

Ciudad Juarez Chih. A 9 de Mayo del 2005.

## **MEMORANDUM**

Dirigida a: Gerentes y Sub gerentes de sucursal.


CCP a: Coordinadores Y Supervisores de operaciones y ventas.

Asunto: Modificación en el procedimiento de Auditoria de Calidad..

Por medio de la presente se les notifica que se realizaron modificaciones en el Procedimiento de Auditoria de Calidad y en el anexo de Medidas de Evaluación publicado el dia 3 de mayo del 2005.

Sin mas por el momento y agradeciendo su atención a la presente quedo de ustedes para cualquier duda o aclaración.

Atentamente  
Depto. De Auditoria de Calidad.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	No DE DOCUMENTO: <b>RHADC-001</b> EDICION:
	<b>Auditoria de calidad</b>	FECHA: <b>Mayo del 2005</b>
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 FFR-1)
    - **Falta de Uniforme:** Se considerara cuando durante la Auditoria de Calidad se detecten empleados sin su uniforme correspondiente o que porten uniforme no acorde al formato de sucursal.(Ejemplo: portar unidorme Del Rio en Superette u Oasis).
-



- **Caja fuerte abierta:** Se considerara cuando el Gerente o Sub gerente No esten operando directamente en la caja fuerte o se encuentren ausentes de la sucursal..
  - **Uso de Aretes(Aseo Personal):** Se considerara cuando uno o mas empleados hombres porten aretes en diversas partes del cuerpo y sean visibles.
  - **Fumar, estar bajo las influjos de alguna droga o alcohol.**
  - **Cabello desalineado:** Se considerara cuando uno o mas empleados hombres tengan el cabello largo.
  - **Ausencia del Gerente y Sub-gerente:** Se considerara ausencia del Gerente y Sub gerente cuando la sucursal cuente con ambos y alguno de los dos no este presente, a excepcion de sucursales Oasis, solo se justificara cuando el Gerente o Sub gerente se encuentre realizando alguna actividad relacionada con el trabajo.
  - **Maquinas de comida rapida sin producto:** Se considerara cuando la sucursal si cuente con el producto y no lo tenga listo para su venta.
- 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.
-



			<b>AUTORIZO</b>
			<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>

## Medidas de Evaluacion

Acto o Accion		Area Evaluada	Area	No Ap
<b>1</b>	<b>Uniformes.</b>	Imagen		
	Un empleado sin uniforme o con uniforme no acorde al formato de sucursal.		X	
	Dos o mas empleados sin uniforme o con uniforme no acorde al formato de sucursal.			
<b>2</b>	<b>Caja Fuerte Abierta</b>	Manejo de valores		
	Se encuentra el Gerente o Subgerente y la caja fuerte esta abierta y no se esta operando directamente en ella.		X	
	No se encuentra el Gerente o Subgerente y la caja fuerte esta abierta.			
<b>3</b>	<b>Uso de Aretes(Aseo Personal)</b>	Imagen		
	Uso de aretes en un empleado Hombre.		X	
	Uso de aretes en mas de un empleado Hombre.			
<b>4</b>	<b>Cabello desalineado</b>	Imagen		
	Uso de pelo largo en un empleado Hombre.		X	
	Uso de pelo largo en mas de un empleado Hombre.			
<b>5</b>	<b>Fumar, estar bajo las influjos de alguna droga o alcohol</b>	Atencion y Servicio		
	Fumar dentro de la sucursal.		X	
	Estar bajo las influencias del alcohol, droga o narcotico.			
	Faltarle al respeto a los clientes.			
<b>6</b>	<b>Ausencia del Gerente y Sub-gerente</b>	Atencion y Servicio		
	No se encuentra el Gerente y/o Subgerente en la sucursal.(Solo si cuenta con ambos).		X	
	Reincidencia en proxima visita.			
<b>7</b>	<b>Maquinas sin comida rapida</b>	Comida Rapida		
	Una maquina de comida rapida sin producto y la sucursal si cuenta con el producto.		X	
	Una o mas maquina de comida rapida sin producto y la sucursal si cuenta con el producto.			

