1. ALCANCE

A todos los Jefes de Operaciones de Súper Q a cargo de la operación de los puntos de Venta.
2. OBJETIVO Establecer los procedimientos a seguir para homologar criterios que nos lleven a estandarizar la metodología de supervisión de la operación y control interno de las tiendas Super Q y MaxiVinos.

2. PROCEDIMIENTO
Tareas Diarias

- Descargar ventas totales para llenar formato de ventas al día y enviarlo antes de las 7:00am
- Revisar que supervisores reporten aperturas de tienda
- Revisar que los supervisores manden evidencia de ejecución de café
- Revisa que supervisor mande evidencia de ejecución de pan
- Revisar que supervisores estén en tienda
- Estar en tienda en tiempo y forma.
- Asegurar el abasto de productos Top
- Asegurar depósitos de venta diaria
- Revisar áreas de oportunidad en tema de mantenimiento de tiendas
- Asegurar que los proveedores estén cumpliendo con sus visitas
- Asegurar la correcta señalización en tienda (precios y promocionales)
- Asegurar planogramas de proveedores
- Asegurar cabeceras negociadas con proveedores
- Asegurar con comisionistas sepan comprar mercancía
- Identificar las áreas de oportunidad en los edificios y equipos para mandarlos corregir
- Revisar en forma aleatoria que las tiendas estén implementadas con los esquemáticos de lo contrario corregirlos.
- Asegurar que los depósitos estén realizados en tiempo y forma
- Juntas diarias con los supervisores para conocer áreas de oportunidad

Tareas Semanales y Quincenal

- validar reporte de aperturas por zona y tomar acciones
- Retroalimentación a comisionistas con decremento o perdidas
- Descargar y compartir análisis de ventas
- Realizar plan de acciones en base análisis de ventas
- Retroalimentar a supervisor sobre área de oportunidad en base análisis de venta
- Revisar días de inventario
- Elaborar plan de trabajo para llevarlo a cabo en la semana
- En viernes visitar tiendas más afectadas para detectar áreas de oportunidad y apoyar a tiempo.
- Realizar vivistas cruzadas en conjunto jefaturas para retroalimentar y captar buenas prácticas.
- solicitar a supervisores plan de trabajo semanal, revisar, analizar y corregir
- validar posibles retiros o entregas de tienda y compartir con RRHH
- Solicitar análisis de reporte de venta por hora para descartar que haya desviaciones
- Recabar Arqueros aplicados durante la semana
- Recabar preinventarios elaborados por supervisor para resguardo

Tareas Mensuales

- Envió de bonos
- Envió de anticipos
- Juntas mensuales con los supervisores para conocer estado de resultados y acciones a seguir
- Validar que el presupuesto de ventas este colocado en el escritorio de cada tienda
- Validar que la feria de la limpieza este ejecutada y se envíe evidencia a Grupo operacional
- Validar ejecución de cabecera de promociones por zona
- Validar que se cuente con las licencias actualizadas, alcohol y municipales
- elaboración de presupuestos mensuales a fin de mes

COMUNIDAD DE LAS TIENDAS
Conoce el entorno de sus Tiendas, perfil de clientes, condiciones económicas, proyectos municipales y los personajes importantes.

COMPORTAMIENTOS ESPERADOS
1. Aborda al cliente dentro de la Tienda.
2. Es problemáticas especiales, atiende personalmente las quejas hasta la casa del cliente.
3. Monitorea el entorno de la Tienda para prevenir y analizar riesgos (asalto y/o robo).
4. Asegura que el Comisionista de Tienda esté enterado de eventos especiales futuros en el entorno de la tienda. (Ej. Juegos de fútbol cercanos a la tienda, Semana Santa, etc.)
5. Apoya al Comisionista de Tienda en eventos especiales que ayuden alincremento de ventas en las tiendas, asesorándolo en abasto,
6. seguridad, personal, etc.
7. Está atento y se anticipa a eventos que pueden afectar a la tienda. (Ej. Cconstrucciones, cierre de calles, modificaciones v viales, etc.)
8. Monitorea la imagen exterior de las tiendas y genera acciones concretas para la solución. (Ej. Basura, graffiti, teléfonos públicos, estacionamiento, luz exterior, etc.)
9. Asegura que en el turno nocturno no se haga mucho ruido en la tienda. (Ej. Radio)
10. Asiste ocasionalmente a la Junta de colonos.

COMPORTAMIENTOS NO ESPERADOS
1. No permite acuerdos con los vecinos o la comunidad, que puedan afectar la imagen de la tienda, así como a las políticas establecidas. (E j. Letreros en las ventanas, v vendedores, compartir servicios yespacios de la tienda, fiar mercancía, etc.)
2. No da ni autoriza donativos.

X. COMPETENCIA
Identifica las fortalezas, debilidades y nuevas Tiendas en el entorno de la Competencia.

COMPORTAMIENTOS ESPERADOS	
1.	Observa la operación de la competencia para generar nuevos aprendizajes.
2.	Está al pendiente de apertura de Tiendas en su entorno.
3.	Analiza el impacto por apertura de nuevas Tiendas para generar acciones correctivas en sus Tiendas.
4.	Propone al gerente y Equipo Básico oportunidades de nuestro negocio en relación con la competencia.
5.	Reconoce que la competencia puede tener mejores prácticas de las cuales es necesario aprender.

COMPORTAMIENTOS NO ESPERADOS	
1.	No proporciona información sobre la operación a cualquier persona.
2.	No compra en la competencia.