

Neto: Disciplina operativa continua a gran escala

#StoreAction

#ShelfManager

#Automatización



Sobre Neto

Tiendas Neto es una empresa 100% mexicana con más de 12 años de trayectoria en el mercado retail. Desde su primera tienda en 2009, ha crecido hasta convertirse en una de las cadenas más importantes del país, con presencia en 20 estados.

Hoy, cuenta con más de 1.700 tiendas y 11.000 colaboradores, consolidándose como un referente del sector retail mexicano.

Desafío y objetivos

Para Neto, la **disciplina operativa** es el núcleo de su éxito: ejecutar lo que corresponde, cuando corresponde y por quien corresponde. Con más de 1.700 tiendas distribuidas en el país, el desafío era garantizar la excelencia en ejecución en cada punto de venta, considerando que cada uno enfrenta realidades operativas distintas.

La empresa contaba con una metodología sólida para identificar oportunidades de mejora de cada tienda. Sin embargo, su gestión manual generaba tres obstáculos críticos: falta de visibilidad sobre la ejecución, consolidación lenta y poco escalable, e imposibilidad de medir el impacto real de las mejoras implementadas.

La oportunidad era automatizar su metodología para que funcionara a la escala que el negocio requería, sin saturar al equipo.

Los objetivos



Digitalizar la metodología



Gatillar tareas correctivas según resultados de cada tienda



Garantizar la ejecución con trazabilidad total

"El proyecto fue desafiante y ambicioso: mejorar las oportunidades propias de cada una de las +1700 tiendas. Esto requirió mucha coordinación, comunicación y atención consultiva. Por eso nos llena de orgullo, como equipo, los resultados obtenidos y nos entusiasma lo que seguiremos construyendo junto al equipo de Neto y nuestro ecosistema de soluciones."

Ian Marjanovic, Customer Success Manager Frogmi.

Neto: Disciplina operativa continua a gran escala

La Solución

Para transformar su proceso manual de mejora continua en un modelo automatizado y escalable, Neto implementó Frogmi.

La solución digitalizó el modelo de clasificación que Neto ya utilizaba. Bajo este esquema, cada tienda es evaluada periódicamente y recibe un cuestionario de auditoría específico según su nivel, garantizando el enfoque en las áreas prioritarias de mejora de cada local.

Durante la visita, el supervisor completa la evaluación directamente en la App. A partir de las respuestas, el sistema genera y asigna de forma instantánea tareas correctivas al gerente del local o a las áreas de apoyo correspondientes, eliminando la necesidad de seguimientos manuales.

El ciclo se cierra cuando el supervisor valida la correcta implementación de las tareas asignadas, asegurando el cumplimiento en el punto de venta.

De forma paralela, esta digitalización proporciona visibilidad completa a nivel gerencial para monitorear en tiempo real la cobertura de las visitas, el estado de las tareas y la evolución de los indicadores clave.

Lo distintivo de este modelo implementado es la atención personalizada a cada punto de venta, reconociendo que cada tienda enfrenta realidades operativas distintas. Esto se traduce en una mejora continua adaptada a la realidad única de cada una de ellas.

"Gestionar 1,700 tiendas manualmente era insostenible. La automatización no solo eliminó el trabajo manual, nos dio algo más valioso: la capacidad de personalizar la mejora continua a escala. Cada tienda recibe atención específica sin que el equipo corporativo colapse en el intento."

Alejandra Moreno, Process Improvement Manager Neto.

Resultados

Tras su implementación, Neto ha logrado resultados significativos que demuestran el valor de digitalizar y sistematizar su metodología.

El cumplimiento de su ejecución pasó de 60% a 90%, reinstaurando la metodología en el ADN operativo de la compañía. Hoy, Neto cuenta con visibilidad completa sobre la clasificación de cada tienda, las acciones que se ejecutan y la cantidad de tareas que se cierran a tiempo.

Esta trazabilidad ha creado una estructura robusta para la mejora continua donde cada punto de venta avanza sistemáticamente hacia la disciplina operativa, escalando niveles conforme resuelve sus áreas de oportunidad.

Resultados principales

Mejora en cumplimiento

50%

Tiendas que mejoraron su clasificación

+860

Mirando hacia el futuro, Neto contempla incorporar el análisis de imágenes con inteligencia artificial de Frogmi, permitiendo validaciones automatizadas que liberen capacidad del equipo hacia actividades de mayor valor estratégico.