nombre, firma y cargo del evaluador.   |
| 10  | Anotar el nombre y firma del responsable del servicio.   |



**FORMATO PARA PETICION,  
QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA**

**Código: VSM-COL-10**

Revisión: 0

Páginas: 2

**Anexo G Formato para Petición, Queja, Solicitud o Sugerencia, Código VSM-COL-10.**

FECHA: (1) \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO: (2) \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN O UBICACIÓN: (3) \_\_\_\_\_

TELEFONO: (4) \_\_\_\_\_

PETICION  (5) QUEJA  (5) RECLAMO  (5) SUGERENCIA  (5)

MOTIVO/  
COMENTARIO (6) \_\_\_\_\_

RELATO BREVE  
DE LOS  
HECHOS (7) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(8)  
NOMBRE Y  
FIRMA

**PARA USO EXCLUSIVO DE CONTROL  
INTERNO**

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: (9) \_\_\_\_\_

RESPONSABLE DE LA RESPUESTA: (10) \_\_\_\_\_

FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA: (11) \_\_\_\_\_



**FORMATO PARA PETICION,  
QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA**

**Código: VSM-COL-10**

Revisión: 0

Páginas: 2


**Instructivo de llenado:**

El formato deberá ser impreso y llenado a mano.

Todos los campos, deberán ser llenados.

|    |  |
|----|--|
| 1  | Escribir la fecha en que se realiza (Ejemplo: 12 de mayo del año 2021)                           |
| 2  | Escribir el nombre de la persona que llena el formato.   |
| 3  | Escribir número de bodega y calle donde ocurre la incidencia.                                    |
| 4  | Escribir el teléfono de la persona que llena el formato  |
| 5  | Seleccionar el tipo de reporte (Colocar una "X" en algún espacio, los demás dejarlos en blanco)  |
| 6  | Escribir la justificación del llenado del formato  |
| 7  | Escribir un relato breve   |
| 8  | Escribir nombre del responsable de dar respuesta al formato (Coordinador o Auxiliar técnico)     |
| 9  | Escribir la fecha en la que se resuelve (Ejemplo: 12 de mayo del año 2021)                       |
| 10 | Escribir quien es el responsable de dar respuesta a la petición (Auxiliar técnico o Coordinador) |
| 11 | Escribir la fecha en que se da respuesta a la petición (Ejemplo: 12 de mayo del año 2021)        |



|  |  |                     |
|--|--|---------------------|
|  | <b>FORMATO DE INCIDENCIAS,<br/>QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA<br/>A.C.</b> | Código: VSM-COL-110 |
|  |  | Revisión: 00        |
|  |  | Página: 1 de 2      |

**Anexo H Formato de Incidencias, Código VSM-COL-11.**

NOMBRE DE GUARDIA A CARGO: (1) \_\_\_\_\_

UBICACIÓN DE LA INCIDENCIA: (2) \_\_\_\_\_

FECHA: (3) \_\_\_\_\_

RELATO CLARO Y BREVE DE LOS HECHOS: (4) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

| DATOS DE LOS INVOLUCRADOS |       |
|---------------------------|-------|
| NOMBRE: (5)               | _____ |
| DIRECCIÓN: (6)            | _____ |
| NÚMERO TELÉFONICO: (7)    | _____ |
| NOMBRE: _____             | (8)   |
| DIRECCIÓN: _____          | (9)   |

(11)

(12)

\_\_\_\_\_  
FIRMA DE GUARDIA A CARGO

(13)

\_\_\_\_\_  
FIRMA DE INVOLUCRADO

\_\_\_\_\_  
FIRMA DE INVOLUCRADO



**FORMATO PARA PETICION,  
QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA**

**Código: VSM-COL-10**

Revisión: 0

Páginas: 2

**Instructivo de llenado:**

El formato deberá ser impreso y llenado a mano.

Todos los campos, deberán ser llenados.

|    |  |
|----|--|
| 1  | Escribir el nombre de la persona encargada del registro.   |
| 2  | Escribir número de bodega y calle donde ocurre la incidencia.  |
| 3  | Escribir la fecha en que se realiza (Ejemplo: 12 de mayo del año 2021)                               |
| 4  | Escribir el motivo de la redacción de la incidencia  |
| 5  | Escribir nombre de la persona involucrada (En caso de no haber involucrados colocar N/A)             |
| 6  | Escribir la dirección de la persona involucrada (En caso de no haber involucrados colocar N/A)       |
| 7  | Escribir número de teléfono de la persona involucrada (En caso de no haber involucrados colocar N/A) |
| 8  | Escribir nombre de la persona involucrada (En caso de no haber involucrados colocar N/A)             |
| 9  | Escribir la dirección de la persona involucrada (En caso de no haber involucrados colocar N/A)       |
| 10 | Escribir número de teléfono de la persona involucrada (En caso de no haber involucrados colocar N/A) |
| 11 | Colocar firma del guardia a cargo  |
| 12 | Colocar firma del involucrada del involucrado (En caso de no haber involucrados colocar N/A)         |
| 13 | Colocar firma del involucrada del involucrado (En caso de no haber involucrados colocar N/A)         |



REGISTRO VEHICULAR COYCEA VIÑEDOS SAN MARCOS,  
A.C.

Código: VSM-COL-12

Revisión: 0

Páginas:2

**Anexo I Formato de Registro Vehicular, Código VSM-COL-12.**

PUERTA DE ACCESO: (1) \_\_\_\_\_ NO. (2) \_\_\_\_\_

FECHA: (3) \_\_\_\_\_ SERVICIO: (4) \_\_\_\_\_ NOMBRE DEL GUARDIA ENCARGADO: (5) \_\_\_\_\_

| HORA    |        | NOMBRE DEL CHOFER | # BODEGA Y CALLE QUE SE VISITARÁ | NOMBRE Y DESTINO DE LA CARGA | ORIGEN DE LA CARGA | TIPO DE CARGA QUE TRANSPORTA | TIPO DE VEHÍCULO | NUMERO DE PLACAS |
|---------|--------|-------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|------------------------------|------------------|------------------|
| ENTRADA | SALIDA |                   |                                  |                              |                    |                              |                  |                  |
| (6)     | (7)    | (8)               | (9)                              | (10)                         | (11)               | (12)                         | (13)             | (14)             |
|         |        |                   |                                  |                              |                    |                              |                  |                  |
|         |        |                   |                                  |                              |                    |                              |                  |                  |



REGISTRO VEHICULAR COYCEA VIÑEDOS SAN MARCOS,  
A.C.

Código: VSM-COL-12

Revisión: 0

Páginas:2

**Instructivo de llenado:**

El formato deberá ser impreso y llenado a mano.

Todos los campos, deberán ser llenados.

|   |  |
|---|--|
| 1 | Escribir la puerta por la que ingresa o egresa el vehículo (Ejemplo: Viñedos Vides o 45 o Viñedos San Marcos-45)                                 |
| 2 | Escribir el número correspondiente de registro en el día (Ejemplo: 1 si es el primer registro llenado del día, de manera que sean consecutivos.) |
| 3 | Escribir la fecha en que se realiza el ingreso o egreso (Ejemplo: 12 de mayo del año 2021)   |
| 4 | Escribir el turno que está a cargo del registro (Ejemplo: Turno 1 o Turno 2)   |
| 5 | Escribir el nombre de la persona encargada del registro.   |
| 6 | Escribir hora de entrada.  |
| 7 | Escribir hora de salida.   |
| 8 | Escribir nombre del chofer.  |



REGISTRO VEHICULAR COYCEA VIÑEDOS SAN MARCOS,  
A.C.

Código: VSM-COL-12

Revisión: 0

Páginas:2

|    |  |
|----|--|
| 9  | Escribir calle donde se encuentra la bodega y numero a donde se dirige.                  |
| 10 | Escribir destino de la carga.  |
| 11 | Escribir el origen de la carga (Estado, localidad, municipio).                           |
| 12 | Escribir el tipo de carga transportada (en caso de no llevar carga se asignará "vacío"). |
| 13 | Escribir el tipo de vehículo (marca, color).   |
| 14 | Escribir las placas del vehículo (en caso de no tener placas escribir N/A).              |



**Anexo J Registro de contenedores, Código VSM-COL-14.**

FECHA: \_\_\_\_\_ (1)      GUARDIA: \_\_\_\_\_ (2)      No. \_\_\_\_\_ (3)

| HORA | NOMBRE | BODEGA | CALLE | TIPO DE DESECHO | VEHÍCULO | PLACAS |
|------|--------|--------|-------|-----------------|----------|--------|
| (4)  | (5)    | (6)    | (7)   | (8)             | (9)      | (10)   |
|      |        |        |       |                 |          |        |
|      |        |        |       |                 |          |        |
|      |        |        |       |                 |          |        |
|      |        |        |       |                 |          |        |
|      |        |        |       |                 |          |        |

|  |   |                    |
|--|---|--------------------|
|  | REGISTRO DE CONTENEDORES<br>COYCEA VIÑEDOS SAN MARCOS, A.C. | Código: VSM-COL-14 |
|  |   | Revisión: 0        |
|  |   | Páginas: 2         |

**Instructivo de llenado:**

El formato deberá ser impreso y llenado a mano.

Todos los campos, deberán ser llenados.

|   |  |
|---|--|
| 1 | Escribir la fecha en que se realiza el desecho (Ejemplo: 12 de mayo del año 2021).   |
| 2 | Escribir el número correspondiente de registro en el día (Ejemplo: 1 si es el primer registro llenado del día, de manera que sean consecutivos.) |
| 3 | Escribir el nombre de la persona encargada del registro.   |
| 4 | Escribir la hora en que se desecha la basura.  |
| 5 | Escribir el nombre de la persona que desecha la basura.  |
| 6 | Escribir a que bodega, piedra o local pertenece la persona que realiza el desecho.   |
| 7 | Escribir la calle a la que pertenece la piedra, local o bodega.  |
| 8 | Escribir el tipo de vehículo (marca, color).   |
| 9 | Escribir las placas del vehículo (en caso de no tener placas escribir N/A).  |





**Instructivo de llenado:**

El formato deberá ser impreso y llenado a mano.

Todos los campos, deberán ser llenados.

|   |   |
|---|---|
| 1 | Escribir la fecha en que se realiza (Ejemplo: 12 de mayo del año 2021)    |
| 2 | Escribir el nombre del guardia que llena el formato.                      |
| 3 | Escribir nombre de la persona que afirma el recorrido                     |
| 4 | Escribir el local a donde pertenece de la persona que afirma el recorrido |
| 5 | Hora en que se realiza el recorrido                                       |
| 6 | Firma de la persona que afirma el recorrido                               |



LEVANTAMIENTO DE VEHÍCULOS MAL  
ESTACIONADOS O ABANDONADOS COYCEA  
VIÑEDOS SAN MARCOS, AC

Código: VSM-COL-32

Revisión: 0

Páginas: 2

**Anexo L Levantamiento de Vehículos Mal Estacionados, Código VSM-COL-32.**

FECHA: (1) \_\_\_\_\_ NO. (2) \_\_\_\_\_  
COORDINACIÓN: OPERACIÓN Y LOGÍSTICA RESPONSABLE DE CENSO: (3) \_\_\_\_\_

| ITEM | TIPO DE UNIDAD | DESCRIPCIÓN | PLACAS | UBICACIÓN |
|------|----------------|-------------|--------|-----------|
| 1    | (4)            | (5)         | (6)    | (7)       |
| 2    |                |             |        |           |
| 3    |                |             |        |           |
| 4    |                |             |        |           |



LEVANTAMIENTO DE VEHÍCULOS MAL  
ESTACIONADOS O ABANDONADOS  
COYCEA VIÑEDOS SAN MARCOS, AC

Código: VSM-COL-32

Revisión: 0

Páginas: 2

**Instructivo de llenado:**

El formato deberá ser impreso y llenado a mano.

Todos los campos, deberán ser llenados.

|   |  |
|---|--|
| 1 | Escribir la fecha en que se realiza el formato (Ejemplo: 12 de mayo del año 2021).   |
| 2 | Escribir el número correspondiente de registro en el día (Ejemplo: 1 si es el primer registro llenado del día, de manera que sean consecutivos.) |
| 3 | Escribir el nombre de la persona encargada del registro.   |
| 4 | Escribir el tipo de vehículo (marca, color).   |
| 5 | Escribir una breve descripción (de qué manera infringe el reglamento, Ejemplo: vehículo mal estacionado, vehículo abandonado).                   |
| 6 | Escribir las placas del vehículo (en caso de no tener placas escribir N/A).  |
| 7 | Escribir calle y bodega, local o piedra en donde se encuentra el vehículo.   |

