

**Por Enrique Espinoza | Fundador y Consultor**

## Guía diagnóstico del estado de Control de Mermas en cadenas detallista.

Propósito: Esta guía tiene como objetivo compartir una guía general que pueda servir como un primer esfuerzo para evaluar la madurez de los controles operativos, administrativos y culturales que impactan las pérdidas, específicamente mermas en tiendas.

Alcance: No limitativo, ajusta la guía de acuerdo con tus necesidades.

### Gobierno y responsabilidades

Pregunta	Sí	Parcial	No
¿Existe una política formal de control de mermas, incluye ajustes y uso de productos de tienda?			
¿Hay responsables designados por área (operaciones, finanzas, LP, comercial)?			
¿Se cuenta con un programa instalado de servicio? ¿La dirección revisa periódicamente indicadores de merma?			
¿Existe un comité de prevención pérdidas con plan de acción documentado? ¿Se tiene documentado un mapa de pérdidas que muestre específicamente el nivel vulnerabilidad en cada proceso? ¿Existe un sistema de gestión y de rendición de cuentas sobre los resultados del control de mermas? ¿Qué tan relevante es el resultado del KPI de mermas?			

Observaciones: \_\_\_\_\_

## Procesos operativos

Pregunta	Sí	Parcial	No
¿Los procesos clave (recepción, almacenamiento, devoluciones) están documentados?			
¿En las consignas del personal operativo se enlistan tareas relacionadas con el control de inventario, control de mermas, acomodo de mercancía, conteos? ¿Las diferencias entre inventario físico y sistema son revisadas y explicadas?			
¿Los ajustes de inventario son auditados y aprobados por un responsable? ¿El personal de cajas tiene capacitación constante en prevención de robo / fraudes?			
¿Existen controles de acceso físico a almacenes y áreas de alto valor?			

Observaciones: \_\_\_\_\_

## Control y análisis de inventarios

Pregunta	Sí	Parcial	No
¿Se realizan inventarios cíclicos calendarizados por zonas o categorías?			
¿Se analizan tendencias históricas de merma por tienda o línea de producto?			
¿Existen indicadores de merma con metas y comparativos internos/externos?			
¿Se utiliza un software, reporte o dashboard para seguimiento en tiempo real?			

Observaciones: \_\_\_\_\_

### Seguridad física y electrónica

Pregunta	Sí	Parcial	No
¿Las cámaras cubren las áreas críticas y se revisan de forma aleatoria?			
¿Hay procedimientos de revisión a mercancía y bolsas del personal?			
¿El control de llaves y accesos está documentado y supervisado?			
¿Se mantiene evidencia de monitoreo y mantenimiento del sistema CCTV? ¿Se cuenta con tecnologías innovadores que permitan contener robos?			

Observaciones: \_\_\_\_\_

### Recursos humanos y cultura

Pregunta	Sí	Parcial	No
¿El personal recibe capacitación en prevención de pérdidas?			
¿Existen filtros de contratación adecuados (antecedentes, referencias)?			
¿Hay sanciones e incentivos vinculados al control de mermas?			
¿Se fomenta una cultura visible de responsabilidad sobre el inventario y manejo de mermas?			

Observaciones: \_\_\_\_\_

### Gestión de incidencias y mejora continua

Pregunta	Sí	Parcial	No
¿Se clasifican las mermas (operativas, administrativas, fraudes, daños, caducidades, no conocidas)?			
¿Se investiga cada incidente con trazabilidad documentada?			
¿Se cuantifican las pérdidas recuperables (proveedores, seguros, devoluciones)?			
¿Los resultados se comunican y se da seguimiento a las acciones correctivas?			
¿Los procedimientos se revisan y actualizan al menos una vez al año?			

Observaciones: \_\_\_\_\_

**Propuesta de valor de Enrique Espinoza | PEOPLEAN.**

Este **checklist** ofrece una base práctica para orientar tus esfuerzos en la **prevención y control de pérdidas por mermas**.

En **PEOPLEAN** podemos acompañarte en cada etapa —desde la instalación hasta la ejecución— con asesoría personalizada y enfoque en lo esencial: **reducir drásticamente las mermas y construir juntos una cultura de prevención sólida y sostenible**.

