

Sucursal:	CETRAM ROSARIO
Registrado el:	30/07/2018 6:20 p.m.
Finalizado el:	23/08/2018 8:08 p.m.

Folio(Documento):	# 70
--------------------------	------

ADMINISTRACIÓN

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Fondo Operativo	Se realiza un arqueo para validar que no exista ninguna diferencia, y que los comprobantes estén justificados, y que no sean de meses anteriores.	8	SI	Están pendientes dos facturas Fumigacion y compra de toner
Fondo de Caja	Se realiza un arqueo al Cajero para validar que no exista ninguna diferencia en su caja.	0	NO	Diferencia de 263 por cambio. Se levanta acta administrativa
Depósitos y Recolecciones	Se revisa que no tengan ventas acumuladas, y que se encuentren todos los registros firmados de las recolecciones y depósitos.	0	NO	No lo esta llevando. 1 de agosto debe envíar evidencia de que ya se está realizando
Cancelaciones	Revisa a detalle que las cancelaciones del mes se encuentren bien fundamentadas, con firmas del Cliente, Gerente y Cajero.	0	NO	Faltan 3 cancelaciones por registrar y no están bien sustentadas. No cuentan con firma de Gerente
Insumos	Verificar que cuenten con abasto de rollos térmicos, rollos térmicos bancarios y bolsas institucionales para clientes.	2	SI	Cuentan con suficiente
Cartera de Clientes	Se revisa que por lo menos cuenten con 3 registros semanales con seguimiento en SIAT.	0	NO	No hay seguimiento a cartera. Se pide que se lleve y que se reporte todos los días.

Puntuación (ADMINISTRACIÓN): 10.00

ESTÁNDARES DE SERVICIO AL CLIENTE

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Generar el WOW !!!	Supervisión de la ejecución de los Estándares No Negociables de Servicio al Cliente. (Verifica que todo el personal lo realice, aplicando el Formato de Estándares No negociables).	15	SI	--
Conteo de Clientes	Todos los vendedores deben estar realizando el conteo de clientes con los contadores. (Revisar formatos de conteo de clientes por día)	11	SI	--
Producto	Se evalúa, en la presentación de los vendedores, si tienen conocimiento del producto al dar la información a los clientes.	10	SI	--

Puntuación (ESTÁNDARES DE SERVICIO AL 36.00

EVIDENCIAS DEL REGIONAL

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Comité de Tienda	Ejecutar Comité de Tienda sobre temas de mejora en Sucursal (Servicio, Merchandising, Producto, etc)	0	SI	--
Fichas de Venta	Ejecutar Fichas de Venta o Ficha Técnica de Producto con el Equipo de Sucursal.	0	SI	--
Conteos Cíclicos	Ejecutar Conteos Cíclicos en Sucursal junto con el Gerente.	0	SI	No sé encuentra gerente pero se realiza conteo y se válida

FRIEDMAN

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Pizarra de Productividad	Rol de Limpieza con la plantilla actual. Firmado al día.	1	SI	--
Pizarra de Productividad	Se revisa que el Check List de apertura se encuentre actualizado y firmado.	0	NO	No está actualizado
Pizarra de Productividad	Resultado semanal anterior actualizado a la fecha.	1	SI	No está actualizado
Pizarra de Productividad	Resultado trimestral de Sucursal actualizado a la fecha.	0	NO	Sin actualizar
Pizarra de Productividad	Lay out determinando las áreas de responsabilidad de limpieza y resurtido de cada Empleado.	0	NO	Sin actualizar
Pizarra de Productividad	Evidencia de entrenamiento en tienda de cada Empleado	0	NO	--
Comité de tienda.	Validar la implementación Semanal de Comité de Tienda con todo el Equipo.	0	NO	No está actualizado
Pizarra de Productividad	Validar que cuenten con el ¡¡Círculo de Generar el WOW!!	1	SI	--
Carpeta de vendedor	Se revisa que cada vendedor tenga carpeta con los archivos necesarios (no folders)	1	SI	--
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados diarios por Vendedor.	1	SI	--
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados trimestrales por Vendedor.	1	SI	--
Carpeta de vendedor	Conteo de Clientes. (6 FORMATOS POR SEMANA)	1	SI	--
Carpeta de vendedor	Hoja de Retroalimentación.	0	NO	--
Fichas Técnicas de Producto	Validar el llenado del formato de Fichas de Venta o Ficha Técnica de Producto. Debe contar por lo menos 4 fichas de venta a la semana por empleado.	0	NO	--
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Meta Mensual de la Sucursal.	1	SI	--
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la venta del mes año pasado, y los Incrementos / Decrementos VS año actual	1	SI	--
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el % de Cobertura Acumulada al día.	10	SI	--
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Venta Promedio por Ticket de la Sucursal.	0	NO	--
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el # de Sku's por Ticket de la Sucursal.	1	SI	--
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Tasa de Conversión de la Sucursal.	0	NO	--
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan los % de Ventas Público, Mayoreo y Distribuidor de la Sucursal.	0	NO	--
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el Número promedio de Tickets realizados por día de la Sucursal.	1	SI	--
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el promedio de venta diaria de la Sucursal.	15	SI	--

INVENTARIOS

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Conteos Cíclicos	Se revisa que se ejecuten correctamente, los conteos cíclicos con mail de correcciones, con explicación y seguimiento.	0	NO	No se están realizando conteos cíclicos
Teórico de Tienda	Se realiza un inventario aleatorio de 10 sku's con mayor costo y se revisan diferencias e historial de cíclicos. NOTA: SI EXISTEN DIFERENCIAS PIERDE EL PUNTO	17	SI	--
Entregas de Almacén	Se revisa que no exista ninguna factura por ingresar al Sistema SIAT y demostrar el seguimienot a diferencias de mercancías.	3	SI	--
Abastecimiento	Se revisa que el Gerente cuente con los Folios del pedido Semanal por parte de Demand Planning, y el seguimiento del mismo por correo electrónico.	7	SI	--
Transferencias de Tiendas	Se revisa que cuenten con carpeta de transferencias firmadas de la persona que entrega y recibe. Validar que no tengan pendientes en sistema sin justificar.	0	NO	No cuenta con las dos firmas

Puntuación (INVENTARIOS):

27.00

OTROS

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Licencia de Funcionamiento	Revisar que se encuentre documentación legal de la tienda y vigente. (Uso de suelo, protección civil y Licencia de Funcionamiento)	0	NO	--
CCTV	Revisa que se encuentre grabando, funcionando correctamente y que las camaras tengan una excelente visibilidad dentro de la tienda. Debe contar con Correo elctronico dando el Vo.Bo por parte de Sistemas	10	SI	--
Sistema de Alarma	Revisa que el sistema de Alarma esté funcionando correctamente.	3	SI	No aplica

Puntuación (OTROS):

13.00

RECURSOS HUMANOS

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Plantilla Completa	Se revisa que tengan plantilla completa y autorizada por la Dirección.	6	SI	--
Universidad Fussion	El personal cuenta con todos los cursos en plataforma on line	0	NO	Falta un operador de tienda
Imagen de Personal	Verificar que todo el personal use el uniforme en estricto apego al Código de Vestimenta.	0	NO	EL GERENTE TIENE PLAYERA DE CAPACITACIÓN Y NO TENIA GAFETE AL IGUAL QUE EL VENDEDOR
Lona !Únete a Nuestro Equipo!	Si la sucursal cuenta con vacantes, deberá tener colocada la lona de: !Únete a nuestro Equipo! conforme a las indicaciones estipuladas.	0	NO	No tiene vacantes y no cuenta con ninguna señalización

Puntuación (RECURSOS HUMANOS):

6.00

Pendiente o acuerdo	Cumplimiento
- Evidencia del seguimiento diario de cada punto y evitar evidencia	24/08/2018

Puntación total: 55.90%	
ADMINISTRACIÓN:	10.00
ESTÁNDARES DE SERVICIO AL CLIENTE:	36.00
EVIDENCIAS DEL REGIONAL:	0.00
FRIEDMAN:	36.00
INVENTARIOS:	27.00
OTROS:	13.00
RECURSOS HUMANOS:	6.00

Nombre y firma
Gerente de tienda

Nombre y firma
Gerente regional

SI EL RESULTADO ES MENOR A 80%, EL GERENTE DE TIENDA DEBERÁ FIRMAR UN ACTA ADMINISTRATIVA, Y HACER UN PLAN DE ACCIÓN, JUNTO CON EL REGIONAL, PARA CORREGIR EL RESULTADO OBTENIDO. INDEPENDIENTEMENTE DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA, LOS DOCUMENTOS Y LAS FOTOS DEBEN ENVIARSE EL MISMO DÍA QUE SE REALIZÓ DICHA AUDITORÍA.