

RAU

EJECUCIÓN DE RUTINAS Y TABLERO DE MANDO

IT – 06.12-RET-TIE

Revisión

002

DESCRIPCIÓN:

- Todas las tiendas tienen a disposición plantillas y tableros plastificados para realizar y registrar rutina y resultados de venta durante su jornada, de manera de chequear avance de tareas, entrega de información y revisión de indicadores según corresponda:
- - **Ficha operación rutina:** Registrar si se realiza o no, tareas asociadas al rol, en diferentes horarios.
 - Encargada Tienda
 - Dependiente Tienda
 - Punto caliente
 - Cajera
 - **Tablero de mando:** Registro de indicadores de gestión de la tienda en diferentes tramos horarios
 - Operaciones
 - Ítem por boleta
 - Quiebres
 - Devoluciones

Las fichas deben estar dispuestas en el lugar de trabajo de acuerdo, de fácil acceso y con plumón disponible para su llenado.

- **Rutina cajera:** en punto caja en repisas inferiores
- **Rutina Punto caliente:** en zona de punto caliente en cajón
- **Rutina ETIE/ DTIE:** trastienda para acceso y llenado en diferentes momentos del día de acuerdo a lo indicado en la rutina

| D.TIE | <i>Ejecución de rutinas</i> | |
|------------------------------|--|----------------------|
| Cuándo | Cómo | Documentos |
| Horarios definidos en rutina | Rutina en horarios indicados en ella, según aplique al turno que se encuentre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rutina DTIE, Punto caliente y Cajera: 10:00, 12:00, 16:00, 19:00 ▪ Rutina ETIE: 10:00, 12:00, 16:00, 19:00 | ANEXO 1,2,3,4 |
| | Escribir nombre de quien realiza la rutina y fecha en esquina superior derecha de hoja. | |
| | Realizar ticket en casillas azules cuando se cumple la rutina ahí descrita. | |


Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC
Fecha: Octubre 2025

Revisó: M Fuentes / J Proc y EO
Fecha: Octubre 2025

Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail
Fecha: Octubre 2025


| | | | |
|--------------------------------------|---|--------------------|-----|
| Servicios y Comercial Rauco Ltda. | INSTRUCTIVO TECNICO | Página 2 de 9 | |
| RAU | EJECUCIÓN DE RUTINAS Y TABLERO DE MANDO | IT – 06.12-RET-TIE | |
| | | Revisión | 002 |

| | | |
|--|---|--|
| | Registrar En casilla de venta sugestiva, asociado al producto foco de la semana o por exceso de productos con fecha de devolución del mismo día, escribir la meta. Junto con ello en cada horario de llenado, escribir el avance. | |
|--|---|--|

| E.TIE | Ejecución de rutina E.TIE | |
|--|--|--|
| Cuándo | Cómo | Documentos |
| Horarios definidos en rutina | Llenar rutina en horarios indicados en ella, según aplique al turno que se encuentre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rutina ETIE: 10:00, 12:00, 16:00, 19:00 | ANEXO 1,2,3,4 |
| Para realizar la charla de 5' inicio jornada | Verificar que tablero se encuentre llenado del día anterior por turno PM. Si no están los datos, registrar Indicadores de operaciones, unidades por operaciones, devoluciones y quiebres. |  |
| | Registrar en tablero meta del día | |
| En charla de 5' | Informar al equipo en tienda las metas del día y resultados del día anterior. Promover e incentivar el cumplimiento de objetivos, apoyándose de las palancas | ANEXO 6 |
| Llenado de rutina | Verificar estado de tienda (tienda impecable y exhibición) de acuerdo con Checklist de la rutina, ingresando un ticket si se cumple con indicado. Observar/ evaluar el cumplimiento de protocolo de cortesía aplicado por su equipo a los clientes Verificar que su equipo tenga llenada correctamente sus respectivas rutinas. En caso de detectar desviaciones en el llenado, reforzar con el equipo. Si existen desviaciones registradas por DTIE en su rutina, revisarlas en conjunto, gestionar o derivar según sea necesario (reforzar, ingresar incidencia, informar a SU.TI, entre otros según aplique). | |

| | | |
|--|--|--|
| Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC Fecha: Octubre 2025 | Revisó: M Fuentes / J Proc y EO Fecha: Octubre 2025 | Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Octubre 2025 |
|--|--|--|

| | | | |
|--------------------------------------|---|--------------------|-----|
| Servicios y Comercial Rauco Ltda. | INSTRUCTIVO TECNICO | Página 3 de 9 | |
| RAU | EJECUCIÓN DE RUTINAS Y TABLERO DE MANDO | IT – 06.12-RET-TIE | |
| | | Revisión | 002 |

| E.TIE | <i>Llenado tablero de gestión</i> | |
|---|--|--|
| Cuándo | Cómo | Documentos/ Fotos |
| Según horarios definido de llenado de indicadores | <p>Registrar semana en curso en esquina superior izquierda de cada una de las plantillas de los indicadores.</p> <p>En tablero:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avance de Indicadores de operaciones, unidades por operaciones, devoluciones y quiebres. <p>Utilizar plumones de colores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rojo: para desviaciones a la meta - Verde: para cumplimiento de la meta | ANEXO 5 |
| Final jornada diaria | Dejar completado el tablero a plenitud, con los datos del día de manera que al siguiente día se pueda dar la charla de 5´ al equipo con los resultados del día anterior. | |
| Al finalizar semana | <p>Traspasar los resultados de indicadores como resumen de la semana, a plantillas lado derecho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suma total de operaciones - Promedio de ítem - Suma total devoluciones - Suma total de quiebres <p><i>El tablero permite el ingreso de 4 semanas consecutivas, considerando tener visualización del mes en curso</i></p> |  |
| | <p>Marcar con rojo o verde círculo de la derecha en casilla correspondiente a la semana, si se cumplió o no con la meta según corresponda</p> | |

- ***El cumplimiento de la ejecución y llenado tanto de rutinas como de tablero de gestión es parte de la revisión que realizan las auditoras de proceso.***
- ***Es deber de ETIE, revisar el estado plantillas rutinas y tablero***

| | | |
|--|--|--|
| Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC Fecha: Octubre 2025 | Revisó: M Fuentes / J Proc y EO Fecha: Octubre 2025 | Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Octubre 2025 |
|--|--|--|

**ANEXO 1:
FICHA RUTINA ENCARGADA TIENDA**

REGISTRAR EN RUTINA SEGÚN SECUENCIA

| Objetivos | | Acción | | Cuando | | | | | | | | |
|----------------------------------|---|--------|---------------------------|--|---------------|-------|---------------|-------|-------|-------|-------|--|
| | | | | Horas | Check | Horas | Check | Horas | Check | Horas | Check | |
| | | | | Menos 20 minutos a 07:00 | | | | | | | | |
| | | | | Sacar Fondo fijo y habilitar POS – cambio de ropa – Orden de productos mueble Isla (tortas - pasteles) – Sacar terrazas | | | | | | | | |
| Operaciones | Resultado Metas día anterior (tablero) | | 07:00 Charla de 5' | | | | | | | | | |
| | TIENDA IMPECABLE – ORDENADA | | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | | |
| | • Sala limpia, ordenada (check) | | | | | | | | | | | |
| | • Comedor – terrazas limpio, ordenado (check) | | | | | | | | | | | |
| Unidades por operaciones (items) | Metas – objetivo día (tablero) | | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | | |
| | Venta Sugestiva (Chek) | | Avance Diario | ✓ | Avance Diario | ✓ | Avance Diario | ✓ | | | | |
| | Exhibición | | | | | | | | | | | |
| Devoluciones | Ofrecer Productos próximos a vencer (Chek) | | 0:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | | |
| | Revisar arrastre de día anterior (Chek) | | 0:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | | |
| | Rotación (Chek) | | 0:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | | |
| | Bolsa Sorpresa | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| NUESTRO | Ajustar pedidos | | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | | |
| | Solicitar Productos a otras tiendas | | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | | |
| | | | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | | |







1. Fecha del día
2. Nombre de E.TIE
3. Validar en columna Check con ✓ (cumplimiento tienda impecable)
4. Validar en columna Check con ✓ (cumplimiento indicadores)
5. Validar en columna Check con ✓ (si realizan protocolo de cortesía en los distintos puntos)
6. Validar en columna Check con ✓ (si es necesario ajuste de pedido o traspaso)

ANEXO 2:
FICHA RUTINA DEPENDIENTE DE TIENDA
REGISTRAR EN RUTINA SEGÚN SECUENCIA

| | | | | | | | | |
|--|---|----|--------|--|--|--|--|--|
| Servicios y Comercial Rauco Ltda. | TIENDA VENDEDORA | | Fecha | | | | | |
| RAU | DEPENDIENTE TIENDA | | Nombre | | | | | |
| | Visión : Nuestra visión es ser la panadería preferida de todo Chile | | AM | | | | | |
| Misión: Nuestra misión es ofrecer productos muy ricos, un gran servicio y precios justos | | PM | | | | | | |

| Objetivos | Acción | Cuando | | | | | | | |
|----------------------------------|--|-----------------|-------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|
| | | Horas | Check | Horas | Check | Horas | Check | Horas | Check |
| Operaciones | Menos 20 minutos a 07:00 Encender Equipos - cambio de ropa - sacar terrazas | | | | | | | | |
| | REPOSICIÓN: Cooler / Koska - Mueble Panero - Galletas – Isla Dulcera - Precios a la vista | 10:00 | 3 | 10:00 | | 16:00 | | 19:00 | |
| | TIENDA IMPECABLE – ORDENADA: • Mantener Limpio-> sector , pisos, Comedor, terrazas, mesas, sillitas, basurereros | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | | 19:00 | |
| Unidades por operaciones (items) | VENTA SUGESTIVA | Productos | Meta | Avance | Avance | | | | |
| | VENTA ASISTIDA Ofrecer alternativas de compras , FOCOS, Promociones / Productos nuevos | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | | 19:00 | |
| Devoluciones | Revisar arrastre de día anterior | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | | 19:00 | |
| | Rotación | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | | 19:00 | |
| | Ofrecer Productos próximos a vencer | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | | 19:00 | |
| | | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | | 19:00 | |
| Quiébre | FALTANTE PRODUCTO | Nombre Producto | Hora | | | | | | |
| | | : | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | | 19:00 |
| | | : | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | | 19:00 |
| | | : | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | | 19:00 |

| | |
|---|----|
| J | Nº |
|---|----|

1. Fecha del día
2. Nombre de D.TIE
3. Validar en columna Check con √ (si realizo la rutina)
4. Colocar Nombre del Producto
5. Registra meta (Nº)
6. Validar en columna Check con √ (si realizo la rutina)
7. Registrar Avance de la meta propuesta
8. Validar en columna Check con √ (si realizo la rutina)

| | | | |
|--------------------------------------|---|--------------------|-----|
| Servicios y Comercial Rauco Ltda. | INSTRUCTIVO TECNICO | Página 6 de 9 | |
| RAU | EJECUCIÓN DE RUTINAS Y TABLERO DE MANDO | IT – 06.12-RET-TIE | |
| | | Revisión | 002 |

**ANEXO 3:
FICHA RUTINA PUNTO CALIENTE- DTIE**

REGISTRAR EN RUTINA SEGÚN SECUENCIA

| | | | | |
|--|---|----|--------|--|
| Servicios y Comercial Rauco Ltda. | TIENDA VENDEDORA | | Fecha | |
| RAU | PUNTO CALIENTE | | Nombre | |
| | Visión : Nuestra visión es ser la panadería preferida de todo Chile | | AM | |
| Misión: Nuestra misión es ofrecer productos muy ricos, un gran servicio y precios justos | | PM | | |

| Objetivos | Acción | Cuando | | | | | | | |
|----------------------------------|---|------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|
| | | Horas | Check | Horas | Check | Horas | Check | Horas | Check |
| Operaciones | Menos 20 minutos a 07:00 Encender Equipos – cargar ropa – Colocar pan en latas – cargar hornos | | | | | | | | |
| | REPOSICIÓN: Vitrina – Cúpula / precios a la vista | 10:00 | 3 | 00 | | 16:00 | | 19:00 | |
| | TIENDA IMPECABLE – ORDENADA: • Mantener Limpio-> sector , pisos, vitrinas , hornos, utensilios • Mantener siempre : servilletas – Material de empaque – bandejas clientes | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | | 19:00 | |
| Unidades por operaciones (items) | VENTA SUGESTIVA : Ofrecer alternativas de compra, FOCOS Promociones / Productos nuevos | Productos | Meta | Avance | | Avance | | Avance | Avance |
| | Hornear Pan Preco | Según Necesidad | | | | | | | |
| Devoluciones | Revisar arrastre de día anterior | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | | 19:00 | |
| | Rotación | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | | 19:00 | |
| | Ofrecer Productos próximos a vencer | 10:00 | 8 | 12:00 | | 16:00 | | 19:00 | |
| Quiebre | FALTANTE PRODUCTO | Nombre Producto | Hora | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | 19:00 |
| | | | | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | 19:00 |
| | | | | 10:00 | | 12:00 | | 16:00 | 19:00 |

| | |
|---|----|
| ✓ | Nº |
|---|----|

1. Fecha del día
2. Nombre de D.TIE
3. Validar en columna Check con √ (si realizo la rutina)
4. Colocar Nombre del Producto
5. Registra Meta (Nº)
6. Validar en columna Check con √ (si realizo la rutina)
7. Registrar Avance de la Meta propuesta
8. Validar en columna Check con √ (si realizo la rutina)

| | | |
|--|--|--|
| Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC Fecha: Octubre 2025 | Revisó: M Fuentes / J Proc y EO Fecha: Octubre 2025 | Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Octubre 2025 |
|--|--|--|

ANEXO 4:
FICHA RUTINA CAJERA
A. . REGISTRAR EN RUTINA SEGÚN SECUENCIA

| | | | | |
|--|--|--------|--|--|
| <i>Servicios y Comercial Rauco Ltda.</i> | TIENDA VENDEDORA | Fecha | | |
| <h1>RAU</h1> | CAJERA | Nombre | | |
| | Visión : Nuestra visión es ser la panadería preferida de Chile | AM | | |
| | Misión: Nuestra misión es ofrecer productos muy ricos, un gran servicio y precios justos | PM | | |

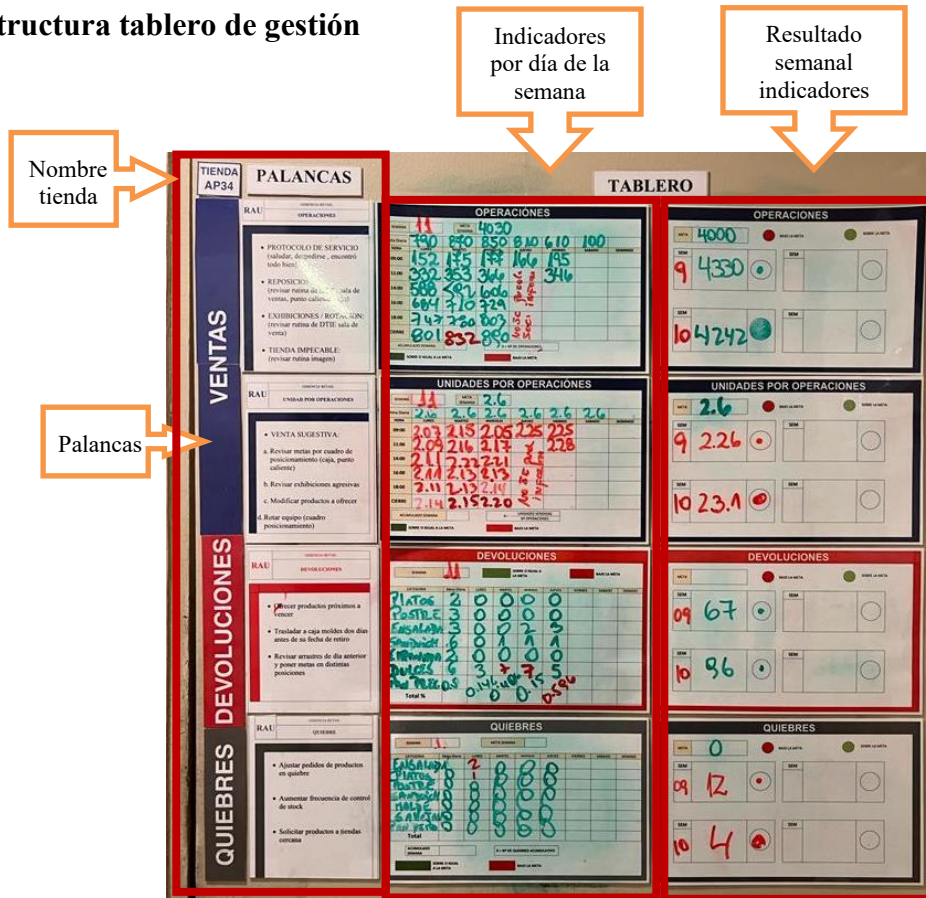
| Objetivos | Acción | Cuando | | | | | | | | | |
|---|--|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|---|
| | | Horas | Check | Horas | Check | Horas | Check | Horas | Check | | |
| Operaciones | Menos 20 minutos a 07:00 Encender Equipos – cambio de ropa – habilitar pos – Orden de productos mueble Isla (dulcería) – Sacar terrazas | | | | | | | | | | |
| | REPOSICIÓN: Vitrina – Cúpula / precios a la vista | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | | |
| | TIENDA IMPECABLE – ORDENADA: • Mantener Limpio-> sector , pisos, vitrinas , hornos, utensilios • Mantener siempre : servilletas – Material de empaque – bandejas clientes | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | | |
| | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | | | |
| Unidades por operaciones (Items) | VENTA SUGESTIVA: Productos | Meta | Avance | Avance | Avance | Avance | Avance | Avance | Avance | | |
| | Ofrecer alternativas de compra, FOCOS | 5 | ✓ | 6 | ✓ | 7 | ✓ | 8 | ✓ | | |
| | Promociones / Productos nuevos | | | | | | | | | | |
| Devoluciones | Mesa Vendedora | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | | |
| | Mueble Caja | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | | |
| | | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | | |
| Quiebre | FALTANTE PRODUCTOS | Nombre Producto | : | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ |
| | | : | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | |
| | | : | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | |
| | | : | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | |
| | | : | 10:00 | ✓ | 12:00 | ✓ | 16:00 | ✓ | 19:00 | ✓ | |

| | | | | | | | | |
|--|----|----|--|--|--|--|--|--|
| <table border="1" style="font-size: x-small;"> <tr><td style="width:50%;">J</td><td style="width:50%;">N°</td></tr> </table> | J | N° | | | | | | |
| J | N° | | | | | | | |

1. Fecha del día
2. Nombre de Cajera
3. Validar en columna Check con √ (si realizo la rutina)
4. Colocar Nombre del Producto
5. Registra meta (N°)
6. Validar en columna Check con √ (si realizo la rutina)
7. Registrar Avance de la meta propuesta
8. Validar en columna Check con √ (si realizo la rutina)

ANEXO 5

Estructura tablero de gestión



RAU

EJECUCIÓN DE RUTINAS Y TABLERO DE MANDO

IT – 06.12-RET-TIE

Revisión

002

ANEXO 6
Palancas Tablero de gestión

| RAU | OPERACIONES |
|-----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • PROTOCOLO DE SERVICIO (saludar, despedirse , encontró todo bien) • REPOSICION: (revisar rutina de DTIE, sala de ventas, punto caliente, caja) • EXHIBICIONES / ROTACION: (revisar rutina de DTIE sala de venta) • TIENDA IMPECABLE: (revisar rutina imagen) |

| RAU | GERENCIA RETAIL UNIDAD POR OPERACIONES | RAU | GERENCIA RETAIL DEVOLUCIONES |
|-----|--|-----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • VENTA SUGESTIVA: <ol style="list-style-type: none"> Revisar metas por cuadro de posicionamiento (caja, punto caliente) Revisar exhibiciones agresivas Modificar productos a ofrecer Rotar equipo (cuadro posicionamiento) | | <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer productos próximos a vencer • Trasladar a caja moldes dos días antes de su fecha de retiro • Revisar arrastres de día anterior y poner metas en distintas posiciones |

| Servicios y Comercial Rauco Ltda. | RAU | GERENCIA RETAIL QUIEBRE |
|--------------------------------------|-----|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar pedidos de productos en quiebre • Aumentar frecuencia de control de stock • Solicitar productos a tiendas cercana |

Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC
Fecha: Octubre 2025

Revisó: M Fuentes / J Proc y EO
Fecha: Octubre 2025

Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail
Fecha: Octubre 2025