

Ciudad Juarez.Cih.03 de Mayo Del 2005

CIRCULAR

DIRIGIDA A: Gerentes y Sub Gerentes de sucursal.

CCP: :Coordinadores y Supervisores de operaciones y ventas

Por medio de la presente se les informa que a partir del día 09 de Mayo del 2005 entrara en vigor el procedimiento de Auditoria de Calidad el cual se lleva a cabo en las sucursales Del Rio, Superette, Oasis, Almacenes del Rio y Gasolineras (**Ver anexo RHADC-001**).

Sin mas por el momento y esperando contar con su apoyo quedo de ustedes.

Atentamente
Auditoria de Calidad

| | | |
|---|-----------------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | No DE DOCUMENTO: RHADC-001 EDICION: |
| | Auditoria de calidad | FECHA: Mayo del 2005 |
| GERENCIA : Recursos Humanos | AREA: Recursos Humanos | PAG : 1 de 2 |

OBJETIVO

Mantener una buena imagen y calidad en el servicio ofrecido a nuestros clientes.

POLITICAS

- a. La fecha de la auditoria será aleatoriamente en el mes calendario.
- b. En caso de que no se le aplique una auditoria por causas ajenas al gerente o auditor, esta no afectara en el pago de variables.
- c. La auditoria es aplicable para las tiendas Oasis, Del Río, Superette y Almacenes Del Río.
- d. La auditoria será aplicada mínimo una vez al mes.
- e. El tiempo de duración de la auditoria será de acuerdo con el tipo de formato de sucursal en que se aplique.
- f. La auditoria se realizara aun en ausencia del Gerente o Sub-gerente.
- g. El Auditor tiene la autoridad y responsabilidad de auditar todas las areas de la tienda.

PROCEDIMIENTO

- 1) El Auditor deberá llenar el formato "**Auditoria de Calidad**" en original y copia para la tienda que aplique utilizando el formato:
 - FAO-1 (Oasis)
 - FAR-1 (Del Río)
 - FAS-1 (Superette)
 - 2) El auditor desidira el orden en que sea revisada la tienda.
 - 3) La auditoria consta de varias áreas a revisar: **Atención y servicio, Limpieza, Manejo de valores y seguridad en el trabajo, Imagen, Mercadeo, Manejo de Productos básicos, Comida rápida, Frutas y verduras, Carnicería, Panadería y Tortillería e Información electrónica**, según aplique a la tienda.
 - 4) Todas las observaciones seran anotadas en la hoja de comentarios de la auditoria.
 - 5) Son causa de reprobacion automatica del area o auditoria las siguientes: (Ver anexo MDE-1)
 - Falta de Uniforme
 - Caja fuerte abierta
 - Aseo personal
-



- Fumando, drogado o bajo las influencias del alcohol
 - Cabello desalineado
 - Ausencia del Gerente y Sub-gerente
 - Maquinas de comida rapida sin producto.
- 6) Al finalizar la auditoria se harán las recomendaciones de los actos o condiciones observadas y despejar de dudas al Gerente o Sub-gerente.
- 7) El Gerente o Sub-gerente deberá firmar la auditoria, en caso de oasis el encargado.
- 8) Se deberá entregar una copia de la auditoria a la tienda.
- 9) La calificación mínima aprobatoria es de un 80%.
- 10) La aprobación de la auditoria representa el 25% de la comisión variable mensual del Gerente y Sub-gerente.
- 11) El Auditor reportara los resultados a la gerencia.

| | | | |
|--|--|--|-------------------------------------|
| | | | AUTORIZO |
| | | | Gerencia de Recursos Humanos |

Medidas de Evaluacion

MDE-1

| Acto o Accion | | No Aprueba | |
|---|--|---------------------|---------------------|
| | | Area | Audioria de Calidad |
| 1 Uniformes. | | Imagen | |
| 1 Empleado sin uniforme. | | X | |
| 2 Empleados sin uniforme. | | | X |
| 2 Caja Fuerte Abierta | | Manejo de valores | |
| Se encuentra el Gerente o Subgerente | | X | |
| No se encuentra el Gerente o Subgerente | | | X |
| 3 Aseo personal | | Imagen | |
| Uso de aretes en empleado Hombre | | X | |
| En mas de un empleado Hombre | | | X |
| 4 Cabello desalineado | | Imagen | |
| Uso de pelo largo en empleado Hombre | | X | |
| En mas de un empleado Hombre | | | X |
| 5 Fumando , Drogado o bajo las influencias del alcohol | | Atencion y Servicio | |
| Fumando dentro de la sucursal | | X | |
| Estar bajo las influencias del alcohol, droga o narcotico | | | X |
| Faltarle al respeto a los clientes | | | X |
| 6 Ausencia del Gerente y Sub-gerente | | Atencion y Servicio | |
| No se encuentra el Gerente y Subgerente | | X | |
| Reincidencia en proxima visita | | | X |
| 7 Maquinas sin comida rapida | | Comida Rapida | |
| 1 maquina sin producto | | X | |
| 2 maquinas sin producto | | | X |

