

PROCEDIMIENTOS		
-----------------------	--	--

DIRECCIÓN SUPER Q S.A. de C.V.	DEPARTAMENTO O ÁREA OPERACIONES	CÓDIGO PROCESOS OPERATIVOS 01/2020-2021
AUTOR: RH/OPERACIONES	TIPO DE NORMA OPERACIÓN	

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA SUPERVISORES DE OPERACIONES

1. ALCANCE

A todos los Supervisores Operativos 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.

3. PROCEDIMIENTO

3.1 Tareas Diarias

- Reportar Aperturas de tiendas asignadas de su zona en la herramienta de comunicación del área de operaciones designada a las 07:00 hrs. (herramienta de comunicación Whats App, mensajes MSN, correo electrónico o llamada telefónica)
- Reportar a Jefe de Operaciones su llegada a la primera tienda a visitar, siendo las 08:30 hrs su hora de entrada, salvo algún evento extraordinario que se presente. (robos, cristalazo, o cualquier otro evento que impida su entrada de manera regular).
- Asegurar que los pedidos de **CEDIS y COMISARIATO** se realicen el día que les corresponda, deberá de concentrar los números de pedidos del total de su zona.
- Asegurar y solicitar el Soporte de los depósitos de la venta del día anterior (Ficha bancaria) antes de las 14:00 hrs y revisar en su visita que se esté llenando la información en la herramienta del **SQPOS** (** Super Q Point Of Sale)
- Realizar visita de 3 tiendas por día de manera obligatoria como mínimo revisando en cada una de ellas lo siguiente:
 - a) Revisión y aplicación del check list Operativo ([ver formato de check list](#)).
 - b) Realizar arqueo de efectivo de manera aleatoria y a tiendas con incidencias en reporte de depósitos diarios, en formato de arqueo institucional revisando conciliación de días anteriores ([ver formato de arqueo](#)).

PROCEDIMIENTOS		
-----------------------	--	--

DIRECCIÓN SUPER Q S.A. de C.V.	DEPARTAMENTO O ÁREA OPERACIONES	CÓDIGO PROCESOS OPERATIVOS 01/2018
AUTOR: RH/OPERACIONES	TIPO DE NORMA OPERACIÓN	

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA SUPERVISOR DE OPERACIONES

- c) Aplicación de preinventarios físicos en la opción de “Preinventarios”, que se obtiene del **SQPOS** (Super Q Point Of Sale), para aquellas tiendas que hayan salido arriba del 1% en su inventario mensual anterior, y aleatoriamente a las restantes; hasta certificar que se haya logrado controlar este indicador, resguardando la evidencia en un archivo de Excel, en la Lap Top que tiene a cargo. Guardar la evidencia de dicho preinventario en un archivo pdf debidamente firmado y sellado por la tienda revisada.
 - d) Revisar que el área de elaboración de pan, así como sus utensilios se encuentren en orden, limpios, en su lugar asignado y libre de mercancía ajena al programa de pan.
 - e) Si al revisar la tienda se detecta alguna falla en el equipo de Punto Venta se debe realizar o validar que ya exista el reporte realizado por el comisionista, en el programa de Sisayd en el apartado de sistemas, dando seguimiento hasta el cierre de este.
 - f) Si al revisar la tienda se detecta alguna falla en el edificio y/o equipos (siempre y cuando los equipos sean de SuperQ) se debe realizar, o validar que ya exista un reporte realizado por el comisionista, en el programa de **Sisayd** en el apartado de Mantenimiento, dando seguimiento hasta el cierre de este.
 - g) Si al revisar la tienda se detecta alguna falla en algún equipo (siempre y cuando los equipos sean de algún proveedor) se debe realizar o validar que ya exista un reporte realizado por el comisionista, en el programa de Sisayd en el apartado de Abasto, dando seguimiento hasta el cierre de este.
 - h) Si al revisar la tienda y ésta, es de reciente apertura y se llega a detectar alguna falla en edificio o equipo, tiene garantía de un año a partir de que el proveedor entrega la obra y los equipos como cámara fría, aires acondicionados, **cortina de aire** etc. se debe de reportar por medio de un mensaje de Whats app y correo electrónico como soporte, a jefe de expansión siempre copiando a jefe y gerente de operaciones.
- Nota:** Es importante que se dé prioridad y sentido de urgencia a las reparaciones de todos los equipos de refrigeración dando seguimiento a no exceder las 8 horas de solución.

PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN SUPER Q S.A. de C.V.	DEPARTAMENTO O ÁREA OPERACIONES	CÓDIGO PROCESOS OPERATIVOS 01/2018
AUTOR: RH/OPERACIONES	TIPO DE NORMA OPERACIÓN	

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA SUPERVISOR DE OPERACIONES

- i) Si al revisar la tienda se detecta algún faltante de mercancía por desabasto, se debe realizar el reporte correspondiente o validar que ya exista un reporte realizado por el comisionista, en el programa de **Sisayd** en el apartado de abasto, dando seguimiento en conjunto con el área de abasto, hasta el cierre de este.
- j) Asegurar que el Comisionista conozca su presupuesto de ventas y comparativo vs AA. Revisar que el archivo se encuentre instalado y actualizado en el punto de venta, para establecer acciones correctivas que sean necesarias para mejorar los resultados.
- k) Revisar el reporte de la **sabana de ventas** principalmente en las tiendas negativas y enviar vía correo al comisionista con las categorías detectadas en negativo y cuáles son las acciones por realizar para la mejora de las ventas de la tienda, misma información que será revisada en conjunto con el comisionista en la siguiente visita.
- l) Acudir a las tiendas que tengan inventario y que su resultado haya sido igual o superior al 1% de su ultimo inventario realizado. Así mismo acudir al primer inventario de Comisionistas de nuevo ingreso.
- m) Revisar que la papelería de ingresos diarios esté documentada y soportada con lo requerido (Vouchers, Talones de pagos de servicios, Facturas de compra, devoluciones a proveedor) siempre la del día anterior, si se detectan anomalías revisar días anteriores, esta documentación deberá estar ordenada, y resguardada por si es requerida para auditoria
- n) Llevar el control de las ventas diarias de las tiendas que tengan a cargo mediante un reporte en Excel donde llenen, venta vs **AA**, venta vs Presupuesto, acumulado diario, acumulado mensual y acumulado anual.
- o) Revisar en las visitas que no haya traspasos abiertos o pendientes por cerrar, tanto de CEDIS como de Comisariato.

3.2 tareas semanales

- a) Enviar los lunes a tu jefe de operaciones un calendario de visita de toda la semana de tus tiendas ([revisar adjunto](#))
- b) Los martes Revisar **sabana de ventas** para detectar las categorías con más afectación y comunicarle al comisionista el plan de acción a tomar para mejora del resultado.
- c) Revisión de Análisis de ventas los lunes y viernes e identificar tiendas más afectadas en ticket promedio, transacciones y comunicarle al comisionista el plan de acción a tomar para mejora del resultado.

PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN SUPER Q S.A. de C.V.	DEPARTAMENTO O ÁREA OPERACIONES	CÓDIGO PROCESOS OPERATIVOS 01/2018
AUTOR: RH/OPERACIONES	TIPO DE NORMA OPERACIÓN	

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA SUPERVISOR DE OPERACIONES

- d) Enviar los lunes al Jefe de Operaciones los requerimientos de cambios o promociones de comisionistas antes de las 09:00hrs
- e) Enviar correo los lunes a Jefe de Operaciones, Gerente, y jefe de Protección Patrimonial, si es que hubo algún incidente con el vehículo, equipo o herramientas de trabajo a cargo durante el fin de semana.
- f) Los lunes Pasar estatus de Robos a Jefes de Operaciones en cuanto el avance de la documentación por elaborar y entregar al área de protección patrimonial.
- g) Los lunes entregar Revisión de reporte de aperturas y cierres para detectar que tiendas están incumpliendo con los horarios establecidos por la empresa y tomar acciones.
- h) Analizar los lunes el reporte de venta por hora para detectar si hay alguna tienda que no esté generando ventas y (o) alguna anomalía.
- i) Los lunes Enviar por medio de un correo en un archivo de pdf los arqueos de tiendas realizados durante la semana a jefe de operaciones para su resguardo.
- j) Los lunes enviar por medio de un correo en un archivo de pdf los preinventarios realizados durante la semana a jefe de operaciones para su resguardo.
- k) Solicitar se realice un día a la semana el lavado de estacionamiento del total de las tiendas a su cargo

3.3 tareas mensuales

- a) Dar de baja las **mermas de los insumos** que se acumularon en el mes en la última semana antes del día 28.
- b) Revisar ejecución de la **“feria de la limpieza”** y enviar la evidencia de realizado mediante fotografías al grupo de “operaciones” en la última semana del mes.
- c) Realizar resumen **de resultados mensuales** para presentación, con gerencia de operaciones y dirección general, antes del día 5 de cada mes, y enviar a jefe de operaciones responsable en tiempo y forma (basarse en formato de indicadores).
- d) Realizar en la primera semana de cada mes arqueo de efectivo en su totalidad a las tiendas que tenga a cargo.
- e) 3 días antes de que termine el mes enviar el formato del presupuesto de ventas del mes siguiente a cada una de las tiendas a cargo, asegurándose que este se coloque en el punto de venta para su seguimiento.
- f) 3 días antes que termine el mes enviar al jefe de operaciones la calificación del bono de las tiendas que tenga a cargo.

PROCEDIMIENTOS		
-----------------------	--	--

DIRECCIÓN SUPER Q S.A. de C.V.	DEPARTAMENTO O ÁREA OPERACIONES	CÓDIGO PROCESOS OPERATIVOS 01/2018
AUTOR: RH/OPERACIONES	TIPO DE NORMA OPERACIÓN	

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA SUPERVISOR DE OPERACIONES

- g) 3 días antes de cada mes Asegurar que tengan formatos de check list, bitácora de proveedores, caducidades y hojas de precios.
- h) Una semana antes de arrancar las promociones asegurar el abasto del producto a promocionar, de lo contrario apoyarse con el área de compras para su correcto surtido.
- i) Asegurar el montaje de cabeceras de promociones, colocación de **POP** en cámara fría, ventanales y enfriadores, con su correcta señalización de precios en su respectiva Q tomando en cuenta el tamaño de precio 90% precio 10% letra.
- j) Cerrar tramites de siniestros del mes con el área de protección patrimonial informando a su jefe de operaciones y a gerencia de operaciones.
- k) Validar que se cuente con licencias actualizadas, permiso de venta de alcohol y licencia municipal y enviar evidencia fotográfica vía Whats app a jefe de operaciones

Nota: mantener archivos digitales de las licencias vigentes de cada una de sus tiendas, en su equipo de computo

4. ACTIVIDADES EVENTUALES

4.1 Actividades por toma o retiro de tienda

- a) Realizar arqueo y retiro de efectivo de la venta del día anterior incluyendo fondo fijo revisando con finanzas si es de \$1,000, \$2,000 o más y enviar el resultado al personal encargado del área de finanzas y foto del arqueo realizado vía correo electrónico. Las personas a quien se les enviará serán:
 - *Ma. Del Carmen Valdez (coordinadora de ingresos) cvaldez@superq.com.mx
 - *Silvino Garcia (Jefe de Finanzas) sgarcia@superq.com.mx
 - *José Gilberto Hernandez (auxiliar de ingresos) jhernandez@superq.com.mx
 - *Alejandro Rodriguez (Gerente de Operaciones) arodriguezz@superq.com.mx
 - * y a tu Jefe de Operaciones
- NOTA: NO PODEMOS PASAR AL PUNTO B HASTA QUE SE HAYA REALIZADO ESTA ACTIVIDAD**
- b) Realizar check list de entrega recepción validando que los utensilios estén completos, kit elaboración de pan, papelería etc. ([revisar archivo adjunto](#))
 - c) Solicitar la entrega de documentación que se tiene bajo resguardo, previamente solicitada por el área de finanzas.
 - d) Retirar la documentación que tenga bajo resguardo del periodo que haya cubierto en tienda y entregarlo en oficinas, la documentación requerida consta de:

PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN SUPER Q S.A. de C.V.	DEPARTAMENTO O ÁREA OPERACIONES	CÓDIGO PROCESOS OPERATIVOS 01/2018
AUTOR: RH/OPERACIONES	TIPO DE NORMA OPERACIÓN	

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA SUPERVISOR DE OPERACIONES

- Vouchers de cobro con tarjeta de crédito y/o debito
 - Facturas de Compra a proveedor
 - Cancelaciones o devolución de compra debidamente soportada con nombre, firma y ruta del proveedor
 - Talones de cobro de Servicios
- e) Apoyar en toma de inventario a comisionistas de nuevo ingreso en temas de
- Revisión de inventario las diferencias
 - Revisión de caducidades
 - Baja de producto caducado o respaldar por medio de un correo detallando lo que es cambio de proveedor máximo con 30 días en tienda exceptuando refrescos y/o artículos de almacén
 - Asegurar el Orden y entrega de tienda en condiciones dignas para laborar
*enviar al foro con RH la evidencia fotográfica en qué condiciones se entrega la tienda a los nuevos comisionistas.
- f) Dar seguimiento hasta que se realicen los cambios de alarma y/o cambio de llaves de la tienda previamente solicitado por el Jefe de Operaciones
- g) Asegurar al término del inventario se realice el “cierre de día” para proporcionar la clave de usuario y poder iniciar con nuevo comisionista para dar aviso al foro con RH vía Whats App confirmando que el cambio se realizó con éxito.

4.2 Actividades por cambio de tienda

- a) Realizar arqueo ([revisar adjunto](#)) y retiro de efectivo de la venta del día anterior incluyendo fondo fijo revisando con finanzas si es de \$1,000, \$2,000 o más, imprimir y recabar firma de la actualización de la carta resguardo.
- b) Realizar check list de entrega recepción validando que los utensilios estén completos, kit elaboración de pan, papelería etc. ([revisar adjunto](#))
- c) Solicitar la entrega de documentación que se tiene bajo resguardo, y que previamente el área de finanzas solicitó.
- d) Retirar la documentación que tenga bajo resguardo del periodo que haya cubierto en tienda y entregarlo en oficinas, la documentación requerida consta de:

PROCEDIMIENTOS		
-----------------------	--	--

DIRECCIÓN SUPER Q S.A. de C.V.	DEPARTAMENTO O ÁREA OPERACIONES	CÓDIGO PROCESOS OPERATIVOS 01/2018
AUTOR: RH/OPERACIONES	TIPO DE NORMA OPERACIÓN	

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA SUPERVISOR DE OPERACIONES

- Vouchers de cobro con tarjeta de crédito y/o debito
 - Facturas de Compra a proveedor
 - Cancelaciones y devoluciones de compra debidamente soportada con nombre, firma y ruta del proveedor
 - Talones de cobro de Servicios
- h) Apoyar en toma de inventario a comisionistas de nuevo ingreso en temas de
- Revisión de inventario
 - Revisión de caducidades
 - Baja de producto caducado o respaldar lo que es cambio de proveedor
 - Asegurar el Orden y entrega de tienda en condiciones dignas para laborar
*enviar al foro con RH la evidencia fotográfica en qué condiciones se entrega la tienda a los nuevos comisionistas.
- i) Dar seguimiento hasta que se realicen los cambios de alarma y/o cambio de llaves de la tienda previamente solicitado por el Jefe de Operaciones
- j) Asegurar al término del inventario se realice el “cierre de día” para proporcionar la clave de usuario y poder iniciar con nuevo comisionista para dar aviso al foro con RH vía Whats App confirmando que el cambio se realizó con éxito.

4.3 Actividades por abandono de tienda

- a) Reportar a Jefe de Operaciones que la tienda permanece cerrada o bien fue abandonada por comisionista responsable y esperar indicaciones para aplicación de inventario y toma de tienda.
- b) Reportar a responsable de protección patrimonial y a personal de auditoria para que estén presentes y validen la apertura de tienda en el retiro de candados y apertura de chapas
- c) Llamar a personal responsable de mantenimiento para solicitar la presencia del cerrajero para poder realizar la apertura de la tienda
- d) Revisar cajones y tómbola donde se crea posible que hayan dejado dinero en efectivo
- e) Realizar arqueo ([revisar adjunto](#)) e informar a jefe de operaciones, gerente de operaciones y responsable del área de finanzas sobre el resultado de este, las personas a quien se les enviará serán:

PROCEDIMIENTOS		
-----------------------	--	--

DIRECCIÓN SUPER Q S.A. de C.V.	DEPARTAMENTO O ÁREA OPERACIONES	CÓDIGO PROCESOS OPERATIVOS 01/2018
AUTOR: RH/OPERACIONES	TIPO DE NORMA OPERACIÓN	

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA SUPERVISOR DE OPERACIONES

- *Ma. Del Carmen Valdez (coordinadora de ingresos) cvaldez@superq.com.mx
- *Silvino Garcia (Jefe de Finanzas) sgarcia@superq.com.mx
- *José Gilberto Hernandez (auxiliar de ingresos) jhernandez@superq.com.mx
- *Alejandro Rodriguez (Gerente de Operaciones) arodriguezz@superq.com.mx
- * y a tu Jefe de Operaciones

Asegurar que el arqueo en este caso sea firmado por auditoria de inventario y/o jefe de protección patrimonial, supervisor

- f) Esperar a personal de inventarios para poder contabilizar la mercancía que se encuentra en tienda.
- g) Realizar check list de entrega recepción validando que los utensilios estén completos, kit elaboración de pan, papelería etc. [\(revisar adjunto\)](#)
- h) Retirar la documentación que tenga bajo resguardo del periodo que haya cubierto en tienda y entregarlo en oficinas, la documentación requerida consta de
 - Vouchers de cobro con tarjeta de crédito y/o debito
 - Facturas de Compra a proveedor
 - Cancelaciones y devoluciones de compra debidamente soportada con nombre, firma y ruta del proveedor
 - Talones de cobro de Servicios
- i) Apoyar en toma de inventario a comisionista que realizara la toma de la tienda en temas de:
 - Revisión de inventario
 - Revisión de caducidades
 - Baja de producto caducado o respaldar lo que es cambio de proveedor
 - Asegurar al término del inventario se realice el “cierre de día” para proporcionar la clave de usuario y poder iniciar con nuevo comisionista para dar aviso al foro con RH vía Whats App confirmando que el cambio se realizó con éxito.
- j) En dado caso que no se cuente con gente de apoyo o se tenga un responsable para la toma de tienda de manera formal, el supervisor será el responsable en verificar las diferencias del inventario y estará bajo su cargo hasta que se tenga un comisionista responsable o gente de apoyo para operar la misma

PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN SUPER Q S.A. de C.V.	DEPARTAMENTO O ÁREA OPERACIONES	CÓDIGO PROCESOS OPERATIVOS 01/2018
AUTOR: RH/OPERACIONES	TIPO DE NORMA OPERACIÓN	

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA SUPERVISOR DE OPERACIONES

- k) Dar seguimiento hasta que se realicen los cambios de alarma y/o cambio de llaves de la tienda previamente solicitado por el Jefe de Operaciones
- l) Asegurar al término del inventario se realice el “cierre de día” para proporcionar la clave de usuario y poder iniciar con nuevo comisionista para dar aviso al foro con RH vía Whats App confirmando que el cambio se realizó con éxito.

NOTA: EN CUAL QUIERA DE LOS TRES CASOS YA MENCIONADOS, SI EL COMISIONISTA QUE TOMA LA RESPONSABILIDAD DE LA TIENDA ES DE NUEVO INGRESO SERA OBLIGACION DEL SUPERVISOR BRINDAR APOYO POR LAS SIGUIENTES 12 HORAS DESPUES DE HABERSE REALIZADO EL CIERRE DEL INVENTARIO

4.4 Actividades a robo de tienda

PROCEDIMIENTO

[Revisar el procedimiento del anexo Robos 01-2017 vigente para robo proporcionado por el área de protección patrimonial](#)

4.5 Actividad cambio de zona

- a) Realizar y entregar cedula “de cambio de zona” ([revisar adjunto](#)) por cada una de las tiendas a cargo, especificando los indicadores de mayor importancia, y firmar de mutuo acuerdo en relación con la entrega.
- b) Realizar arquezos ([revisar adjunto](#)) de todas las tiendas de la zona a entregar en presencia del nuevo supervisor para asegurar que no exista deuda alguna en el fondo fijo y sus ventas vayan al corriente con sus depósitos.

PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN SUPER Q S.A. de C.V.	DEPARTAMENTO O ÁREA OPERACIONES	CÓDIGO PROCESOS OPERATIVOS 01/2018
AUTOR: RH/OPERACIONES	TIPO DE NORMA OPERACIÓN	

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA SUPERVISOR DE OPERACIONES

- c) Al término de la entrega de zona enviar un correo de manera general con los pendientes o indicadores por corregir, anexando una fotografía de la cedula ya firmada a jefe de operaciones responsables y a gerencia de operaciones
- d) Supervisor que entrega deberá de incluir en el grupo de Whats app de su zona a supervisor que se quedará a cargo para que lleve el control del grupo asignado.
- e) Validar que las mermas y /o consumibles sean aplicadas en esta entrega para que no haya pendientes de este tipo.
- f) Validar que se cuente con licencias actualizadas permiso de venta de alcohol y licencia municipal

4.5 Actividad por apertura de nuevo centro de costos

- a) Una vez que se hayan entregado las llaves por parte de expansión en conjunto con jefe de operaciones realizar check list de apertura de tienda ([revisar adjunto](#))
- b) Realizar check list de apertura de nueva tienda diariamente ([revisar adjunto](#)) al término del día para informar avances a cada una de las áreas involucradas
- c) Asegurar la implementación de **planogramas** y **esquemáticos** en cada góndola y check out
- d) Asegurar la implementación de planogramas en cada puerta de cámara fría y/o cortina de aire
- e) Reportar cualquier falla o anomalía de edificio, equipo y mobiliario a jefe de expansión, ya que esto tiene un año de garantía
- f) Validar la correcta señalización de precios en cada uno de los productos

4.6 Cierre de tienda

- a) Una vez que ya se conozca la fecha del cierre de operaciones, se debe de aplicar lo siguiente
 - *Dejar de recibir mercancía de parte de los proveedores
 - *Ya no realizar pedidos a CEDIS y COMISARIATO
 - *revisar la existencia de producto caducado o en mal estado y realizar el ajuste correspondiente
 - *solicitar la aplicación de inventario para cuadrar existencias
 - *realizar traspasos de mercancía a tiendas con mayor volumen de venta, con el apoyo del equipo de operaciones

PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN SUPER Q S.A. de C.V.	DEPARTAMENTO O ÁREA OPERACIONES	CÓDIGO PROCESOS OPERATIVOS 01/2018
AUTOR: RH/OPERACIONES	TIPO DE NORMA OPERACIÓN	

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA SUPERVISOR DE OPERACIONES

- *Realizar check list de cierre de tienda diariamente con avances y pendientes, informando a las áreas involucradas (revisar archivo adjunto pendiente por realizar)
- *continuar con el último punto hasta que la tienda quede libre en su totalidad de mercancía
- *entregar llaves a jefatura de protección patrimonial para darle continuidad al cierre con las demás áreas

4.7 Realizar salida cerveza, vinos y licores por solicitud del área de gestoría

- a) solicitar al área de inventario la aplicación del conteo para asegurar la correcta existencia de mercancía
- b) Realizar traspasos a tiendas de mayor volumen de venta o asignada por el jefe de operaciones, esto con el apoyo del área de operaciones
- c) Asegurar que el inventario quede en ceros en sistema sin existencia cargada
- d) Realizar barrido visual de manera general en la tienda para asegurar que no quede ningún producto rezagado de estas categorías para evitar problema con las autoridades
- e) Asegurar que la tienda que reciba esta mercancía realice inventario de recepción y cierre de traspaso en sistema al momento, este proceso debe de estar firmado por supervisor, y comisionista que recibe la mercancía
- f) Asegurar que el comisionista realice el correcto llenado de puertas con el producto que indique el jefe de operaciones

4.8 Ingreso de cerveza, vinos y licores

- a) Solicitar apoyo de manera inmediata a operaciones para los traspasos de producto de esta categoría (cerveza y baja graduación) para que cubra la venta al siguiente pedido de proveedor
- b) Solicitar al comisionista que realice el retiro y correcto almacenaje del producto que se haya designado para cubrir los huecos
- c) Realizar pedido a CEDIS solicitando, vinos, licores y baja graduación
- d) Realizar pedido a proveedor de Cerveza y baja graduación
- e) Recoger un pedido básico de CEDIS en caso de ser necesario basándose en el top 20
- f) Montar exhibiciones, planogramas en cámara fría, góndola de vinos y cabera de promociones
- g) Asegurar la instalación de lonas y **material POP**

PROCEDIMIENTOS		
-----------------------	--	--

DIRECCIÓN SUPER Q S.A. de C.V.	DEPARTAMENTO O ÁREA OPERACIONES	CÓDIGO PROCESOS OPERATIVOS 01/2018
AUTOR: RH/OPERACIONES	TIPO DE NORMA OPERACIÓN	

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA SUPERVISOR DE OPERACIONES

- h) Mandar fotografía al jefe de compras, de la primera compra al proveedor de cerveza y el ticket de la primera venta de esta categoría siempre y cuando sea de reciente apertura o la primera vez que vende esta categoría

- i) Para tiendas de recién apertura o que sea la primera vez que venden esta categoría (cerveza) deberá de enviar foto de la primera compra al proveedor y de la primera venta al cliente al jefe de compras.

NOTA: ver alternativas de almacenaje cerca de la tienda según el tiempo de respuesta que brinde el área de gestoría



Glosario:

Homologar: Poner una cosa en relación de igualdad o equivalencia con otra por tener ambas en común características referidas a su naturaleza, función o clase.

CEDIS: Centro de distribución (almacén)

Comisariato: Los comisariatos son sencillamente **centros de distribución** para industrias que consumen generalmente lo mismo, esto es, integran toda la línea de productos que requiere un negocio o industria para distribuirla a su vez a todas sus unidades o puntos de venta, y es donde se elabora para su venta, pan, paletas de hielo, lonches, agua.

SQPOS: es la abreviatura de nuestro Sistema interno de Nombre **Super Q Point Of Sale**, (sistema de punto de venta de super Q)

SISAYD: Programa desarrollado para hacer levantamiento de reportes a las áreas que denoten falta de servicio hacia las tiendas, y son, Mantenimiento, Abasto, y Departamento de Sistemas.

Cortina de Aire: Equipo de refrigeración que almacena comida rápida como lonches, yogurt, gelatinas, etc.

sabana de ventas: Reporte que contiene de forma detallada el total de los registros de venta realizados en un periodo de tiempo determinado, de cada punto de venta, donde se puede comparar contra el ejercicio inmediato anterior y realizar análisis de ventas a cualquier nivel (tiendas, supervisor, zonas, jefaturas, segmento, categorías, etc.)

AA: Año Anterior

mermas de los insumos: mercancía que se utilizó para limpieza y servicio de tienda, o para uso de los equipos de cómputo (rollos, cloro, fibra, franela, cucharas, tenedores etc.)

“feria de la limpieza”: se le llama así a la actividad que durante la última semana del mes se realiza limpieza profunda a la tienda en general, esto es mover equipos, muebles, y exhibidores etc.

resultados mensuales: es una recopilación de la información de los principales indicadores de medición de las tiendas que tienen a cargo, para presentarla en la junta mensual con la dirección.

POP: *material publicitario (Point Of Purchase) punto de compra por sus siglas en inglés,*

Planogramas: es la planificación grafica de los productos de acuerdo con su distribución, presentación, empaque, numero de frentes, optimización del espacio y adecuación del stock

Esquemáticos: es una planificación grafica de acuerdo de la distribución de las categorías, asignación de espacio de acuerdo con el porcentaje de ventas que representa y priorizando marcas lideres



RECURSOS HUMANOS
CADENA SÚPER Q

GERENTE DE OPERACIONES
CADENA SÚPER Q

Vo. Bo.

DIRECTOR GENERAL
CADENA SÚPER Q

