



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

En el documento es una guía para que tú como supervisor puedas evaluar una sucursal de la empresa La Bella Pandita satisfactoriamente.

Antes de iniciar es importante considerar los siguientes puntos:

- Es importante que cada sucursal tenga un mínimo de **4 evaluaciones al año**.
- La finalidad de la evaluación es **mejorar las sucursales** y supervisar a las gerentes de sucursal.
- Después de realizar una evaluación a sucursal, se deberá dar seguimiento con **mantenimiento o capacitación** para las mejoras.

El presente documento cuenta con las siguientes secciones:

- 1° Datos de supervisión
- 2° Instrucciones y escala de medición
- 3° Evaluación de fachada y exterior
- 4° Evaluación de interior de sucursal
- 5° Evaluación de bodega
- 6° Evaluación del personal
- 7° Evaluación de formatos
- 8° Evaluación de protocolos
- 9° Evaluación de administración
- 10° Evaluación de seguridad
- 11° Evaluación de áreas comunes
- 12° Observaciones
- 13° Nombre y firma de supervisor
- 14° Archivo de evaluaciones



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor



Evaluación de Sucursal por Supervisor

Dirección de Sucursal

Nombre de supervisor

No. De Sucursal

Fecha de Evaluación

Marca con una X el criterio que mejor aplique de acuerdo al punto por evaluar:

	Puntos por evaluar	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	Comentarios
Fachada y Exterior	Funcionamiento de letrero exterior						
	Estado de letrero exterior						
	Limpieza de exterior de tienda						
	Pintura de fachada						
	Limpieza de vidrios de exterior						
	Estado de vidrios de exterior						
	Funcionamiento de iluminación exterior						
	Funcionamiento de puerta/cortina/reja						
	Limpieza de puerta/cortina/reja						
	Limpieza de pisos exterior						
	Estado de pisos exterior						
	Diseño y acomodo de escaparate						
	Escaparate actualizado						
	Limpieza en escaparate						
Interior de Sucursal	Funcionamiento de letrero interior						
	Estado de letrero interior						
	Limpieza de letrero interior						
	Estado de pintura al interior de tienda						
	Funcionamiento de iluminación interior						
	Funcionamiento de aire acondicionado						
	Temperatura de aire acondicionado						
	Funcionamiento de sonido de sucursal						
	Música autorizada en sucursal						
	Limpieza de mini bodegas						
	Orden en mini bodegas						
	Limpieza de cajas						
	Orden de cajas						
	Estado de las canastillas						
	Limpieza de las canastillas						
	Limpieza de anaqueles						
	Orden en anaqueles						
	Estado de mobiliario						
	Estado de mobiliario de flores						
	Señalética completa en tienda						
	Estado de la señalética en tienda						
	Acomodo por secciones de producto						
	Colorimetría en acomodo						
	Probadores en tienda						
	Productos en exhibición con pilas o carga						
	Alineación de mercancía						
	Frenteado de mercancía						
	Exhibición de producto						
	Anaqueles de productos de alto costo						
	Anaqueles de productos con descuento						
	Abastecimiento de producto						
	Etiquetado de producto						
	Funcionamiento de equipo de computo						
	Limpieza en área de caja						
Orden en área de caja							
Bodega	Estado de mobiliario						
	Limpieza de mobiliario						
	Limpieza del espacio						
	Funcionamiento de iluminación						
	Orden de mercancía en bodega						
	Limpieza de la mercancía en bodega						
	Separación de merma						
	Orden de la merma en bodega						

Para iniciar con la auditoría debes conocer el instrumento de evaluación que ha sido diseñado para que evalúes una sucursal tomando todos los criterios que como supervisor podrás evaluar.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

Personal	Atención al cliente por vendedores								
	Acompañamiento en proceso de venta								
	Conocimiento de los productos								
	Uniforme completo de personal								
	Limpieza en uniforme de personal								
	Imagen del personal								
	Higiene del personal								
	Procedimientos de vendedores								
	Procedimientos de cajera								
	Procedimientos de bodega								
	Procedimientos de gerente de sucursal								
Formatos	Tarjeta de vendedor								
	Tarjeta de lealtad								
	Cronograma de actividades								
	Horario semanal								
	Corte de caja								
	Retiro de efectivo en caja de cobro								
	Solicitud de factura								
	Formato de merma pasiva a CEDIS								
	Formato de merma activa a CEDIS								
	Archivo de mermas								
Protocolos	Archivo de control de devoluciones								
	Archivo metas de personal de sucursal								
	Protocolo de apertura de sucursal								
	Protocolo de cierre de sucursal								
	Protocolo de retiro de efectivo por seguridad								
	Corte de caja								
	Protocolo de guardia en puerta								
	Realizar arqueos de caja								
	Existencia de moralla en caja								
	Licencia de funcionamiento visible y vigente								
Administración	Personal dado de alta								
	Datos completos en ticket								
	Tiempos de respuesta para facturación								
	Orden de papelería administrativa								
	Stock de papelería administrativa								
	Existencia de kit inicial								
	Evaluar la cantidad de quejas en sucursal								
	Procesos y procedimientos impresos (estado)								
	Manuales impresos (estado)								
	Reglamento firmado en sucursal								
Seguridad	Seguimiento a las quejas en sucursal								
	Funcionamiento de circuitos de cámaras								
	Grabación de cámaras de seguridad								
	Estado de extintores								
	Funcionamiento de detectores de humo								
	Botiquín completo								
	Estado del botiquín								
	Radios completos y auriculares								
	Funcionamiento de radios y auriculares								
	Saldo de teléfono								
Áreas comunes	Funcionamiento de teléfono								
	Aplicaciones en teléfono								
	Orden de lockers								
	Limpieza de lockers								
	Candados de lockers								
	Limpieza de refrigerador								
	Limpieza de microondas								
	Existencia de garrafón de agua								
	Existencia de bolsas de basura								
	Existencia de mesa								
	Existencia de sillas								
	Existencia de kit de limpieza								
	Existencia de insumos de limpieza								

Otras observaciones:

Nombre y firma de responsable



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

A continuación, tendrás la explicación de cada sección.

1 Datos de auditoría

Carátula de documento



Evaluación de Sucursal por Supervisor

Dirección de Sucursal

No. De Sucursal

Nombre de supervisor

Fecha de Evaluación

Datos de sucursal, fecha en que se realizó la supervisión y nombre de supervisor.

2 Instrucciones y escala de medición

Instrucciones de evaluación

Marca con una X el criterio que mejor aplique de acuerdo al punto por evaluar:

Puntos por evaluar	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	Comentarios
Funcionamiento de letrero exterior			X			

Criterio por evaluar

Escala de evaluación, importante marcar con una "X"

Comentarios adicionales al criterio de evaluación

NOTA: En caso de que ese aspecto a evaluar no se encuentre en sucursal por el tipo de sucursal, deberás indicar NO APLICA en la parte de comentarios.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

3 Evaluación de fachada y exterior

En la evaluación de la fachada y exterior de la tienda, deberás tener en cuenta las variantes de las sucursales; por ejemplo, hay sucursales que no cuentan con escaparates, mientras que hay algunas que tienen grandes espacios destinados a los escaparates.

Fachada y Exterior	Funcionamiento de letrero exterior						
	Estado de letrero exterior						
	Limpieza de exterior de tienda						
	Pintura de fachada						
	Limpieza de vidrios de exterior						
	Estado de vidrios de exterior						
	Funcionamiento de iluminación exterior						
	Funcionamiento de puerta/cortina/reja						
	Limpieza de puerta/cortina/reja						
	Limpieza de pisos exterior						
	Estado de pisos exterior						
	Diseño y acomodo de escaparate						
	Escaparate actualizado						
	Limpieza en escaparate						

4 Evaluación de Interior de sucursal

Para el interior de la tienda deberás evaluar los siguientes aspectos:

- Letrero(s) en interior
- Pintura en paredes
- Iluminación
- Aire acondicionado
- Sonido en sucursal
- Música autorizada
- Mini bodegas y cajones
- Área de cajas
- Canastillas
- Anaqueles
- Mobiliario
- Señalética
- Acomodo
- Colorimetría implementada
- Alineado en mercancía
- Frenteado en mercancía
- Productos probadores
- Productos exhibidos con pilas
- Exhibición
- Abastecimiento
- Etiquetado en productos
- Equipo de computo



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

Interior de Sucursal	Funcionamiento de letrero interior						
	Estado de letrero interior						
	Limpieza de letrero interior						
	Estado de pintura al interior de tienda						
	Funcionamiento de iluminación interior						
	Funcionamiento de aire acondicionado						
	Temperatura de aire acondicionado						
	Funcionamiento de sonido de sucursal						
	Música autorizada en sucursal						
	Limpieza de mini bodegas						
	Orden en mini bodegas						
	Limpieza de cajas						
	Orden de cajas						
	Estado de las canastillas						
	Limpieza de las canastillas						
	Limpieza de anaqueles						
	Orden en anaqueles						
	Estado de mobiliario						
	Estado de mobiliario de flores						
	Señalética completa en tienda						
	Estado de la señalética en tienda						
	Acomodo por secciones de producto						
	Colorimetría en acomodo						
	Probadores en tienda						
	Productos en exhibición con pilas o carga						
	Alineación de mercancía						
	Frenteado de mercancía						
	Exhibición de producto						
	Anaquele de productos de alto costo						
	Anaquele de productos con descuento						
	Abastecimiento de producto						
	Etiquetado de producto						
	Funcionamiento de equipo de computo						

A continuación, te documentamos la señalética actual y completa que debe existir en una sucursal.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor



Indicaciones de la entrada
colocada de lugar correcto.



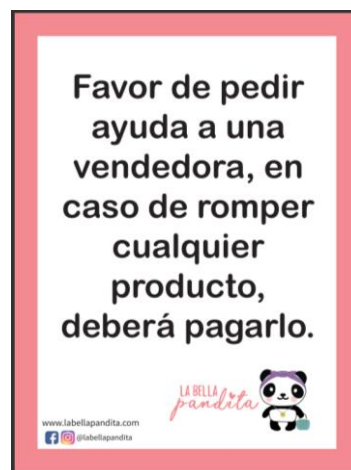
Indicaciones de la salida
colocada de lugar correcto.



Letrero de "Crea tu paleta
ideal" en sección de maquillaje



Código QR de aviso de
privacidad de tarjeta lealtad



Indicaciones de ayuda de
vendedor en áreas de exhibición



Indicaciones de NO tocar la
mercancía.



Indicaciones entrega de Ticket
colocado en área de caja.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor



Letrero de descuentos en tienda.



Letrero de franquicias disponibles.



Indicaciones en paquetería para dejar sus pertenencias.



Letrero de "Solicita personal femenino" para tienda.

5 Evaluación de bodega

En la bodega hay aspectos que son importantes considerar, como el estado y limpieza de su propios mobiliarios, orden y limpieza de la mercancía en bodega, acomodo, limpieza del espacio, iluminación y, la separación y el orden de la merma.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

Bodega	Estado de mobiliario						
	Limpieza de mobiliario						
	Limpieza del espacio						
	Funcionamiento de iluminación						
	Orden de mercancía en bodega						
	Limpieza de la mercancía en bodega						
	Separación de merma						
	Orden de la merma en bodega						

6 Evaluación del personal

Al evaluar al personal de sucursal deberás tomar en cuenta aspectos de la **atención al cliente** como: amabilidad en lenguaje corporal y lenguaje verbal, la tonalidad de la voz y sus gestos faciales. Al igual en el **acompañamiento en el proceso de venta**, deberás detectar si el vendedor está interesado en atender a los clientes, en detectar sus necesidades o en asistirle durante tu estancia en sucursal.

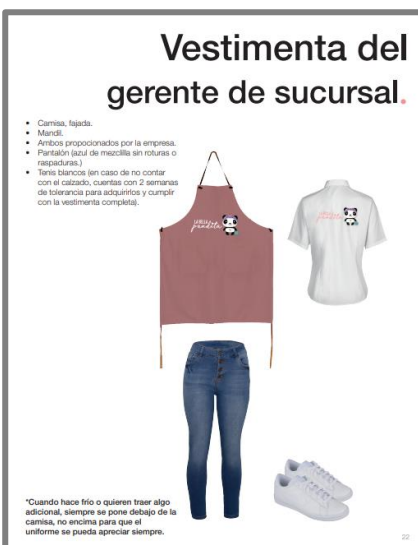
Para evaluar el **conocimiento de los productos** deberás observar que el vendedor sepa mostrar los productos o bien preguntar de vendedor por vendedor de forma aleatoria algunos productos para que te explique su funcionamiento.

En el caso de los **procedimientos**, deberás evaluar que cada persona encargada responsable de ese procedimiento lo realice de acuerdo con lo estipulado en lo manuales.

Personal	Atención al cliente por vendedores						
	Acompañamiento en proceso de venta						
	Conocimiento de los productos						
	Uniforme completo de personal						
	Limpieza en uniforme de personal						
	Imagen del personal						
	Higiene del personal						
	Procedimientos de vendedores						
	Procedimientos de cajera						
	Procedimientos de bodega						
	Procedimientos de gerente de sucursal						



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor



7 Evaluación de formatos

El bloque de los fomatos y archivos es el siguiente:

Formatos	Tarjeta de vendedor						
	Tarjeta de lealtad						
	Cronograma de actividades						
	Horario semanal						
	Corte de caja						
	Retiro de efectivo en caja de cobro						
	Solicitud de factura						
	Formato de merma pasiva a CEDIS						
	Formato de merma activa a CEDIS						
	Archivo de mermas						
	Archivo de control de devoluciones						
	Archivo metas de personal de sucursal						

A continuación, te daremos a conocer cada uno de los formatos y archivos, que deben estar realizando acorde a su procedimiento.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor



FO OP01 Tarjeta de vendedor

FO OP02 Tarjeta de lealtad



LA BELLA pandita  **FORMATO DE SOLICITUD DE FACTURA**

DATOS FISCALES

RFC _____

Razón social _____

Régimen fiscal _____

Uso de CFDI _____

DATOS DE DIRECCIÓN FISCAL

Calle _____

Colonia _____

Municipio _____ Teléfono _____

Estado _____ Código postal _____

Correo Electrónico _____

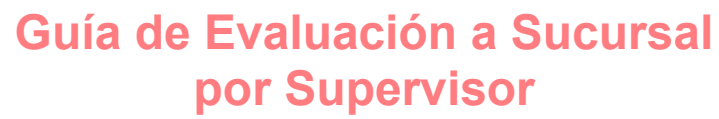
DATOS POR LLENAR POR EL ENCARGADO DE CAJA

Fecha de venta _____ Folio de ticket _____

Tipo de pago _____ Total de pago _____

Sucursal _____

FO OP03 Formato de solicitud de factura



FO OP04 Cronograma de actividades

FO OP05 Horario semanal



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

LA BELLA pandita  **FORMATO DE CORTE DE CAJA**

Fecha: _____ Sucursal: _____


	Cantidad
Agua	\$ _____
Teléfono	\$ _____
Papelera	\$ _____
Luz	\$ _____
Teléfono	\$ _____
Productos de limpieza	\$ _____
Nómina	\$ _____
Bonos	\$ _____
Devoluciones	\$ _____
Puntos Pandita	\$ _____
Mantenimiento	\$ _____
Total de gastos	\$ _____
Total tarjetas	\$ _____
Efectivo	\$ _____
Venta Total	\$ _____

Gastos de proveedores

Nombre y firma del encargado de realizar el corte de caja _____

Nombre y firma del encargado de supervisar el corte de caja _____

FO OP06 Formato Corte de caja

LA BELLA pandita  **CHECK-LIST DE MANTENIMIENTO DE SUCURSAL**

Responsable de revisión _____ Fecha de revisión _____

Marca con una X el criterio que mejor aplique de acuerdo al punto a evaluar:

PUNTOS POR EVALUAR	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	COMENTARIOS
Aires acondicionados						
Alarma						
Áreas comunes limpias						
Estado de chapa de entrada general						
Estado de azulejo						
Estado de cajones de minibodegas						
Estado de anaqueles						
Estado de cortinas						
Estado de exhibidores						
Estado de puertas de ingreso						
Estado de señalética de imagen						
Estado de señalética de protección						
Extintores						
Funcionamiento de grabación						
Funcionamiento de circuito cerrado						
Funcionamiento de audio						
Goteras						
Iluminación de sucursal						
Letrero luminoso caja						
Letrero luminoso exterior						
Lonas publicitarias						
Pintura en paredes						

Nombre y firma del responsable _____

FO OP07 Check-list de mantenimiento

LA BELLA
pandita



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

LA BELLA
pandita



RETIRO DE EFECTIVO DE CAJA DE COBRO POR SEGURIDAD

Fecha : _____ Cajero: _____

Hora: _____ Encargado
de retiro: _____

Cantidad con letra:

Cantidad con Número:

\$

Nombre y firma del
encargado de caja

Nombre y firma del
encargado de retiro

FO OP08 Retiro de caja de
cobro

LA BELLA
pandita



FORMATO DE DEVOLUCIÓN EN BOLETO EXTRAVIADO

Nombre de propietario _____

Clave de elector _____

CURP _____

No. de INE _____

Descripción de pertenencia recibidas

Fecha de recibido

Firma de recibido

FO OP09 Devolución de
pertenencias en boleto



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor



FORMATO DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO POR GARANTÍA

Nombre de cliente: _____

Encargado de devolución: _____

Fecha: _____ No. de ticket: _____

Descripción de producto devuelto

Descripción de producto por campo

Nombre y firma del encargado de
devolución

Nombre y firma del cliente

FO OP015 Devolución de
producto por garantía.



FORMATO DE ENTREGA DE EQUIPO A EMPLEADO

Nombre del encargado
de la entrega del equipo

Fecha _____

Firma

Nombre del empleado

Firma

Uniforme

	Cantidad	Talla		Cantidad	Talla
Playera			Mandil		

Equipo

	Cantidad		Cantidad
Auriculares		Radio	
Tarjeta de vendedor			

FO OP016 Entrega de
equipo a
empleado.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

8 Evaluación de protocolos

El bloque de protocolos es el siguiente:

Protocolos	Protocolo de apertura de sucursal						
	Protocolo de cierre de sucursal						
	Protocolo de retiro de efectivo por seguridad						
	Corte de caja						
	Protocolo de guardia en puerta						
	Realizar arqueo de caja						
	Existencia de morralla en caja						

Para la revisión de los protocolos deberas tomar en cuenta el tiempo debido en sucursal para supervisar si se esta llevando acabo cada uno.

9 Evaluación de administración

El bloque de administración es el siguiente:

Administración	Licencia de funcionamiento visible y vigente						
	Personal dado de alta						
	Datos completos en ticket						
	Tiempos de respuesta para facturación						
	Orden de papelería administrativa						
	Stock de papelería administrativa						
	Existencia de kit inicial						
	Evaluar la cantidad de quejas en sucursal						
	Procesos y procedimientos impresos (estado)						
	Manuales impresos (estado)						
	Reglamento firmado en sucursal						
	Seguimiento a las quejas en sucursal						

El supervisor podra evaluar esrtos puntos durante su visita en sucursal como de forma previa y posterior a la evaluación.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

10 Evaluación de seguridad

El bloque de seguridad es el siguiente:

Seguridad	Funcionamiento de circuitos de cámaras						
	Grabación de cámaras de seguridad						
	Estado de extintores						
	Funcionamiento de detectores de humo						
	Botiquín completo						
	Estado del botiquín						
	Radios completos y auriculares						
	Funcionamiento de radios y auriculares						
	Saldo de teléfono						
	Funcionamiento de teléfono						
	Aplicaciones en teléfono						

El supervisor deberá revisar tanto el estado como el funcionamiento del equipo de seguridad, de igual manera ver si se están llevando a cabo los protocolos de casos especiales.

11 Evaluación de áreas comunes

El bloque de áreas comunes es el siguiente:

Áreas comunes	Orden de lockers						
	Limpieza de lockers						
	Candados de lockers						
	Limpieza de refrigerador						
	Limpieza de microondas						
	Existencia de garrafón de agua						
	Existencia de bolsas de basura						
	Existencia de mesa						
	Existencia de sillas						
	Existencia de kit de limpieza						
	Existencia de insumos de limpieza						



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor



Entrada de sucursal

- Estado de fachada (vidrios, puertas, pisos, etc.)
- Letrero de exterior
- Limpieza exterior (vidrios, puertas, pisos, etc.)
- Escaparate o exhibición



Invitación a conocer la tienda

- Al ingreso de las personas el personal deberá invitar a conocer la tienda.
- En caso de que haya 2 pisos hara mención de las categorías en esos pisos.



Indicaciones de paquetería

- Deberán ofrecerte para tu comodidad dejar tus pertenencias en paquetería.
- Deberán lucir limpio la zona de paquetería con indicaciones.
- En caso de lockers te deberás asistir para su uso.



Ofrecimiento de canasta

- Te deberán ofrecer una canasta a tu entrada, si la rechazaste y llevas 2 productos en mano, te la deberán volver a ofrecer.
- Evalúa el estado y limpieza de las canastas.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor



Imagen de Personal

- Deberan lucir aseadas.
- Peinadas.
- Con maquillaje moderado.
- Uñas limpias sin esmaltes llamativos con tamaños moderados.



Uniforme de Personal

- Tennis blancos
- Mandil rosa para vendedores
- Mandil cafe para gerentes
- Pantalón de mezclilla sin roturas o deslavados.
- Camisa blanca con logo en parte de espalda.



Atención al cliente

- Evaluar la amabilidad del vendedor.
- Considerar su lenguaje verbal.
- Considerar su lenguaje corporal
- Evaluar el acercamiento a la entrada.



Acompañamiento en tienda

- El vendedor deberá darte acompañamiento durante tu estancia en la sucursal.
- Deberá ofrecer no hostigar al cliente en tienda, pero sutilmente vigilarlo al igual que el movimiento de sus manos.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor



Acomodo de anaqueles

- Evaluar que la mercancía este frenteada.
- Evaluar que la mercancía este alineada.
- Evaluar la limpieza en los anaqueles.
- El estado de los anaqueles y productos.



Exhibición de productos

- Que la mercancía que tenga algún funcionamiento este exhibida.
- Evaluar que tengan baterías si es el caso.
- Evaluar que el producto este en buenas condiciones.



Visibilidad de precios

- Evaluar el estado de las etiquetas en el producto.
- Todo el producto debe estar etiquetado.
- El producto debe estar etiquetado acorde a las reglas de etiquetado.



Productos de probador.

- La sección de maquillaje y de skin care debe tener producto destinado como probador.
- Evaluar la existencia de probadores.
- Evaluar el estado y limpieza de los probadores.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor



Funcionamiento de los productos

- Los productos que tienen funcionamiento con pilas deben estar listos con baterías para poder visualizar su funcionamiento.
- Importante en el siguiente punto se evalúa el apoyo del vendedor para ver el funcionamiento del producto.



Estado de los productos

- El estado de los productos deberán ser las óptimas de cualquier producto nuevo disponible para su venta, a excepción de los probadores.
- Deberán estar limpios los productos y en buenas condiciones.



Indicaciones de tienda

- Se encuentra la señalética de la sucursal referente a seguridad, indicaciones, recordatorios, etc.
- Se encuentra completo, limpio y en estado óptimo.



Protocolo de robo

- Durante tu evaluación no hayas podido efectuar ningún robo.
- Están pendientes del cliente y del movimiento de sus manos, sin caer en un hostigamiento.
- Si han descubierto robos, evaluar si efectuaron el protocolo debido.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor



Limpieza y mantenimiento de sucursal

- La sucursal se muestra limpia, ordenada, acomodada y en buenas condiciones.
- Al igual que las instalaciones, anaqueles y equipo de la sucursal.



Iluminación, música y aroma en sucursal

- La iluminación esta en buen funcionamiento y es la adecuada.
- La música es la autorizada de genero Pop en inglés.
- Se percibe un olor agradable en toda la sucursal.



Fila de cobro

- Se encuentra la señalética de la sucursal referente a seguridad, indicaciones, recordatorios, etc.
- Se encuentra completo, limpio y en estado óptimo.



Cobro de cuenta y entrega de ticket

- La encargada de caja conoce su proceso de caja.
- Ofrecen la bolsa ecológica antes de comenzar a cobrar.
- Ofrecen la bolsa desachable en caso de que sea autorizado en el estado.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor



Ofrecimiento de producto de venta de impulso

- Preguntan al cliente para conocer la atención en tienda.
- Ofrecen el producto de impulso.

Facturación de productos

- A la solicitud de factura la encargada de caja conoce perfectamente su proceso.
- Aplicó el formato correcto para la obtención de datos de factura.
- Apoyo para llenado de formato y corroboró los datos.

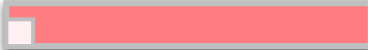
A continuación, te mencionaremos algunos aspectos que deberás tomar en cuenta para la evaluación de cada aspecto.

Letrero de Exterior



- ☐ Validar que este completo, no roto o con rayaduras visibles.
- ☐ Verificar que la pintura del anuncio no se vea opaca o con manchas.
- ☐ Validar que se encuentre limpio.
- ☐ Si es con luz que prenda de manera correcta todo el anuncio.

Pintura exterior



- ☐ Verificar que la pintura sea uniforme en toda la fachada.
- ☐ Verificar que no tenga marcas de grafitis.
- ☐ Verificar que no tenga manchas.
- ☐ Verificar que no se este descascarando la pintura.

Vidrios



- ☐ Validar que los vidrios no estén estrellados o rotos.
- ☐ Verificar que no tengan marcas de manos o cinta.
- ☐ Validar que no estén opacos.
- ☐ Verificar que no tengan rastros de polvo ni telarañas.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

Cortina, puerta o reja

☐

- ☐ Validar que se encuentre limpio.
- ☐ Verificar que no este obstruyendo.
- ☐ Verificar que no se trabaje.

Piso Exterior

☐

- ☐ Verificar que las losetas no estén rotas o rayaduras visibles.
- ☐ Verificar que este limpio.
- ☐ Verificar que no tenga marcas de pintura o pegamento.

Mobiliario Exterior

☐

- ☐ Verificar que se encuentre limpio.
- ☐ Validar que no tenga marcas de pegamento y la pintura uniforme.
- ☐ Verificar que no este roto y que el mueble este completo.

Letrero de Interior

☐

- ☐ Validar que este completo, no roto o con rayaduras visibles.
- ☐ Verificar que la pintura del anuncio no se vea opaca o con manchas.
- ☐ Validar que se encuentre limpio.
- ☐ Si es con luz que prenda de manera correcta todo el anuncio.

Pintura Interior

☐

- ☐ Verificar que la pintura sea uniforme en toda la tienda.
- ☐ Verificar que no tenga marcas de humedad.
- ☐ Verificar que no tenga manchas.
- ☐ Verificar que no se este descascarando la pintura.

Piso Interior

☐

- ☐ Verificar que las losetas no estén rotas.
- ☐ Verificar que no tengan rayaduras visibles.
- ☐ Verificar que este limpio que no tenga marcas de pisadas.
- ☐ Verificar que no tenga marcas de pintura o pegamento.

Iluminación Exterior

☐

- ☐ Verificar que todas las lamparas prendan de manera correcta.
- ☐ Verificar que todas cuenten con la misma luz.
- ☐ Verificar que se encuentren bien colocadas.
- ☐ Verificar que no estén rotas o tengan manchas visibles.
- ☐ Verificar que no tengan rastros de polvo ni telarañas.

Iluminación Interior

☐

- ☐ Verificar que todas las lamparas prendan de manera correcta.
- ☐ Verificar que todas cuenten con la misma luz.
- ☐ Verificar que se encuentren bien colocadas.
- ☐ Verificar que no estén rotas o tengan manchas visibles.
- ☐ Verificar que no tengan rastros de polvo ni telarañas.

Sonido

☐

- ☐ Verificar que tenga el equipo suficiente para toda la sucursal.
- ☐ Verificar que se escuchen todo el equipo en toda la tienda.
- ☐ Verificar que el sonido se escuche correctamente.
- ☐ Validar que el volumen sea adecuado.
- ☐ Validar que la musica sea la correcta.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

Aire acondicionado

☐

- ☐ Validar de los aires funcionen de manera correcta.
- ☐ Verificar que tengan la temperatura correcta.
- ☐ Verificar que estén cocados de manera uniforme en toda la tienda.

Productos de descuento

☐

- ☐ Validar que el mueble este acomodado de manera correcta.
- ☐ Validar que no tenga rastros de polvo.
- ☐ Validar que no tenga rastros de polvo.

Productos caros

☐

- ☐ Verificar que los productos estén bien exhibidos y acomodados.
- ☐ Verificar que no tenga rastros de polvo y sin telarañas.
- ☐ Validar que esten etiquetados.

Formatos

☐

- ☐ Verificar que cuenten con el formaro correcto.
- ☐ Verificar que llenen correctamente el formato.
- ☐ Verificar que tengan sus formatos archivados

Tarjeta de comisiones

☐

- ☐ Validar que esten en buen estado.
- ☐ Verificar que se encuentren enmicadas.
- ☐ Verificar que tengan el stock completo.

Reglamentos

☐

- ☐ Validar que todas las colaboradoras hayan firmaron el reglamento
- ☐ Verificar esten separados.
- ☐ Verificar que esten en orden.

Contratos

☐

- ☐ Verificar que todas las colaboradoras cuenten con el contrato firmado.
- ☐ Verificar si algun colaborador falta que se tenga su documentacion completa.
- ☐ Verificar que tengan los contratos archivados y en orden.

Licencia de funcionamiento

☐

- ☐ Validar que cuenten con la Licencia de Funcionamiento.
- ☐ Verificar que este vigente la Licencia de Funcionamiento.
- ☐ Verificar que este en un lugar visible la Licencia de Funcionamiento.

Cortes y Arqueo de Caja

☐

- ☐ Verificar que esten ordenados por fecha.
- ☐ Validar que tengan los datos completos.
- ☐ Validar que la informacion sea correcta.

Manuales

☐

- ☐ Verificar que cuente con el stock completo.
- ☐ Validar que esten en buen estado.
- ☐ Verificar que los colaboradores hayan leído los manuales.

Ticket

☐

- ☐ Validar que tenga la razon social.
- ☐ Validar que cuente con los datos completos de la sucursal.
- ☐ Verificar el tiempo de respuesta de la facturacion.

Circuito de cámaras

☐

- ☐ Verificar que funcionen de manera correcta.
- ☐ Validar que esten bien colocadas.
- ☐ Validar que no existan obstrucciones.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

Botiquín

☐

- ☐ Validar que cuenten con botiquín.
- ☐ Validar que tenga los insumos necesarios.
- ☐ Verificar que este limpio y en buen estado no caduco.

Extintores

☐

- ☐ Validar que cuenten con extintor y cargados.
- ☐ Validar que este ubicado de manera correcta.
- ☐ Verificar que se encuentren sin rastros de polvo y telarañas.

Detectores de humo

☐

- ☐ Validar que estén distribuidos en la sucursal.
- ☐ Verificar que se encuentren con batería.
- ☐ Verificar que se encuentren limpios y en funcionamiento.

Baño

☐

- ☐ Verificar la limpieza del baño.
- ☐ Validar que se encuentre en buen estado.
- ☐ Verificar que cuente con los suministros necesarios.

Comedor

☐

- ☐ Verificar la limpieza de el area de comedor.
- ☐ Verificar que cuente con el equipo necesario.
- ☐ Verificar que cuente con los suministros necesarios.

Lockers

☐

- ☐ Validar que el uso sea estrictamente laboral.
- ☐ Verificar que cuenten con candado.
- ☐ Verificar que se encuentren limpios.

Teléfono

☐

- ☐ Verificar que el uso sea laboral.
- ☐ Verificar que no cuenten con aplicaciones o juegos.
- ☐ Validar que cuente con saldo.

Radios

☐

- ☐ Validar que cuenten con el stock completo con auriculares.
- ☐ Validar que funcionen de manera correcta.
- ☐ Verificar que estén limpios y en buen estado.

Papelería

☐

- ☐ Verificar que cuenten con el stock completo.
- ☐ Verificar que estén ordenados en sus lugares.
- ☐ Verificar que se encuentren en buen estado.

12 Observaciones

En la sección de observaciones se ha destinado para que el supervisor pueda poner comentarios extras que son importantes dejar documentados, los cuales haya observado en sucursal y no se encuentre en ninguno de los rubros anteriores a evaluar.

Otras observaciones:



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

13 Nombre y Firma de supervisor

En caso de que tu formato lo tengas impreso deberá estar firmado con la finalidad de que esté documentado de las visitas que has hecho a cada sucursal, esto previo a capturarlo en el archivo “Evaluaciones a sucursales por auditor” (AR OP08 Concentrado de Evaluaciones a sucursales).

Nombre y firma de responsable de supervisión

14 Archivo de evaluaciones

Como supervisor tendrás un archivo para concentrar las evaluaciones a sucursales tanto del auditor como del mismo supervisor, el cual una vez llenado deberás dar seguimiento con la capacitación a cada sucursal.



AR OP08 Concentrado de evaluaciones a sucursales

En el archivo contiene 4 hojas:

- ☐ Auditoría_#Auditoría
- ☐ Revisión_#Revisión
- ☐ Evaluación final
- ☐ Control de fechas de evaluación

La primera hoja de Excel “Auditoría_#Auditoría” está destinada para registrar la **evaluación completa del auditor** del formato de FO OP10 Evaluación a sucursal por auditor.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

Aspectos por evaluar.

Aspecto a Evaluar

Número de sucursal.

Registro de escala obtenida.

El puntaje se hará en automático.

	B	C	D	E	F	G	H	I
	GTO001C		GTO002C		QRO001Q		QRO002Q	
	Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje
1.Entrada a sucursal	Malo	2	Malo	2	Bueno	4	Excelente	5
2.Saludo de bienvenida	Regular	3	Excelente	5	Regular	3	Excelente	5
3.Indicación de paquetería	Pésimo	1	Pésimo	1	Pésimo	1	Excelente	5
4.Ofrecimiento de Canasta	Pésimo	1	Bueno	4	Pésimo	1	Malo	2
5.Invitación a conocer toda la tienda	Bueno	4	Excelente	5	Bueno	4	Regular	3
6.Dieron a conocer las promociones existentes	Bueno	4	Excelente	5	Malo	2	Malo	2
7.Imagen del personal	Bueno	4	Excelente	5	Bueno	4	Pésimo	1
8.Uniforme del personal	Excelente	5	Bueno	4	Malo	2	Pésimo	1
9.Atención al cliente	Pésimo	1	Bueno	4	Pésimo	1	Bueno	4
10.Acompañamiento de tienda	Pésimo	1	Bueno	4	Pésimo	1	Malo	2
11.Acomodo	Regular	3	Bueno	4	Regular	3	Bueno	4
12.Seguridad	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4
13.Variedad de productos	Regular	3	Regular	3				
14.Visibilidad	Regular	3	Malo	2				
15.Exhibición	Bueno	4	Bueno	4				
16.Productos de probador	Pésimo	1	Bueno	4				
17.Espejos de probador	Bueno	4	Bueno	4				
18.Funcionamiento de los productos	Bueno	4	Bueno	4				
19.Apoyo en funcionamiento y uso de producto	Pésimo	1	Excelente	5	Pésimo	1	Regular	3
20.Estado de los productos	Regular	3	Bueno	4	Regular	3	Malo	2
21.Indicaciones de tienda	Regular	3	Regular	3	Regular	3	Pésimo	1
22.Protocolo en robo	Regular	3	Regular	3	Regular	3	Pésimo	1
23.Limpieza	Malo	2	Bueno	4	Malo	2	Bueno	4
24.Iluminación, audio y aroma en sucursal	Regular	3	Regular	3	Regular	3	Malo	2
25.Mantenimiento del lugar	Malo	2	Bueno	4	Malo	2	Bueno	4
26.Fila de pago	Regular	3	Regular	3	Regular	3	Bueno	4
27.Cobro de cuenta	Malo	2	Malo	2	Malo	2	Bueno	4
28.Entrega de ticket	Pésimo	1	Malo	2	Pésimo	1	Bueno	4
29.Entrega bolsa desechable	Bueno	4	Excelente	5	Bueno	4	Excelente	5

< >

Auditoria001

Revisión001

Evaluacion Final

Control fechas evaluaciones

+

⋮

◀

Registro de escala obtenida.

El puntaje se hará en automático.

Es importante mencionarte que la evaluación del auditor esta dividida en dos partes:

Costumer Journey Map

- Son los **puntos de contacto más importantes** que tiene un cliente en interacción con cualquier sucursal de La Bella Pandita. Estos puntos son vistos desde la perspectiva de un cliente, que se evalúan de forma general.

Check-list auditoría

- En la segunda sección se evalúan **49 aspectos que son visibles**, los cuales se revisan y verifican **sin ser revelado como auditor** ante el personal de la sucursal, los cuales se evalúan de forma particular y específica, y no general.

La primera sección en el archivo del auditor viene ponderada, a diferencia de la segunda. En tu caso, la evaluación de ponderada sólo será de análisis para verificar en que sucursal el cliente esta teniendo una mejor experiencia; sin embargo, para el registro de tu archivo la evaluación de auditor deberá unificarse sin ponderar la primera sección haciendo una sola evaluación.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

A continuación, encontrarás el listado de las sucursales con su asignación de **número por sucursal**.

No.	NOMBRE SUCURSAL	Ciudad	EDO	No. De Sucursal
1	Juárez	Queretaro	QRO	QRO001Q
2	Corregidora Qro. 1	Queretaro	QRO	QRO002Q
3	Mérida 1 Centro	Merida	YUC	YUC001M
4	Celaya 1 Centro	Celaya	GTO	GTO001C
5	San Luis Potosí 1 Centro	San Luis Potosi	SLP	SLP001S
6	Mérida 2 Macroplaza	Merida	YUC	YUC002M
7	Zaragoza Qro. 1	Queretaro	QRO	QRO003Q
8	Celaya 2 Centro	Celaya	GTO	GTO002C
9	Atlixco 1 Centro	Atlixco	PUE	PUE001A
10	Tapachula	Chiapas	CHI	CHI001C
11	Tlaquepaque	Guadalajara	JAL	JAL002G
12	Toluca	Toluca	EMX	EMX001T
13	Tehuacan	Tehuacan	PUE	PUE002T
14	Tulancingo	Tulancingo	HGO	HGO001T
15	Cdmx Portal	CDMX	CMX	CMX001C
16	Cordoba	Cordoba	VER	VER001C
17	Villahermosa	Villahermosa	TAB	TAB001V
18	San Luis el dorado	San Luis Potosi	SLP	SLP002S
19	Teziutlán	Teziutlán	PUE	PUE003T
20	Periplaza	Puebla	PUE	PUE004P
21	Villahermosa sendero	Villahermosa	TAB	TAB002V
22	Mérida 4	Mérida	YUC	YUC003M
23	Parque Puebla	Puebla	PUE	PUE005P
24	Patio Acapulco	Acapulco	GRO	GRO001A
25	C.D del Carmen	Ciudad del Carmen	CAM	CAM001C
26	Oblatos	Guadalajara	JAL	JAL001G
27	Coapa	Coapa	CMX	CMX002C
28	Veracruz	Veracruz	VER	VER002V
29	Cancun	Cancun	ROO	ROO001C
30	Acapulco 2	Acapulco 2	GUE	GRO002A
31	Parque Tepeyac	CDMX	CMX	CMX003C

Los **puntajes para la Auditoría** son los siguientes:

Puntaje máximo	375
Puntaje mínimo	75

En la segunda hoja de Excel "**Revisión_#revisión**" está destinada para el registro de la **evaluación del supervisor** del formato de *FO OP11 Check-list de evaluación a sucursal*.



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

Aspectos por evaluar.

Número de sucursal.

	A	B	C	D		E		F		G		H		I		J		K	
				GTO001C		GTO002C		QRO001Q		QRO002Q									
		Aspecto a Evaluar		Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			
21																			
22																			
23																			
24																			
25																			
26																			
27																			
28																			
29																			
30																			
31																			
32																			

Registro de escala obtenida.

Los cálculos de la siguiente columna se harán en automático.

Los puntajes para la revisión de supervisor son los siguientes:

Puntaje máximo

420

Puntaje mínimo

84



Guía de Evaluación a Sucursal por Supervisor

La tercera hoja de Excel del archivo podrás encontrar el concentrado de las evaluaciones tanto de auditor como de supervisor de cada sucursal. Esto te permitirá como supervisor poder analizar de forma más sencilla cuales son las sucursales que tienen prioridad en ser atendidas y/o capacitadas.

A	B	C
SUCURSAL	Evaluación Final Auditor	Evaluación Final Supervisor
GTO001C	238	211
GTO002C	263	212
QRO001Q	214	213
QRO002Q	75	84

Y en la cuarta hoja tendrás el control del registro del total de las evaluaciones tanto de supervisor como de auditor, en que fecha se realizó, quién la realizó y la calificación que obtuvo la sucursal.

Registro del no.
De sucursal.

Tipo de evaluador donde se
tiene 2 opciones:

- 1) Auditor
- 2) Supervisor

	A	B	C	D	E	F
	Sucursal	Tipo de Evaluador	Nombre Auditor	Nombre Supervisor	Fecha de Auditoría	Cal. Final
1						
2	GTO001C	Auditor	Juan Hernández	NA	02-feb	238
3	GTO002C	Auditor	Juan Hernández	NA	04-mar	150
4	GTO001C	Supervisor	NA	Rosa Alicia Juárez	19-feb	263
5	GTO002C	Supervisor	NA	Rosa Alicia Juárez	02-feb	238
6	QRO001Q	Supervisor	NA	Fernanda Galindo	04-mar	385
7	QRO001Q	Auditor	Juan Hernández	NA	19-feb	289
8	QRO002Q	Supervisor	NA	Fernanda Galindo	13-mar	320
9	QRO002Q	Auditor	Juan Hernández	NA	04-abr	275

Se coloca en nombre del auditor o
supervisor, en cada caso.

Si fue un auditor, se coloca NA (No
Aplica) en la celda de nombre de
supervisor, y viceversa.

Fecha de cuando
se realizó la
evaluación.

Calificación
obtenida durante
la evaluación.