

<b>Sucursal:</b>	<b>PUERTA TEXCOCO</b>
<b>Registrado el:</b>	09/08/2018 12:50 p.m.
<b>Finalizado el:</b>	12/08/2018 2:11 p.m.

<b>Folio(Documento):</b>	<b># 117</b>
--------------------------	--------------

**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	CAJA CHICA COMPLETA . DEPOSITOS AL CORRIENTE .
Fondo de Caja	Se realiza un arqueo al Cajero para validar que no exista ninguna diferencia en su caja.	8	SI	SIN DIFERENCIA
Depósitos y Recolecciones	Se revisa que no tengan ventas acumuladas, y que se encuentren todos los registros firmados de las recolecciones y depósitos.	5	SI	TODO CON PUNTUALIDAD OK
Cancelaciones	Revisa a detalle que las cancelaciones del mes se encuentren bien fundamentadas, con firmas del Cliente, Gerente y Cajero.	6	SI	LOS TICKETS FUERON ENVIADOS A FINANZAS
Insumos	Verificar que cuenten con abasto de rollos térmicos, rollos térmicos bancarios y bolsas institucionales para clientes.	2	SI	con lo suficiente
Cartera de Clientes	Se revisa que por lo menos cuenten con 3 registros semanales con seguimiento en SIAT.	0	NO	no se realiza

**Puntuación (ADMINISTRACIÓN): 29.00**

**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	SE LLEVA CORRECTO
Conteo de Clientes	Todos los vendedores deben estar realizando el conteo de clientes con los contadores. ( Revisar formatos de conteo de clientes por día)	0	NO	NO SE LLEVA .Acuerdo. DARLE SEGUIMIENTO REGIONAL Y GERENTE
Producto	Se evalúa, en la presentación de los vendedores, si tienen conocimiento del producto al dar la información a los clientes.	10	SI	se conoce el producto

**Puntuación (ESTÁNDARES DE SERVICIO AL 25.00**

**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	ok se ejecuta
Fichas de Venta	Ejecutar Fichas de Venta o Ficha Técnica de Producto con el Equipo de Sucursal.	0	SI	SE REALIZA
Conteos Cíclicos	Ejecutar Conteos Cíclicos en Sucursal junto con el Gerente.	0	SI	SE EJECUTA. SOLO CAMBIOS DE COLORES

## FRIEDMAN

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Pizarra de Productividad	Rol de Limpieza con la plantilla actual. Firmado al día.	1	SI	SOLO 2 PERSONAS. OK.
Pizarra de Productividad	Se revisa que el Check List de apertura se encuentre actualizado y firmado.	1	SI	SE REALIZA OK
Pizarra de Productividad	Resultado semanal anterior actualizado a la fecha.	1	SI	ok
Pizarra de Productividad	Resultado trimestral de Sucursal actualizado a la fecha.	1	SI	Se lleva
Pizarra de Productividad	Lay out determinando las áreas de responsabilidad de limpieza y resurtido de cada Empleado.	1	SI	OK. EJECUTADO
Pizarra de Productividad	Evidencia de entrenamiento en tienda de cada Empleado	1	SI	ok.
Comité de tienda.	Validar la implementación Semanal de Comité de Tienda con todo el Equipo.	10	SI	se realiza
Pizarra de Productividad	Validar que cuenten con el ¡¡Circulo de Generar el WOW!!	0	NO	RETRO A ALICIA
Carpeta de vendedor	Se revisa que cada vendedor tenga carpeta con los archivos necesarios (no folders)	1	SI	carpeta de hector incompleta
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados diarios por Vendedor.	1	SI	SI EJECUTADO
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados trimestrales por Vendedor.	1	SI	solo el cajero
Carpeta de vendedor	Conteo de Clientes. (6 FORMATOS POR SEMANA)	0	NO	nonse ejcuta
Carpeta de vendedor	Hoja de Retroalimentación.	1	SI	AL CORRIENTE
Fichas Tecnicas 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.	10	SI	OK. Son 4 POR COLABORADOR
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Meta Mensual de la Sucursal.	1	SI	SE DA RETRO
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	NO APLICA
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el % de Cobertura Acumulada al día.	10	SI	OK . RETRO
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Venta Promedio por Ticket de la Sucursal.	1	SI	RETRO
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el # de Sku's por Ticket de la Sucursal.	1	SI	ok RETRO
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Tasa de Conversión de la Sucursal.	1	SI	OK. RETRO
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan los % de Ventas Publico, Mayoreo y Distribuidor de la Sucursal.	1	SI	RETRO
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el Numero promedio de Tickets realizados por día de la Sucursal.	1	SI	RETRO
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el promedio de venta diaria de la Sucursal.	15	SI	RETRO

**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	SE EXPLICA LA FORMA DE REALIZAR . SOLO SE IMPRIMIA Y ARCHIVABA
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	PBS. CAMBIADOS POR COLOR
Entregas de Almacén	Se revisa que no exista ninguna factura por ingresar al Sistema SIAT y demostrar el seguimiento a diferencias de mercancías.	3	SI	EXISTEN 4 .MERCANCIA LLEGO EN EL MOMENTO . SE CUENTA Y SE INGRESAN
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	se realiza
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.	9	SI	en orden

Puntuación (INVENTARIOS):

36.00

**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	SE DA SEGUOMIENTO CON FER
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	ok
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.	0	NO	FALTA 1 OPERADOR
Universidad Fussion	El personal cuenta con todos los cursos en plataforma on line	0	NO	FALTAN FABIAN Y HECTOR. Acuerdo:MIERCOLES 15
Imagen de Personal	Verificar que todo el personal use el uniforme en estricto apego al Código de Vestimenta.	8	SI	ok NO SIRVE MAQUINA DE GAFET
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.	5	SI	NO LONA POR SER PLAZA

Puntuación (RECURSOS HUMANOS):

13.00

<b>ADMINISTRACIÓN:</b>	<b>29.00</b>
<b>ESTÁNDARES DE SERVICIO AL CLIENTE:</b>	<b>25.00</b>
<b>EVIDENCIAS DEL REGIONAL:</b>	<b>0.00</b>
<b>FRIEDMAN:</b>	<b>62.00</b>
<b>INVENTARIOS:</b>	<b>36.00</b>
<b>OTROS:</b>	<b>13.00</b>
<b>RECURSOS HUMANOS:</b>	<b>13.00</b>

**Puntuación total: 77.73%**

<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>
<b>Gerente de tienda</b>	<b>Gerente regional</b>

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.