
Anexo 2

Lista de verificación

Gasolinera "La Recta".

Entrevista realizada al Lic. Javier Zorrilla Alanís.

Director administrativo del grupo Angelópolis.

Respecto al sistema de administración de la calidad.

1. ¿La empresa tiene una política de calidad?
Si.
2. ¿La empresa cuenta con objetivos de calidad?
No.
3. ¿Cuentan con un sistema de gestión de la calidad?
Si.
4. ¿Qué procesos de calidad tienen actualmente?
Evaluación de desempeño. Campaña externa.
5. ¿Cuáles son sus métodos y criterios para los procesos de calidad?

Quejas y sugerencias de clientes, evaluación de despachadores por gerentes.

Encuestas.

6. ¿La empresa tiene un presupuesto destinado a actividades de calidad?

No.

7. ¿Con qué recursos cuenta la empresa para llevar a cabo su política de calidad?

No.

8. ¿Qué seguimiento se le da al desarrollo de actividades de calidad?

Cada mes se revisan las quejas y pláticas con el gerente. Se realiza un seguimiento casi inmediato pues las quejas son verbales.

9. ¿Existe una persona encargada para la vigilancia de los requerimientos de calidad?

Si, un supervisor que revisa el desempeño de todas las gasolineras, además del director administrativo.

10. ¿La empresa cuenta con un manual de calidad?

Si.

11. ¿Se cuenta con un registro de documentos que amparen la política de calidad?

Si.

12. ¿Qué control existe para el manejo de documentos?

Existe un archivista. Los documentos más importantes solo tiene acceso la dirección.

13. ¿Se revisan y actualizan los cambios en los documentos?

Si.

14. ¿Estos documentos se encuentran disponibles?

Si.

Responsabilidad de la dirección

15. ¿La dirección entiende la filosofía de calidad?

Si.

16. ¿La dirección establece las políticas y los objetivos de calidad?

Si.

17. ¿Estos son transmitidos a todos los empleados?

Si.

18. ¿De que forma se mide el desempeño de la organización?

En base a las ventas.

19. ¿Cuál es el enfoque y la visión de la organización?

Distinción por el mejor servicio. Tener el 30% del mercado en Puebla, contar con servicios adicionales, crecer en aspectos de super farmacias.

20. ¿Los objetivos de calidad son coherentes con la organización?

No al 100%, tal vez 70%.

21. ¿Estos objetivos son revisados y modificados si es necesario?

Si.

22. ¿Con que sistema de comunicación se cuenta actualmente?

Con memorándums, pizarrones, circulares, fax, radio y teléfono.

Gestión de los recursos

23. ¿El personal que participa en los procesos está capacitado?

Si, aunque puede hacerse más.

24. ¿Existe la conciencia sobre la importancia de la calidad por parte de los empleados?

Si lo saben el problema es que no existe un compromiso a la larga.

25. ¿Existen las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para el logro de los objetivos de calidad?

Si.

26. ¿Con qué infraestructura cuenta la empresa para proporcionar su servicio al cliente?

Con dispensarios, tanques e iluminación.

27. ¿Cree que podría ser mejorada?

Si, siempre.

28. ¿Cuenta con manuales de mantenimiento?

No, existen los de los aparatos pero no hechos por la empresa.

Adquisición del producto

29. ¿Cuáles son los criterios para evaluar y seleccionar a los proveedores?

Se evalúa la calidad del producto, servicio y tiempo de entrega, crédito y formas de pago.

30. ¿Se mantienen registros de estos?

Si, formato con lista.

-
31. ¿Se cuentan con especificaciones para el producto durante el proceso de compra?
Si, todo lo marca PEMEX.
32. ¿El producto se somete a inspecciones para asegurar el cumplimiento de los requisitos de compra?
El mismo producto lo revisa un laboratorio móvil cada mes aproximadamente.
Son artículos aprobados con marca. El gerente revisa la pipa la purgan y sacan producto para verificarlo.
33. ¿Se llevan a cabo revisiones a proveedores?
Se cotizan constantemente, pues además de calidad se revisa al precio.
34. ¿Están definidas las responsabilidades del personal del área de compras en cuanto a la elaboración, revisión y aprobación de las órdenes de compra?
Si. Gerente envía requisición al director administrativo, este autoriza al gerente de compras para que se haga el pedido.
35. ¿Existe un procedimiento para el rechazo de los productos que no cumplan con los estándares de calidad?
Si, se rechazan pipas si no vienen con la cantidad o calidad especificadas.
36. ¿Se realizan inspecciones periódicas al personal para verificar que su desarrollo sea adecuado?
No, solo a despachadores.
37. ¿La empresa lleva a cabo control de calidad sobre sus productos? (cuál es el proceso).
No.
38. ¿Qué método se utiliza para el manejo y transporte del producto?

Autotanque PEMEX.

39. ¿Se tiene definida la forma de manejo de los productos?
Si, PEMEX dicta las normas.
40. ¿La empresa cuenta con un espacio para almacenar sus productos?
Si, tanques y bodegas de aceite.
41. ¿La empresa cuenta con planes de contingencia en caso de siniestros?
Claro.
42. ¿Estos planes son conocidos por todos en la empresa?
Sólo en los niveles de despachadores.
43. ¿Se toma en cuenta la opinión del cliente?
Si, es lo más importante.
44. ¿De que forma se traduce esta información en resultados?
En base al buzón, con el formato de quejas, cada mes se revisan.
45. ¿De que manera la empresa mide su desempeño diario?
No existe un registro diario pues no reflejan nada las ventas diarias.
46. ¿Cómo considera actualmente la calidad de sus servicios?
Regular. Se está buscando la excelencia.
47. ¿Se realizan auditorías internas de calidad al proceso?
No.
48. ¿De qué manera se realiza el proceso de mejora continua?



Con campañas constantes para mejorar la calidad en el servicio. Carteles, circulares, concursos de mejoras, etc.

49. ¿Se realizan acciones correctivas y preventivas?

Si.