



Boreal  
193-04

Limoncillo  
021-05

# MANUAL EXCELENCIA OPERATIVA 2024



# Índice

## Objetivo General

---

### 1.1 Objetivos específicos

## Lineamientos del modelo de Excelencia Operativa

---

### 2.1 Lineamientos Regulatorios

#### 2.1.1 Gente

- 2.1.1.1 Capacitación básica
- 2.1.1.2 Uniforme del vendedor y zapatos de seguridad

#### 2.1.2 Imagen en tienda/ Seguridad

- 2.1.2.1 Imagen interior y exterior
- 2.1.2.2 Seguridad

#### 2.1.3 Producto

- 2.1.3.1 Planograma general de la tienda

#### 2.1.4 Ética

- 2.1.4.1 Cumplimiento normativo
- 2.1.4.2 Carta ética

#### 2.1.5 Herramientas de venta

- 2.1.5.1 Inspiración/ selección /producto
- 2.1.6.1 Mejoravit/ Coppel

### 2.2 Lineamientos Comerciales

#### 2.2.1 Producto

- 2.2.1.2 Portafolio Óptimo
- 2.2.1.3 Portafolio Vocación de Tienda

#### 2.2.2 Servicio y Atención al Cliente

- 2.2.2.1 NPS Evaluación de Servicio

#### 2.2.3 VDT

- 2.2.3.1 Vendedor de VDT
- 2.2.3.2 Registro de Ventas en Portal VDT
- 2.2.3.3 Cubrimiento de presupuesto VDT

#### 2.2.4 Presupuesto

### Anexos

# 01

## Objetivo General

El presente modelo de Excelencia Operativa busca crear una propuesta de valor uniforme, mediante estándares de excelencia en la operación, soportado en 9 prácticas básicas.

### 1.1 Objetivos Específicos

El Modelo de Excelencia Operativa obedece a los siguientes objetivos estratégicos:

1. Brindar una experiencia de compra excepcional al cliente final.
2. Generar satisfacción, lealtad y recomendación de nuestros clientes.
3. Lograr incrementar ventas en las tiendas.

# 02

## Lineamientos del modelo de Excelencia Operativa

De cara al mercado, y respecto a la operación diaria, existen determinados estándares de excelencia que contribuyen a ofrecer la mejor experiencia de compra a nuestros clientes. Dichos estándares han sido traducidos en lineamientos específicos, con indicadores que permitirán evaluar el desempeño de cada una de las tiendas.

La evaluación del modelo Excelencia Operativa se realizará conforme a los lineamientos señalados en este documento, siendo todos los Concesionarios PPG Comex y sus colaboradores, partícipes de este.

Existen 4 tipos de lineamientos a cumplir: Regulatorios, Comerciales, Informativos y Extras.

### 2.1 Lineamientos regulatorios

Son el eje rector que se debe cumplir en tienda. Es importante que sean cumplidos al 100%, sin excepción alguna.

El *Cumplimiento de Pagos* al 100% es indispensable para poder ser acreedor a un incentivo. Para obtener el 100% de cumplimiento de pagos por tienda, la cuenta asociada a dicha Tienda no deberá tener más de 2 incumplimientos por trimestre. En caso de tener más de 2 Incumplimientos se considerará 0% en este atributo y quedará descartada la tienda para obtener incentivo.

# 02

Toda corrección realizada posterior a la fecha de la evaluación física será clasificada como incidencia de tipo mejora, lo que indica que aplicará como satisfactoria en el siguiente trimestre inmediato.

**Consulta el manual de evaluación física aquí:**

<https://eo.interactivos.com.mx/checklist-fisico.pdf>

## 2.1.1 Gente

### 2.1.1.1 Capacitación básica

El entrenamiento del personal, mediante la plataforma de Universidad Comex, es primordial para mantener el estándar de excelencia en los rubros de atención, servicio y operación de cada una de las tiendas Comex; brindando así una mejor experiencia de compra a todos nuestros clientes.

El Gerente / Encargado de tienda debe cubrir el plan básico de desarrollo creado por el Centro de Formación Integral Comex (CFI):

1. Innovación
2. Portafolio Óptimo
3. Color Trends 2024
4. Seguridad en Tienda
5. Experiencia de Servicio
6. Vocación de Tienda

# 02

## 2.1.2 Imagen de tienda/Seguridad

### 2.1.2.1 Imagen Interior y Exterior

PPG Comex es una marca de prestigio y renombre, reconocida por la excelencia en calidad e imagen que proyecta, por tal motivo, contamos con un estándar gráfico en todos los elementos y piezas de comunicación donde se tiene presencia. Derivado de esto, todas las tiendas Comex, así como impresos y medios electrónicos, deben presentar un correcto uso de marca e imagen con apego a los lineamientos establecidos actualizados en el Manual de Imagen de Tienda disponible en Axxess.

[manual-de-tienda.pdf \(interactivos.com.mx\)](http://manual-de-tienda.pdf(interactivos.com.mx))

### 2.1.2.2 Seguridad en tienda

Los Concesionarios deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) que apliquen en su centro de trabajo, así cubrirán los puntos como:

1. Orden y limpieza.
2. Equipos de emergencia: Extintores.

# 02

3. Señalamientos (ruta de evacuación, salida de emergencia, no fumar, ¿qué hacer en caso de sismo o incendio?, prohibida la venta de solventes a menores, entre otros).
4. Manejo de materiales peligrosos con uso de bote tapa tipo dona, señalizado y correctamente delimitado.
5. Equipo de protección personal para trasvase (vestimenta, zapato de seguridad, guantes de nitrilo, lentes de seguridad, mandil de nitrilo, etc.).
6. Instalaciones eléctricas (cableado canalizado con canaleta y extensión de uso rudo).
3. Área de trasvase de solventes (kit de emergencia, tambos aterrizados, área ventilada, o sistema de extracción).

**Mayor claridad en exhibición = Mejor experiencia de Compra**



# 02

Los lineamientos regulatorios se enuncian a continuación:

Prácticas Básicas	Alcance	Cumplimiento	Lineamiento
Gente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Innovación</li> <li>2.-Portafolio óptimo</li> <li>3.-Color Trends 2024</li> <li>4.-Seguridad en tienda</li> <li>5.-Experiencia de servicio</li> <li>6.-Vocación de tienda</li> </ol> Por lo menos un encargado (10 a 15 minutos) anual	100%	Regulatorio
Imagen de tienda	Imagen interior, exterior y seguridad	100%	Regulatorio
Producto	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Planograma</li> <li>2.-Portafolio Óptimo</li> </ol>	100%	Regulatorio
Ética	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Carta Ética</li> <li>2.- Aviso de privacidad</li> </ol>	100%	Regulatorio
Herramientas de venta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Inspiración</li> <li>2.-Selección</li> <li>3.-Producto</li> </ol>	100%	Regulatorio
Medios de pago	1.-Kushki - Coppel	100%	Regulatorio

Los lineamientos regulatorios que no sean evaluados con cumplimiento del 100%, se deberá a que no están cumpliendo con los estándares establecidos dentro del programa y, por lo tanto, el resultado de tienda no aprobará para obtener el incentivo.



# 02

Por lo menos un Gerente/ Encargado por Tienda (10 a 15 minutos anual)  
La vigencia de todos los cursos básicos de Excelencia Operativa es de 1 año y con una calificación mínima de 8 para considerarse satisfactorios.

Las actualizaciones y cambios del equipo de tienda capacitado; se debe notificar a tu Líder Territorial y a Universidad Comex.

Ingresa a UC aquí: <https://universidadcomex.sabacloud.com/>

## 2.1.1.2 Uniforme del vendedor y zapatos de seguridad

Todo el personal del piso de ventas debe portar uniforme en buen estado y zapatos de seguridad con casquillo o protección removible para zapato de policarbonato de manera obligatoria, en todo momento (incluyendo personal de nuevo ingreso).

El personal en entrenamiento debe estar debidamente identificado.  
Por seguridad no pueden portar faldas, short ni pantalones rotos.

# 02

## 2.1.3 Ética

### 2.1.3.1 Cumplimiento Normativo

Comex tiene un firme compromiso con el cumplimiento de leyes y regulaciones, siendo reconocida como una empresa responsable y con claras fortalezas al respecto. Los Concesionarios deberán tener un total apego al cumplimiento normativo con el fin de preservar la operación y la imagen de la marca; así mismo, es su responsabilidad como empresarios independientemente alinearse a las leyes y regulaciones que resulten aplicables, asegurando que su personal cumpla con las mismas, incluidas las leyes y reglamentos aplicables en materia de corrupción, soborno, conducta ética en los negocios y lavado de dinero.

Dicho marco regulatorio puede variar en atención a la entidad federativa en la que se encuentren ubicadas las tiendas, por lo que el Concesionario debe verificar las leyes y regulaciones que le resulten aplicables. Comex acompaña a los Concesionarios proveyéndoles de herramientas que les permiten conocer las leyes y regulaciones más significativas, así como sus acciones de cumplimiento, con la finalidad de conformar un marco de cumplimiento homogéneo y mínimo para la red de Concesionarios Comex.

**Cuidar nuestra reputación es cuidar la reputación de nuestra marca.**

# 02

## 2.1.3.2 Carta Ética

En la Red de Concesionarios nos alineamos a un estándar elevado de conducta profesional y comercial. Nuestra reputación como un equipo ético y respetuoso es una ventaja competitiva crucial para hacer negocios. Tenemos la responsabilidad y compromiso de garantizar el éxito a largo plazo de nuestra Red, beneficiando a nuestros clientes, empleados, proveedores y vecinos.

El éxito depende de la capacidad para tomar decisiones y mantenerlas alineadas a nuestros valores. El Código de Ética personifica las virtudes fundamentales y expectativas como una red ética.

Este logro, concentra las cualidades principales del buen actuar, las prácticas que se espera de cada uno de nosotros y es una herramienta para ayudarnos a tomar decisiones correctas y resolver las cuestiones éticas que puedan surgir.

Contacto: **Betzabe Macedo | Altiva | Imacedo@ppg.com | 4749**

Pasos para entrega de carta:

Una vez firmada la carta envíala de forma digital a ATC: Rafael López, correo: RALopez@ppg.com

1. Espera la confirmación de que la carta está en orden
2. Puedes recolectar la carta física y enviarla a Karen Villar o solicita al concesionario el envío a:

Altiva con atención a Karen Villar a la siguiente dirección: Blvd. Manuel Ávila Camacho #138 PH 1&2, Colonia Lomas de Chapultepec, CP 11650, México Ciudad de México. Tel: (55)1669-1600

## 02

## 2.1.4 Herramientas de venta

## 2.1.4.1 Inspiración / Selección / Producto

Tipo de herramienta	Herramienta	SKU
HI	Rotulación del área de inspiración y/o área de color	19A9828662
HI	Rack ColorLife 2.0 (HI)	19A9828662
HI	Chips completos en el rack	19A9821820
HI	Carta de etapas de vida	
HI	1. Roomies y soltero	19A9861096
HI	2. Recien casados	19A9861097
HI	3. Primer bebé	19A9861098
HI	4. Pet lovers	19A9861100
HI	5. Creciendo en familia	19A9861099
HI	Mueble Exsa	
HI	Catálogo de inspiración	19A9828076
HI	Taco de color 7 tiras	19A4021300
HI	Taco de color 2.0	19A9821283
HI	Guía de atributos/manteleta	19A3525663
HI	Prontuario general	19A9821753
HI	Tabla de contratipos	19A3525665
HI	Comunicación de campaña nacional en curso	
HI	Área de color	
HI	Comex TV (audio y contenido correcto)	19A9861130

# 02

## 2.1.6 Medios de pago

La estrategia de Medios de Pago nos hace más competitivos, el mercado está dejando atrás al dinero en efectivo y migrando rápidamente a las transacciones electrónicas. Estas alternativas de financiamiento, que se han convertido en un pilar fundamental y diferencial clave, tienen un gran impacto en la industria Retail y experiencia de compra de los clientes.

Bajo este racional surgen nuestras herramientas de pago, las cuales nos otorgan beneficios cuantificables: más ventas, tickets de compra y transacciones.

El hecho de que todas las tiendas Comex estén sumadas a estas estrategias nos permite ofrecer una experiencia unificada. Recuerda que para el consumidor somos una sola empresa y no unificar nuestras alternativas para sus compras puede generarles confusión y frustración.

Banderola Meses Sin Intereses 19A3525012

Kit de Comunicación de Medios de Pago 19A3525634

Todos los Puntos de Venta deben ofrecer pago con tarjeta: Visa, MasterCard. American Express, Carnet y Bienestar.

# 02

## 2.2 Lineamientos comerciales

Este lineamiento permite mantener los estándares de servicio dentro de las tiendas. Se conforma de las prácticas básicas siguientes :

Prácticas Básicas	Alcance	Cumplimiento	Lineamiento
Producto	Portafolio óptimo	Mínima 92% Máxima 100%	Comercial
Evaluación de servicio	Encuestas Cliente Real (1 por semana = 12) 1.-Sin casos levantados = + 10 pts extra 2.-Casos Cerrados -72hrs = - 10 pts extra 3.-Casos Cerrados Vencidos +72hrs = - 10 pts extra 4.-Casos Vencidos = 10 pts extra	Mínima 92% Máxima 110%	Comercial
Vocación de tienda	1.-Cobertura de territorios 2.-Registros de ventas en Portal VDT 3.-Cubrimientos de presupuesto VDT (%)	100%	Comercial
Comercial	Cubrimiento de presupuesto (%)	Mínima 92% Máxima 100%	Comercial

El Cubrimiento al presupuesto (%) debe cumplirse mínimo del 92% para que la tienda pueda ser acreedora al incentivo.

# 02

## 2.2.1 Producto

### 2.2.1.1. Planograma general de la tienda

El Planograma es la representación gráfica de las iniciativas, donde mostramos la mejor forma de exhibir estratégicamente todas las promociones, descuentos, lanzamientos y campañas de nuestras líneas de producto, logrando incrementar las ventas. El acomodo que sugerimos es por familias y por capacidades (menor a mayor).

Objetivos:

- Estandarizar la exhibición de productos
- Diferenciar las categorías y la correcta relación entre ellas
- Incremento en ventas

Mayor claridad en exhibición = Mejor experiencia de Compra

**Consulta el planograma aquí:**

<https://eo.interactivos.com.mx/planograma.pdf#page=20>



# 02

## 2.2.1.2 Portafolio Óptimo

Cada uno de nuestros productos proporciona una solución a las necesidades de los consumidores. Una variedad de opciones y alternativas mejora significativamente la experiencia de compra. El portafolio óptimo de productos es fundamental se encuentre físicamente en tienda, para incrementar la oferta de servicio y la estandarización de productos en tienda. Al ofrecer alternativas que se ajusten a las necesidades de nuestros clientes logramos incrementar las ventas.

**Revisar listado vigente:**

<https://eo.interactivos.com.mx/portafolio-optimo.pdf>

# 02

## 2.2.2 Servicio y Atención al Cliente

### 2.2.2.1 NPS Evaluación de Servicio

EL Net Promotor Score (NPS) es un indicador de rendimiento que evalúa a una empresa en su función de experiencia al cliente a lo largo de su recorrido.

Ofrecer una excelente experiencia de compra excepcional a todos nuestros clientes hace que ellos regresen y nos recomienden, no solo a la marca sino también a la tienda, logrando así su lealtad y el crecimiento del negocio, se busca conocer:

1. La satisfacción del cliente
2. Atributos de tienda
3. Nivel de recomendación

Para mejorar la experiencia de compra generaremos una conectividad con el cliente final, midiendo; atención y asesoría, tiempo, disponibilidad de producto, instalaciones, precios - promociones y medios de pago, todo esto, a través de una encuesta (código QR) en el punto de venta.

# 02

## 2.2.2.1 NPS Evaluación de Servicio

Para poder ser evaluados en el trimestre, se requiere mínimo 1 encuesta contestada por semana (durante 12 semanas). Si en alguna de las semanas no se alcanza con la cuota mínima establecida la tienda quedará sin derecho a incentivo, para que las encuestas sean consideradas deberán cumplir con los siguientes criterios definidos:

1. Deberán ser respondidas por clientes
2. Si el cliente evalúa tu tienda por debajo de 8 en alguna de las preguntas evaluadas se creará una alerta por correo, la cual tiene que generar un plan de trabajo en Remci.
3. No se permitirá que un cliente conteste más de una vez la encuesta por trimestre evaluado.
4. Las preguntas que sean de tipo obligatoria en el trimestre se tomaran en cuenta para la evaluación de Servicio, las de tipo informativas no se tomaran en cuenta para el resultado final.

# 02

5. La calificación se obtendrá del promedio de todas las respuestas emitidas por el cliente, para el caso de las preguntas que tengan respuesta “SI” y “NO” que sean de tipo obligatoria, también formaran parte de la evaluación, respuesta “SI” equivale a 10 y el “NO” a cero puntos.
6. El resultado promedio que incluye todas las preguntas de escala (De 0 a 10) y preguntas Binarias (SI y NO) se multiplica por 10, para generar una calificación que podrá ir de 0 a 100%.
7. En este lineamiento se debe cubrir mínimo el 92% para poder ser acreedor a incentivo.

## **Incentiva a tu cliente a contestar la encuesta ganando tarjetas electrónicas de regalo**

### 2.2.2 Servicio y Atención al Cliente

#### 2.2.2.2 Puntos Extra en Evaluación de Servicio

Visualiza el estatus de tus casos levantados por el cliente, para generar tu plan de trabajo en la plataforma **Remci**, carga retroalimentación y evidencias, para que se pueda considerar como caso atendido en 72 hr. Estatus de los casos:

1. Abierto
2. Cerrado
3. Vencido
4. Cerrado Vencido

## 02

Se considerarán puntos Extras en el lineamiento de Evaluación de Servicio en el caso de que los tickets (casos) generados por el cliente sean atendidos en tiempo y forma (72 hr. En Remci).

Para ello se considerarán los siguientes criterios:

1. Encuestas totales trimestralmente, sin tickets levantados durante todo el trimestre: otorga + 10 puntos extras sobre su calificación final por Tienda.
2. Encuestas con todos los tickets atendidos en el lapso de las 72 horas naturales siguientes con todos los Tickets Cerrados, con generación correcta del plan de trabajo: otorga +10 puntos extras sobre su calificación final por Tienda.
3. Encuestas con por lo menos un ticket en estatus Cerrado Vencido y ningún ticket Vencido, con generación correcta del plan de trabajo: otorga +2 puntos extras sobre su calificación final por Tienda
4. Encuestas con por lo menos un caso Vencido: otorga -10 puntos extras
5. Ingresa a Remci aquí: <https://excelencia.remci.com.mx/portal/login>

# 02

## 2.2.2 Servicio y Atención al Cliente

### 2.2.2.2 Puntos Extra en Evaluación de Servicio

A continuación, se presenta un ejemplo de cómo impactaría en el resultado final la aplicación de puntos extras descritos anteriormente:

Tienda	Evaluación de Servicio	Estatus de Casos	Punto Extra	Calificación Final	Descripción de Casos
La estrella	100%	Sin registros	10%	110%	Sin registro de casos levantados en la evaluación
El sol	92%	Cerrado	10%	102%	Con todos los casos Cerrados
La luna	91%	Cerrado Vencido	2%	93%	Con por lo menos un caso Cerrado vencido
El cometa	90%	Vencido	-10%	80%	Con por lo menos un caso Vencido
La aurora	82%	Abierto	0%	82%	Se ha registrado un caso, a partir de ahora debe ser atendido en 72 hrs naturales

#### ¿Qué es Net Promoter Score (NPS) o Puntuación Neta del Promotor?

Las compañías con un enfoque centrado en el consumidor, obtienen un retorno de inversión del 40% y fidelizan clientes 60% más rápido.



Detractores  
0-6



Pasivos  
7-8



Promotores  
9-10

# 02

Encuentra toda la información relacionada con la evaluación física y de servicio, en nuestro *Journey de Excelencia Operativa*:

[Excelencia Operativa – Este es el sitio de Excelencia Operativa \(interactivos.com.mx\)](https://interactivos.com.mx)

Contraseña: Comexvivetussueños





# 02

## Permisos y Roles para Plataforma Web y APP evaluación física

Para la matriz de roles considerar los siguientes Roles, con los permisos enlistados en campo “Acción o Funcionalidad”:

### Matriz de Roles

Módulo	Acción y funcionalidad	Usuarios externos			Usuarios externos PPG				
		Supervisor	Concesionario	Asesor y/o gerente	Lider de territorio	Gerente regional	Director divisional	Excelencia operativa	Administrador
WEB-QR	Dar de alta y baja/modificaciones a usuarios y cambio de contraseña								X
	Asignar precios y roles								X
	Editar preguntas y agregar nuevas								X
	Visualizar tablero evaluación de servicio		X		X	X	X	X	X
	Gestionar casos	X	X	X					
	Acceder a todas las tiendas registradas	X	X		X	X	X	X	X
	Descargar PDF y Excel	X	X		X	X	X	X	X
	Consulta de resultados	X	X		X	X	X	X	X
Editar y configurar elementos del tablero	X	X						X	
APP FISICA	Dar de alta y baja/modificaciones a usuarios y cambio de contraseña								X
	Visualizar tablero evaluación física	X	X	X	X	X	X	X	X
	Editar preguntas y agregar nuevas								X
	Descargar PDF y Excel	X	X		X	X	X	X	X
	Consulta de resultados	X	X		X	X	X	X	X
	Realizar evaluación y subir evidencias	X	X	X					
	Respuesta a evaluación							X	X

## 02

Para ver editable revisar Archivo de Matriz de Roles, pestaña Matriz.

Para los “Usuarios Internos PPG”, estos deben poder visualizar todas las tiendas que les pertenecen de acuerdo con su Territorio, Región, División. Además, se debe contar con usuario Excelencia Operativa al cual se le puedan asignar más de una región, división o territorio y ver el total de tiendas de los elementos geográficos asignados, también un usuario administrador capaz de visualizar a nivel nacional (total de tiendas) y con los respectivos permisos descritos en la matriz.

Los usuarios PPG deberán ser genéricos y con contraseña estándar que pueda cambiar el usuario administrador en cuestión, una vez dentro de la plataforma, los usuarios deberán tener el mismo nombre de su Territorio, Región, División y el usuario administrador deberá contar con la posibilidad de cambiar la contraseña para su reasignación en caso de cambio de usuario y con la asignación de regiones para el caso de usuarios Excelencia Operativa.

Así los nombres de usuario para las divisiones deberán tener el nombre de la tabla y deberán visualizar el número de tiendas de acuerdo con las que correspondan en el catálogo actualizado a la fecha.

## 02

Usuario division	Tiendas que visualizara
1-FRONTERA PACÍFICO	606
2-NORTE	731
3-OCCIDENTE BAJÍO	873
4-METRO SUR	979
5-METRO VALLE	872
6-SURESTE	990

De forma similar para cada una de las regiones:

Usuario division	Tiendas que visualizara
10-FRONTERA OESTE	238
11-PACÍFICO	175
12-LAGUNA CHIHUAHUA	193
20-NORESTE	354
21-HUASTECA	377
30-COSTA OCCIDENTE	197
31-JALISCO	228
32-MICHOACÁN	166
33-BAJÍO	282
40-METRO ORIENTE	277
41-METRO SURORIENTE	342
42-SUR	360
50-METRO NORPONIENTE	299
51-METRO PONIENTE	285
52-VALLE DE TOLUCA	288
60-PUEBLA	398
61-CHIAPAS	205
62-PEÍNSULA	182
63-GOLFO	205

# 02

Revisar en archivo adjunto dentro de pestaña “Usuarios Internos PPG” para nombre de usuarios de los Líderes de Territorio y sus tiendas visibles de acuerdo con el Maestro de Tiendas.

Se deben poder actualizar las tiendas que ven todos los usuarios de acuerdo con el catálogo de tiendas vigente y considerar su actualización constante dentro de la plataforma sin que ello afecte la visibilidad de los usuarios.

## Políticas de Seguridad

El sistema debe poder identificar las encuestas con:

- 1. Mismo correo electrónico:** Un mismo correo puede levantar encuestas de forma ilimitada pero solo con derecho a 3 intentos de obtener premio como máximo, bloqueo de acceso al premio después de los 3 intentos o si ya obtuvo el premio en uno de los 3 intentos permitidos. Sólo se considera la primera encuesta realizada, las demás se descartan para efectos de la evaluación en el trimestre.
- 2. Correo sospechoso:** Bloqueo de correos temporales no deben poder tener acceso al premio. Correos con usuario generado de forma aleatoria o de dominio sospechoso bloquear acceso a participar por premio.
- 3. Tiempo de encuesta menor:** Generación de encuestas en menos de 20 segundos de tiempo.

## 02

4. **Tienda excede máximo de encuestas por día:** Máximo de 15 encuestas completas con premio al día, por tienda y sujeta a modificación.
5. **Encuestas recurrentes:** Encuestas recurrentes con respuestas 9 y 10 en una misma tienda por día, de 10 a 15 encuestas continuas.
6. **Encuestas hechas fuera de horario de servicio:** Hechas en horarios fuera del horario de servicio de la tienda, se bloquea el acceso a premios después de las 9 p.m. hasta las 7 a.m.
7. **Misma geolocalización:** Que fueron hechas en la misma geolocalización, fuera del Punto de Venta, con diferente correo. Incluir campo de geolocalización por encuesta: medir distancias al punto de venta en km.
8. **Encuesta incompleta:** Que no haya sido llenada de forma completa no debería tener acceso al premio.

## 02

Generar alerta para los escenarios descritos anteriormente, enviar alerta al correo electrónico de Usuarios de Excelencia Operativa con los datos de:

ID tienda, concesión, territorio, región, división, fecha, tipo de alerta, folio o folios de encuestas relacionadas a la alerta.

Emitir un campo de detección de alertas, donde se señale que corresponde a alguno de los casos descritos anteriormente, para su auditoría.

















En caso de ser necesario, se requiere poder marcar los folios, de tal forma que, si por auditoría no pasan los filtros de seguridad permisibles, los folios marcados sean retirados del cálculo de la evaluación en curso y de las bases descargables para que no formen parte de los cálculos finales.

# 02

IMPLEMENTACION DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD REMCI	COMPROMISO	Política 1 Mismo correo	Política 2 Correo sospechoso	Política 3 Tiempo encuesta menor	Política 4 Tiempo encuestas mixtas	Política 5 Encuestas recurrentes	Política 6 Encuestas fuera de horario	Política 7 Geolocalización	Política 8 Encuesta incompleta
Modificar Flujo de encuesta para no mostrar juego para premios	16/08/2024	✓	✓	✓	✓		✓		✓
Modificar Sistema de Evaluación con políticas de Seguridad	Pendiente análisis	✓			✓	✓	✓		✓
Implementación de Alertas Políticas	Pendiente análisis	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
<b>Implementación de Bloqueo por 3 intentos por email</b>									
Con Bloqueo de Premios	16/08/2024	✓							
Con Modificación de Evaluación	Pendiente análisis	✓							
Con Alerta Políticas		✓							
Proceso de Verificación de Correo	16/08/2024								
<b>Implementación de Proceso de Verificación de Correo</b>									
Con Bloqueo de Premios	23/08/2024		✓						
Con Alerta Políticas	23/08/2024		✓						
<b>Implementación de Blacklist</b>									
Con Bloqueo de Premios	16/08/2024		✓						
Con Alerta Políticas	16/08/2024		✓						
<b>Implementación de Whitelist</b>									
Con proceso para deshabilitar proceso de verificación correo	Pendiente análisis		✓						
Con Alerta Políticas	Pendiente análisis		✓						



# 02

IMPLEMENTACION DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD REMCI	COMPROMISO	Política 1 Mismo correo	Política 2 Correo sospechoso	Política 3 Tiempo encuesta menor	Política 4 Tiempo encuestas mixtas	Política 5 Encuestas recurrentes	Política 6 Encuestas fuera de horario	Política 7 Geolocalización	Política 8 Encuesta incompleta
<b>Login con Redes Sociales</b> Con proceso para deshabilitar proceso de verificación correo Con Alerta Políticas	Pendiente análisis Pendiente análisis		 						
<b>Tiempo de Encuesta menor 20 segundos</b> Con Bloqueo de Premios Con Alerta Políticas	Pendiente análisis Pendiente análisis			 					
<b>Tienda Máximo 15 encuestas</b> Parametrización por Tienda Con Bloqueo de Premios Con Modificación de Evaluación Con Alerta Políticas	Pendiente análisis Pendiente análisis Pendiente análisis Pendiente análisis				   				
<b>Encuestas recurrentes</b> Parametrización por Tienda Con Bloqueo de Premios Con Modificación de Evaluación Con Alerta Políticas	Pendiente análisis Pendiente análisis Pendiente análisis Pendiente análisis					   			
<b>Encuestas fuera de horario</b> Con Bloqueo de Premios Con Alerta Políticas	23/08/2024 23/08/2024						 		
<b>Encuestas incompleta</b> Con Bloqueo de Premios Con Alerta Políticas	16/08/2024 16/08/2024								 

# 02

## 2.2.3 Vocación de Tienda

1 vendedor de VDT mínimo por Territorio concesión registrado en la plataforma de inteligencia comercial.

Registro de ventas durante el trimestre evaluado en la plataforma de VDT.

### 2.2.3.3 Cubrimiento de Presupuesto VDT (%)

Cubrimiento de presupuesto VDT mínimo del 92% en el trimestre evaluado

## 2.2.4 Comercial

Participan en el incentivo las tiendas que cubran con mínimo el 92% de presupuesto sell in en el trimestre evaluado en el Territorio concesión al que pertenece.

# 03

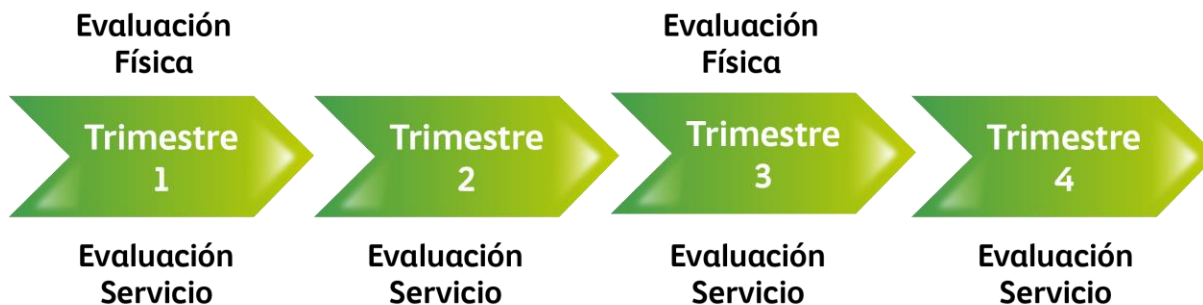
## Anexos

### 2.4 Evaluación

### 2.5 Periodo

Se realizan las evaluaciones trimestrales, con 2 tipos de evaluación:

1. Encuesta NPS cliente final, 4 veces al año.
2. Evaluación física, 2 veces al año (Trimestre 1 y 3)



# 03

## 2.6 Tipo de evaluación

### Evaluación física

El evaluador se identifica con credencial y carta por parte de la agencia y solicita acompañamiento del encargado de tienda, quien firma al término de la evaluación, aceptando el resultado.

### Evaluación de servicio

Incorpora a tu protocolo de atención la *Encuesta NPS* al cliente final, a través de código QR en tienda, generando casos de mejora en tienda.

La evaluación constará de preguntas, por tipo de cliente (sujeto a altas y bajas de preguntas por periodo o iniciativa que se requiera) las preguntas deberán ser parte del cálculo del trimestre en curso si no están tipificadas como informativas (sujeto a cambios).

PREGUNTAS	CALIFICACION	EJEMPLO	PONDERACION (MAX)
¿Qué tan satisfecho estás con	0 A 10	10	10%
¿Recomendarías esta tienda?	0 A 10	10	10%
¿Tu necesidad fue solucionada?	0 O 10	10	10%
¿Por qué tú necesidad no fue solucionada?			FREE TEXT
¿Regresarías a la tienda?	0 O 10	10	10%
¿Por qué no regresarías a la tienda?			FREE TEXT
¿Qué mejorarías?	0 A 10	10	10%
Atención y Asesoría	0 O 10	10	10%
Tiempo	0 O 10	10	10%
Disponiilidad de Producto	0 O 10	10	10%
Instalaciones	0 O 10	10	10%
Precios/Promociones	0 O 10	10	10%
Métodos de Pago	0 O 10	10	10%
CALIFICACION(SUMA)			100%

# 03

## Criterios de Evaluación

1. Los lineamientos, métodos, criterios y características de evaluación del Modelo Excelencia Operativa pueden modificarse atendiendo a las necesidades comerciales y operativas.
2. Los criterios de evaluación trimestral son los siguientes:
  - a. Estar dados de alta, estar en estatus “Activo” y ser tipo “Tienda” en el CAT (Maestro de tiendas) con 3 meses de antigüedad.
  - b. Consentimiento del concesionario para ejecutar la evaluación de tienda
3. Los Concesionarios que no permitan ser evaluados deben ser calificados con el término “Oportunidad”, debido a que no se tiene información.
4. Si la falta de información es derivada del Modelo, donde no se presenta evaluación, debe calificar con el término “Sin Evaluación **MS**”.

## 2.7 Tipos de resultados

### Incentivos

Dentro de su evaluación trimestral los concesionarios podrán acceder al pago de incentivo, siempre que cumpla con las siguientes premisas de forma simultánea:

1. El “Cumplimiento de Pagos” al 100% es indispensable para ser acreedor a un incentivo. **(en el trimestre)**

# 03

2. Cumplir al 100% en todos y cada uno de los Lineamientos Regulatorios, sin excepción alguna.
3. Cumplir con el alcance mínimo estipulado en el Lineamiento Comercial y se obtenga un alcance mínimo del 92% en cada uno de estos Lineamientos.
4. Cumplir con 12 encuestas mínimo al trimestre, (Con mínimo una por semana).

La tienda se posicionará en “Incentivo” con derecho al pago de Incentivo.

Quienes sean acreedores a un incentivo recibirán una bonificación de hasta el 1% sobre el importe de sus compras reales a Distribuidora Kroma, S.A de C.V. en el trimestre evaluado.

La Nota de crédito correspondiente al incentivo, se bonificará en los 30 días posteriores a la publicación de resultados finales.

## Neutral

Cuando la tienda no cumpla con el alcance mínimo del servicio o de los Lineamientos Comerciales, pero estén por arriba del 80%, y se cumplan todos los Lineamientos Regulatorios al 100% la tienda se posicionará en estatus “Neutral” sin derecho al pago de Incentivo.

# 03

## Oportunidad

En caso de no cumplir con el 100% de algún lineamiento Regulatorio automáticamente perderá el derecho al pago del incentivo y se posicionará en estatus de “Oportunidad”.

## Sin Evaluación MS

Altas, bajas, cambios (ID, ubicación, dueño, tiendas grises, etc.) , dentro del Maestro de Tiendas quedan fuera de la evaluación del trimestre en curso, así como las tiendas que registren los siguientes estatus: “Cerrada”, “No existe”, “Remodelación” dentro del CAT, dentro del portal de EO. Para estos casos se asignará “Sin Evaluación MS” sin derecho al pago de incentivo, es responsabilidad del líder territorial asegurar las actualizaciones en el CAT de Tiendas. Los cambios de dueño en Tiendas se deben notificar al equipo de Excelencia Operativa, una vez anunciado el inicio del trimestre a evaluar. Si notificas a tu asesor de EO que están listos para recibir la evaluación en el trimestre del cambio se procede a evaluar de lo contrario no se hará evaluación durante el periodo por la transición.



# 03

## Tipos de Incidencias

Axxess es el único medio para recibir incidencias

**1. Comprensión;** cuando la incidencia se debe a una incomprensión por parte del cliente- se aplicará en el trimestre en curso y permanecen con la misma respuesta negativa. Ejemplo: Tener copetes de versiones anteriores o mezclados con la versión actualizada en tienda.

**2. Definición;** cuando la incidencia es referente a un acuerdo con un área de la compañía o se presenta evidencia de que el atributo no se cumple por cuestiones de la operación interna de la compañía- se aplicará en el trimestre en curso. Ejemplo: cuando la tienda no puede tener COMEX TV ya que el internet de la zona no alcanza la velocidad requerida para la instalación. Si la tienda cuenta con un acuerdo, se debe registrar una incidencia vía sistema en tiempo y forma, para cambiar el atributo.

# 03

**3. Evaluación;** cuando existe un error de carga de información en el portal o transcripción y/o cuando existe un error por parte del evaluador- aplica en el trimestre en curso. Ejemplo: cuando el evaluador coloca incumplimiento a la imagen de tienda exterior que está en un pueblo mágico, aquí la respuesta correcta es NA.

**4. Mejora;** cuando no se tiene correctamente ejecutado algún punto de la evaluación física al momento de la evaluación y se realiza la corrección posterior a la evaluación- Aplicará en el trimestre posterior inmediato a la evaluación física (trimestre 2 y 4 del año). Ejemplo; no se contaba con algún producto del portafolio óptimo al momento de la evaluación y se realiza el pedido posteriormente para ya tenerlo en tienda disponible al cliente final.

**IMPORTANTE:** Realizar los trámites de ligues de tiendas a usuarios de axcess por lo menos con 2 semanas de anticipación al periodo de incidencias.

# 03

## Aplicación de Incentivo

Este proceso se hará a través de una Nota de Crédito a la cuenta de los Concesionarios que así lo ameriten.

De acuerdo con las disposiciones fiscales las bonificaciones solo se realizarán a las cuentas activas que tengan un saldo deudor a donde aplicar dicha Nota de Crédito, durante el trimestre posterior a la publicación de resultados y serán ejecutadas por el área de Atención a Clientes en conjunto con Crédito de Comex. Se aplicarán una vez cumplido este criterio comunicándose a la red vía Conexión Concesionarios.

# 03

## Cierre

Los Concesionarios deberán acercarse a su Líder territorial para cualquier comentario u observación referente al Modelo de Excelencia Operativa.

El éxito en la aplicación y cumplimiento del presente documento se verá directamente reflejado en los resultados de cada una de las tiendas, hacia dentro de toda la organización y, principalmente en la gente, empleados, socios comerciales y clientes. Además, en la enorme satisfacción que conlleva un trabajo de calidad.

Lo que en Comex hoy se ve como un reto, mañana será una tradición; convirtiéndose en el signo distintivo de la compañía, por lo que es fundamental dar en todo momento el 100% para que solo cosas positivas pasen en nuestro alrededor.

# 03

## Proceso QR

1. Si ya recibiste el QR en tu tienda, regístralo en el siguiente link:


[Registros QR – Excelencia Operativa \(interactivos.com.mx\)](https://interactivos.com.mx)

**Excelencia Operativa**

**Te hemos enviado tu Código QR(s)**

**Sigue los pasos para el registro**

1) Ubica el folio de tu QR



2) Selecciona la categoría de tu concesión

Categoría 1	<b>1 a 3</b> Tiendas
Categoría 2	<b>4 a 15</b> Tiendas
Categoría 3	<b>16 a 30</b> Tiendas

# 03

## 2. Activa tu QR:

La activación será el punto crucial donde habilitaremos a la tienda para recibir encuestas de sus clientes a través del Código QR. De no llevarse a cabo no podrá recibir calificación en cuanto a servicio:

1. Solicita/ubica el código QR, Valida que sea el folio registrado y escanea. Ten listo el Código QR en tienda para entregar al evaluador
2. Coloca el ID de Tienda. Debes conocer el ID de tienda, Dirección, Coordenadas, Razón social y Concesionario.
3. En el sitio permite la ubicación y toma una foto.
4. Durante el paso 3 y 4 apoyarás al Evaluador a validar los datos y a que él pueda tomar las fotos
5. ¡Listo la tienda esta activada! ya puede recibir encuestas

Ya activado, debes colocar el Código QR de acuerdo con la Guía de colocación y que la encuesta se pueda contestar correctamente:

<https://eo.interactivos.com.mx/guia-EO-QR.pdf>

# 03

## 3.1 Publicación de Reportes en Axxess

Una vez evaluada tu tienda podrás consultar el detalle de la evaluación física (portal EO) y de la evaluación de servicio (Remci).

**Mi tienda > Excelencia Operativa > Resultados > Portal Excelencia Operativa**

Una vez anunciado el periodo de incidencias podrás consultar el PDF de resultados trimestrales, siguiendo la ruta:

**Mi tienda > Excelencia Operativa > Resultados > Dashboard de concesionarios**

Al acceder a Axxess encontrarás los siguientes módulos que te ayudarán a consultar los resultados a varios niveles de detalle ya sea por tienda, cuenta y por trimestre.

# 03

## 3.1.1 Ingreso al Remci

<https://www.intelitec.com.mx/portal/bienvenida>

El registro de usuarios y perfil para visualización de resultados y tickets (casos) levantados, así como el seguimiento de estos en la plataforma, es a través del *Formato de alta EO- Página web*, mismo que deberás enviar a tu asesor de Excelencia Operativa por correo electrónico por lo menos 2 semanas antes del cierre de incidencias.

Define los accesos para tu personal autorizado en el mismo:

[formato EO concesionario](#)

## Matriz de Permisos Remci

Modulo	Acción o Funcionalidad	Perfiles			
		EO	Concesionario	Supervisor	Asesor y/o Gerente
WEB-QR	Dar de alta y baja y modificaciones a usuarios	x			
	Evaluación de servicio		x		
	Generar correo de disculpa		x	x	
	Acceder a todas las tiendas	x	x		
	descargar PDF	x	x		
	consulta de resultados	x	x		x
APP	Evaluación física		x	x	
	descargar PDF	x	x		
	consulta de resultados	x	x		x
	subir evaluaciones		x	x	



# 03

## 3.1.1 Ingreso a Remci

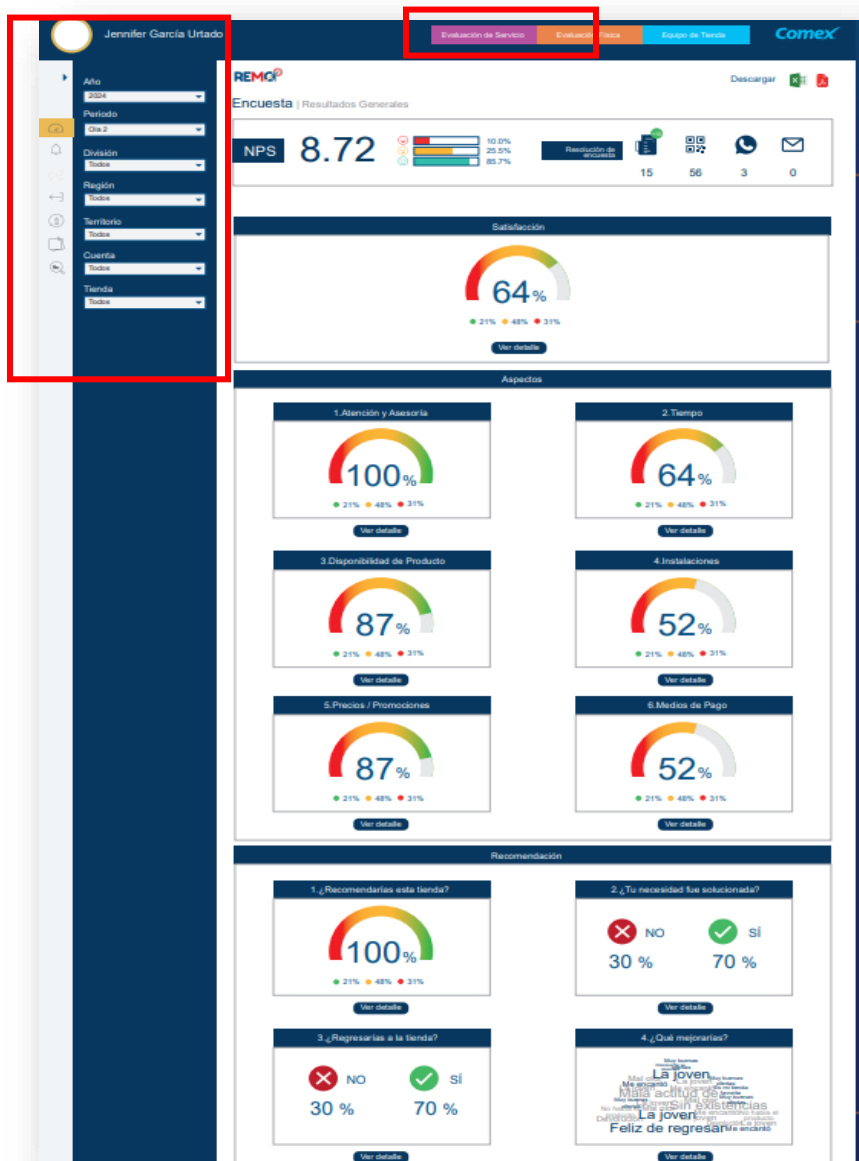
Sigue la ruta: <https://www.intelitec.com.mx/portal/bienvenida>



# 03

3.- Interactúa en el menú de opciones para visualizar resultados

2.- Coloca los filtros correspondientes a tu tienda



# 03

**REMCO Casos**

Ticket	ID Tienda	Nombre de tienda	Fecha de ticket	NPS	Correo disculpa	Plan de trabajo	Fecha de cierre	Estatus
1578369	1839	Acumal - Zacatepec	25/02/24	32				Abierto
5469532	1839	Acumal - Zacatepec	01/01/24	85				Abierto
1545503	1839	Acumal - Zacatepec	13/02/24	76	✓	Ver		Vencido

**Tiempo Abierto** 12:24 hrs

**PLAN DE TRABAJO**

- Atención
- Producto
- Instalaciones
- Métodos de Pago

**Disponibilidad**

- Retroalimentación
- Verificar existencias
- Levantar pedido

**Evidencia** Seleccionar archivo

prueba1.jpg x prueba2.jpg x prueba3.jpg x

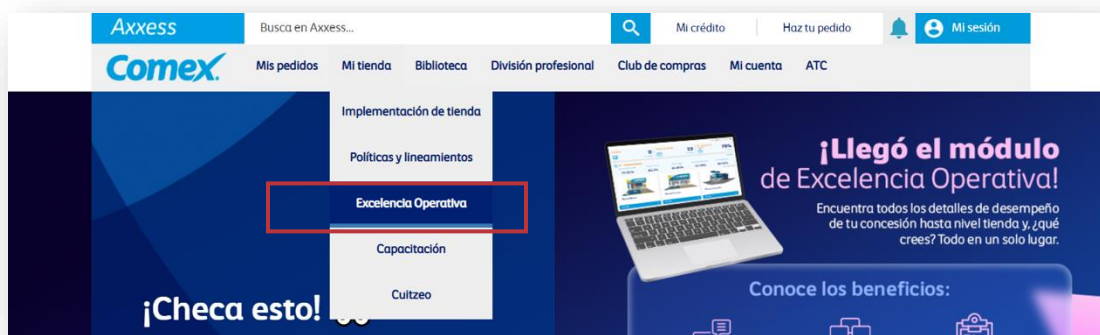
**Comentarios**

4.- Revisa y atiende los casos levantados por el cliente

# 03

## Ingreso al Portal de Excelencia Operativa desde Axxess

Sigue la ruta: **Mi tienda > Excelencia Operativa >**

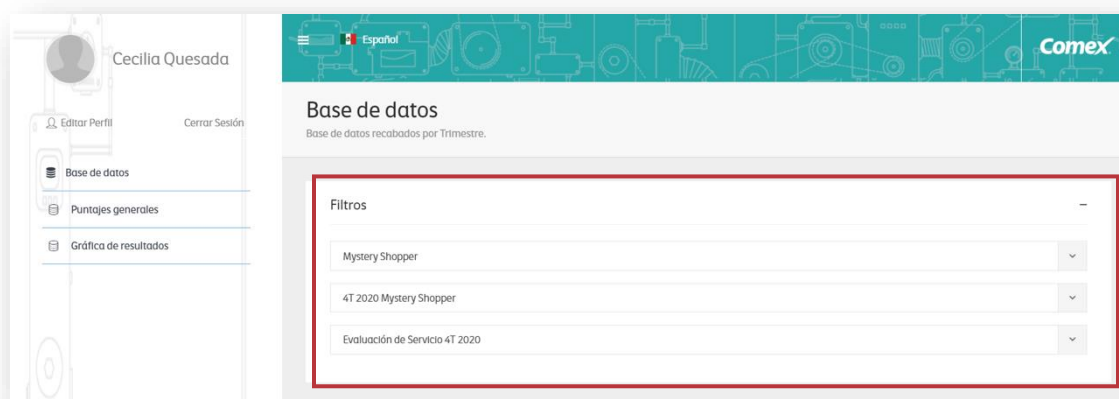


Selecciona la opción **Portal de Excelencia Operativa**.



## 03

Accediendo al Portal de Excelencia Operativa, puedes consultar el **tipo de evaluación**, de acuerdo con el trimestre y el año a tu elección, seleccionando los Filtros aplicables.



Puedes revisar los resultados de tu tienda en el botón **Acción**, identificado en verde con un lápiz.

	Tienda ID	Nombre de la tienda	Trimestre	Cuest Faltante	Dirección	Concesionario	Región	Zona
<b>Acción</b>	534916	OLMECA	1T 2024 Mystery ...		HIDALGO-413	PINTURAS ADEKCAR SA ...	GOLFO	HUIM...

Ir a la página: 1 Mostrar registros: 10 1-1 de 1

Revisa las evidencias de tu evaluación dando clic en los iconos en forma de **Clip** al lado de la pregunta o al final de cada evaluación en el apartado de **Evidencias**.

06. Evidencias		0.00%	0.00%
1. - Adjunta aquí el video y fotografías de la evaluación			VIDEO

# 03

## Ingreso al Dashboard de Concesionarios

Sigue la ruta: **Mi tienda > Excelencia Operativa**



Selecciona la opción **Dashboard de Concesionarios**.



# 03

Sigue la siguiente ruta: **Excelencia Operativa > Reporte de Resultados Trimestrales > Filtros > Exportar**

Coloca los filtros correspondientes para descarga el **PDF** por tienda.

**EXCELENCIA OPERATIVA**

Resultado por tienda | Período: Ola 1 - 2023

Más de un concesionario

Más de una tienda

Incentivo	Neutral	Oportunidad
14	0	34
29,17 %	0,00%	70,83%
106.079,44	0,00	-204.327,29

Cumplimiento de Pagos

98%

Lineamiento obligatorio

Nota: Cumplimiento de pagos: se permiten dos pagos fuera de tiempo, al tercer incumplimiento se pierde la evaluación

**1** Reporte de Resultados Tr...

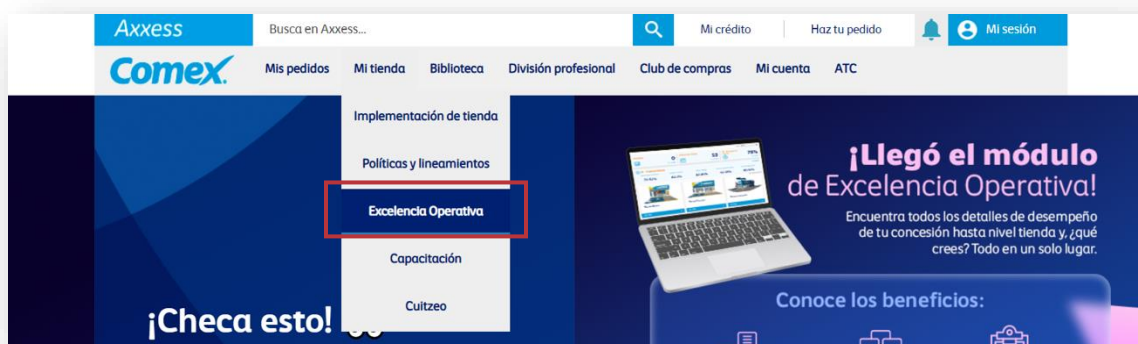
**2** Filtros

**3** Exportar

# 03

## Manual para carga de incidencias

### 1. Sigue la ruta: **Mi tienda > Excelencia Operativa**



### 2. Selecciona la opción **Registro de incidencias**.





# 03

3. Ingresar Nombre, Apellido(s) y correo y dar clic en **Siguiente**

The image shows a registration form titled "Datos de quien registra". It contains three input fields, each with a red border, and a "Siguiente" button at the bottom right, also with a red border. The fields are: "Nombre(s)\*" with the value "Ricardo Ivan" and placeholder "Escribe aquí el nombre"; "Apellido(s)\*" with the value "Pineda Carrasco" and placeholder "Escribe aquí el apellido"; and "Correo Electrónico\*" with the value "rpinedacarrasco@ppg.com" and placeholder "Escribe aquí el correo electrónico".

4. Llena los datos correspondientes validando que sea **la tienda y cuenta correctas.** (para incidencias de servicio).

- \* Evaluación de servicio: Coloca en los comentarios el minuto y segundo del video en el cual tu equipo si realiza el protocolo
- \* Evaluación Física: Coloca los comentarios de las mejoras realizadas en tienda, para que puedas cargar evidencias fotográficas en formato .jpg

# 03

**Datos de tienda y comentarios**

**Cuenta\*** 31526 **Nombre del concesionario** Ricardo Ivan Pineda Carrasco

**Id Tienda\*** 534426 **Nombre de la tienda** CARRETERA 57

**Lineamiento\*** 1.Exclusividad y uso de marca

**Detalle\*** Imagen en tienda

**Pregunta\*** 3. ¿La tienda cuenta con la imagen autorizada?

**Trimestre\*** Primer Trimestre

**Comentarios\*** prueba integración Axxess con Salesforce y azure

**Evidencias**

[Regresar](#) [Enviar](#)

**Evaluación de Servicio.**

En el minuto 13:57 el asesor le ofrece servicio a domicilio sin costo

**Evaluación de Fisica.**

Adjuntar evidencias

Fachada1.jpg (113.44 KB) Fachada2.jpg (130.7 KB) Fachada3.jpg (91.12 KB)

3 archivos seleccionados(s) [Quitar](#) [Examinar...](#) [Aceptar](#)

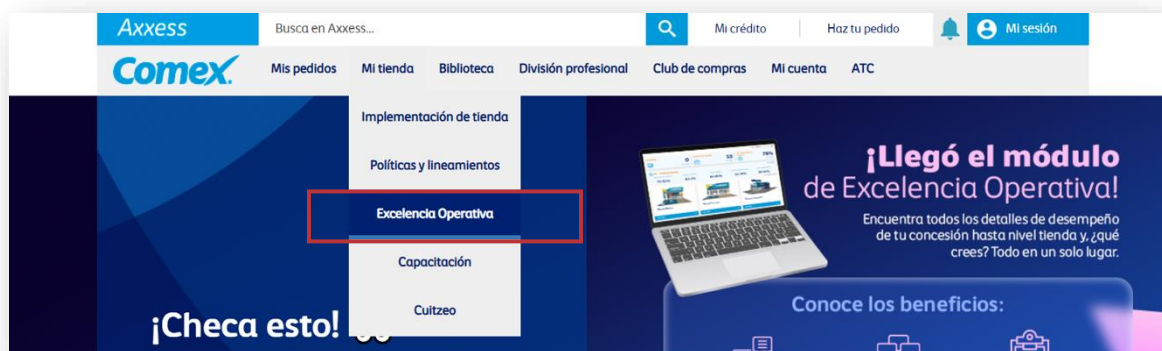
5. Envía tu incidencia y guarda tu **número de ticket**, con el podrás darle seguimiento.



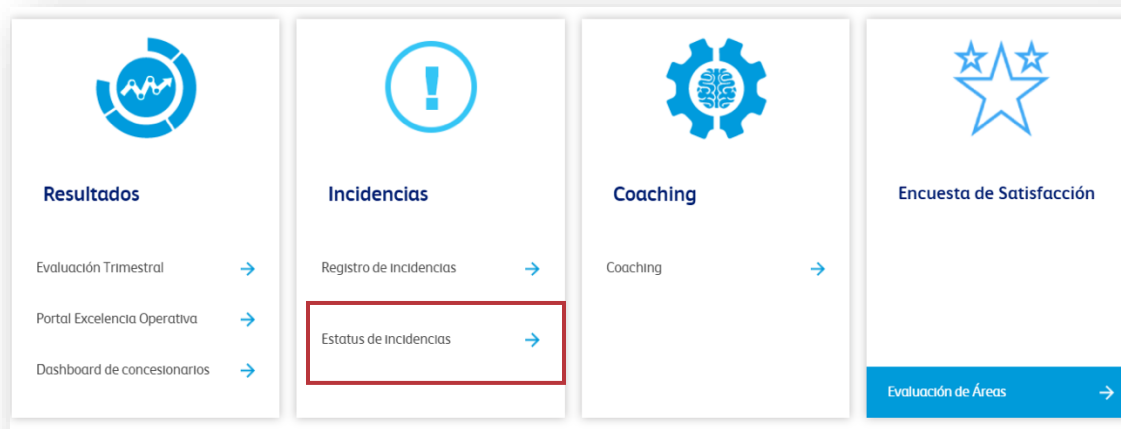
# 03

## Manual para consulta de incidencias

### 1. Sigue la ruta: **Mi tienda > Excelencia Operativa**



### 2. Selecciona la opción **Estatus de incidencias**.



# 03

3. **Ingresa los datos** ya sea por número de cuenta y tienda o por el número de ticket

Busqueda de Casos

Cuenta\*  
31526

Id Tienda\*  
534426

ó Buscar por # de ticket

Número de Ticket\*  
(Seleccione un número de ticket)

Buscar

Busqueda de Casos

Cuenta\*  
(Seleccione una cuenta)

Id Tienda\*  
(Seleccione una tienda)

ó Buscar por # de ticket

Número de Ticket\*  
01114755

Buscar

# 03

4. Visualiza la lista de incidencias levantadas para la tienda indicada y consulta el detalle de cada una en el **recuadro verde**.

Historico de 3 Meses

# Ticket	Estatus	Fecha	
01114755	En Proceso	06/05/2019 10:10 AM	
01114751	En Proceso	06/05/2019 09:39 AM	
01114740	En Proceso	03/05/2019 12:40 PM	
01114739	En Proceso	03/05/2019 12:23 PM	
01114738	En Proceso	03/05/2019 12:17 PM	

Mostrando 1 a 5 de 5 registros

Anterior 1 Siguiente

← Regresar

5. Revisa el **estatus de tu incidencia**.

Detalle del Caso

<b>Ticket:</b>	01114755
<b>Lineamiento:</b>	1.Exclusividad y uso de marca
<b>Detalle:</b>	Imagen en tienda
<b>Pregunta:</b>	3. ¿La tienda cuenta con la imagen autorizada?
<b>Comentarios:</b>	prueba integración Axxess con Salesforce y azure
<b>Estatus:</b>	En Proceso
<b>Solución:</b>	

← Regresar

# 03

Consulta los manuales interactivos, materiales, videos, check list y toda la información actualizada en el sitio web:

<https://eo.interactivos.com.mx/>

Contraseña: Comexvivetussueños

**Material de apoyo**  
Diseñado para ti

Excelencia Operativa  
Nuevo modelo

Manual

Nuevo modelo  
Excelencia Operativa

Video Cambios

Evaluación Servicio  
Web

Circular de activación QR

Checklist de Servicio

Guía Colocación QR

# Directorio de contactos



**Comex**<sup>®</sup>

Vive tus sueños

