

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 1 de 69

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

“GRUPO ALLEGUE, S.A. de C.V.”

	Elaboró: Edgar Vazquez	Aprobó: Ricardo Allegue	Autorizó: Francisco Allegue
En vigor a partir del: ENE. - 2021	Firma:	Firma:	Firma:

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 2 de 69

1.- OBJETIVO DEL PUESTO:

Planear, Organizar, Dirigir y Controlar el sistema de trabajo de todas las unidades de negocio por medio de la Supervisión, Asesoría, Entrenamiento y Liderazgo de calidad para asegurar la rentabilidad y el cumplimiento de la Misión de Grupo Allegue.

2.- ACTIVIDADES ESENCIALES:

2.1.- Iniciar sesión en el servidor de Grupo Allegue.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA / HORARIOS	REEMPLAZO
1. Iniciar Sesión en el servidor de Grupo allegue	Registrar y asegurar todas las labores diarias del puesto en el disco duro Institucional.	Equipo de Cómputo Acceso a internet de calidad	1 minuto	Diaria Horario variable	NA

Cómo hacerlo:

1.	Iniciar la computadora y en el escritorio se encontrará el ícono del Escritorio Remoto, dar doble click.
2.	Se abrirá la caja de credenciales y se deben registrar el usuario Dir-ope-edgar y la contraseña Allegue.300
3.	Se iniciará el Escritorio de la Sesión DOP, y se debe abrir la cuenta de Outlook que abre de manera automática sin solicitar credenciales. En esta cuenta se encuentran sincronizados el correo electrónico institucional de DOP, la lista de contactos y los calendarios institucionales.
4.	También se debe abrir la cuenta de correo electrónico aleatoria del proveedor Yahoo registrando al usuario Dir Operativa / oal_dir_operativa@yahoo.com y la contraseña Dir-ope-edgar2020.
5.	Una vez abiertas las cuentas de correo electrónico, contactos y calendarios, se inician las labores acostumbradas.

Instructivo de Actividades Esenciales

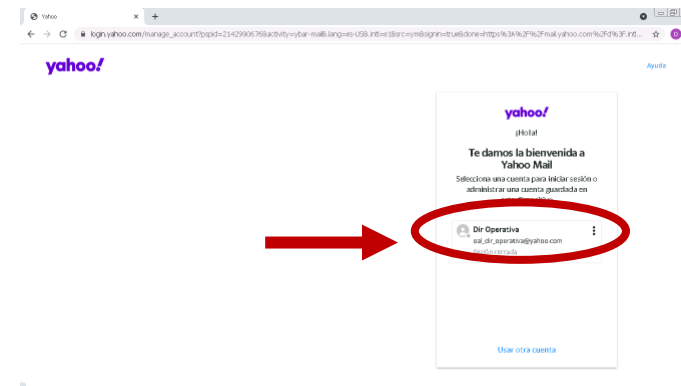
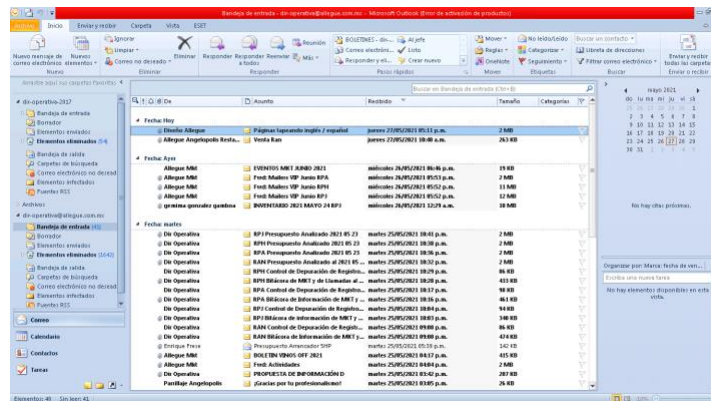
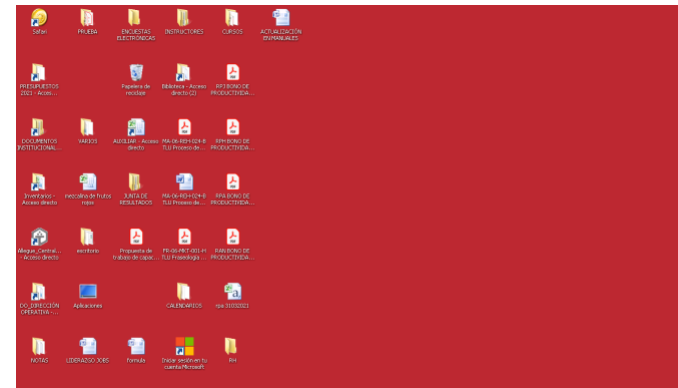
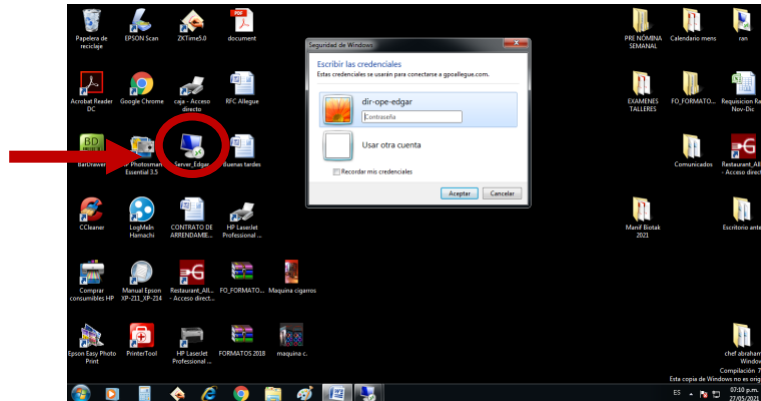
OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 3 de 69



Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

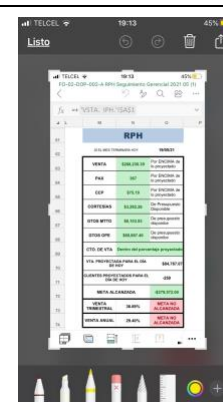
Página 4 de 69

2.2.- Revisión de Seguimiento Gerencial de TLU

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1. Revisión de Seguimiento Gerencial de TLU	Monitorear de manera diaria los indicadores más importantes de cada unidad y compartir la información para tomar decisiones eficientes y eficaces.	Dispositivo móvil Acceso a internet de calidad	5 minutos por unidad aproximadamente	Diaria A las 11.00 horas	GTE.

Cómo hacerlo:

1. Abrir el correo electrónico desde el dispositivo móvil y buscar en la bandeja de entrada los correos que envía cada coordinadora de unidad de manera diaria con el formato de SEGUIMIENTO GERENCIAL
2. Abrir el Correo correspondiente y descargar el archivo de Excel adjunto
3. Abrir la hoja de ENVÍO, buscar la fecha del día, analizar la información y si existe alguna anomalía o algo fuera de lo normal, comunicarse con la coordinadora de unidad para que revise el registro de la información.
4. Si la información es la correcta, entonces comunicarse con el gerente de unidad y tomar medidas preventivas o correctivas de inmediato
5. Tomar foto de pantalla, y enviar por la aplicación de WhatsApp al gerente de cada unidad para que comparta la información con todos los jefes de área.



Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 5 de 69

2.3.- Supervisión y atención al cliente y Relaciones Públicas

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1. Supervisión y atención al cliente y Relaciones Públicas	Asegurar el cumplimiento de la misión para todos y cada uno de los clientes de Grupo Allegue.	Experiencia y conocimiento de todos los lineamientos de Grupo Allegue para el cumplimiento de la Misión	6 horas	Diario De 13.00 a 23.00 horas	DGE
Cómo hacerlo:					
1.	Supervisar y controlar la calidad de todos los productos de venta en cada una de las unidades				
2.	Asegurar que todas las plantillas laborales se encuentren en condiciones adecuadas para cumplir con la Misión de Grupo Allegue.				
3.	Asegurar que todo el personal esté capacitado o en proceso de capacitación para tener la información y herramientas necesarias para cumplir con la misión de Grupo Allegue				
4.	Asegurar que se ejecuten las reuniones informativas en cada unidad para que todas las acciones estén dirigidas hacia el cumplimiento de la misión				
5.	Asegurar que todo el personal ejecute todas las acciones respetando: El reglamento interno de Trabajo, las políticas, los protocolos, los procedimientos, los procesos, los sistemas de trabajo, los instructivos, las fraseologías, los guiones, las recetas, las buenas prácticas de higiene de Grupo Allegue				
8.	Asegurar que todo el personal haga uso de todos los documentos institucionales para todas las acciones que lo requieran				
9.	Escuchar y asesorar a todo el personal que lo solicite siempre dirigiendo las recomendaciones hacia el cumplimiento de la misión y en base a los valores de Grupo Allegue.				
10.	Hacer labor de Relaciones Públicas con todos los clientes enriqueciendo el cumplimiento de la Misión de Grupo Allegue en los comedores de TLU.				

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

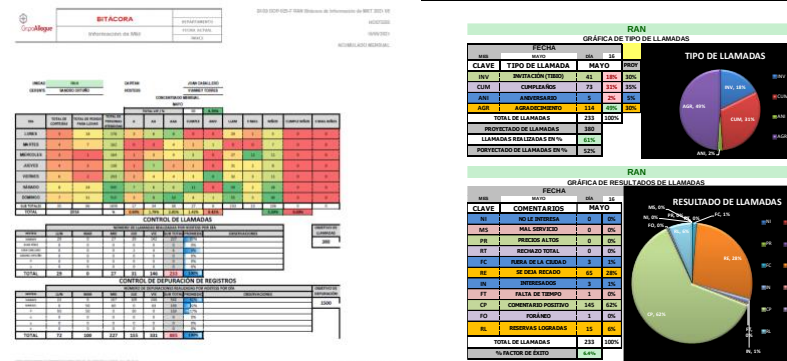
Página 6 de 69

2.4.- Análisis reportes semanales de MKT y control de Llamadas de TLU.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA / HORARIOS	REEMPLAZO
1. Análisis de Bitácora de Información de MKT y control de llamadas interno de TLU	Supervisar el registro diario de información de MKT relevante (clientes, segmentación, cumpleaños, número de llamadas, gráficas de tipo de llamadas y resultados)	Equipo de Computo Acceso a internet de calidad	30 minutos por unidad aproximadamente	Día martes de cada semana Horarios variables	MKT

Cómo hacerlo:

1. Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.
2. Buscar en al bandeja de entrada de la cuenta de correo electrónico institucional (Outlook) los correos electrónicos de BITÁCORAS DE MKT de TLU
3. Descargar los archivos de cada unidad y guardarlos en la Carpeta de Bitácoras de cada unidad en el año y mes correspondiente
4. Abrir el archivo y analizar la información revisando que no haya errores de captura
5. Convertir la hoja de ACUMULADO de la BITÁCORA DE INFORMACIÓN DE MKT a formato PDF y la hoja de GRÁFICAS DE LLAMADAS de la BITÁCORA DE LLAMADAS TELEFÓNICAS y guardar en la misma carpeta de BITÁCORAS
6. Enviar por correo electrónico en la cuenta paralela de Yahoo a los departamentos involucrados junto con el archivo de la bitácora de llamadas.
7. Enviar una imagen del resultado vía WhatsApp al Grupo de cada UNIDAD y agregar un comentario referente al resultado.



Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 7 de 69

2.5.- Análisis y control de depuración de Registros en el Sistema OT.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1. Análisis y control de depuración de Registros en el Sistema OT.	Calcular el control diario de depuración de registros en el sistema OT (Número de registros eliminados, Número de registros depurados, Segmentación de registros por etiqueta institucional)	Equipo de Cómputo Acceso a internet calidad de	30 minutos por unidad aproximadamente	Día martes de cada semana Horario variable	MKT

Cómo hacerlo:

1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.
2.	Buscar en al bandeja de entrada de la cuenta de correo electrónico institucional (Outlook) los correos electrónicos de BASE DE DATOS que envía la Coordinación de MKT
3.	Descargar los archivos de cada unidad y guardarlos en la Carpeta de Bitácoras de cada unidad en el año y mes correspondiente
4.	Abrir el archivo, eliminar las columnas y líneas del archivo que no son necesarias, agregar filtros y filtrar sólo los registros que cuentan con ETIQUETA INSTITUCIONAL y NÚMERO DE TELÉFONO.
5.	Abrir el Archivo de Excel de AUXILIAR, que se encuentra un acceso directo en el Escritorio de la cuenta de DOP en el Servidor de Grupo Allegue.
6.	En la hoja de DEPURACIÓN, se debe registrar la información extraída de la BASE DE DATOS por unidad.
7.	Enviar por correo electrónico en la cuenta paralela de Yahoo a los departamentos involucrados.
8.	Enviar una imagen del resultado vía WhatsApp al Grupo de cada UNIDAD y agregar un comentario referente al resultado.

CONTROL DE DEPURACIÓN					RAN			may-21		
REGISTROS ELIMINADOS					REGISTROS DEPURADOS					
SEM	REGISTROS INICIALES	REGISTROS FINALES	REGISTROS ELIMINADOS	%	DEPURADOS INICIAL	DEPURADOS FINAL	TOTAL DEPURADOS	%		
1	7854	7085	769	9.79%	7223	7162	-61	-0.84%		
2	7085	6612	473	6.68%	7162	6608	-554	-7.74%		
MES	TOTAL DE REGISTROS ELIMINADOS		473	6.02%	TOTAL REGISTROS DEPURADOS		-554	-7.74%		
TOTAL DE REGISTROS TRABAJADOS						1027				
TOTAL DE REGISTROS POR TRABAJAR						4				
RESULTADOS DE REGISTROS DEPURADOS A LA FECHA										
META		100	DÍAS DEL MES		may-21	DÍAS TRANSCURRIDOS		16		
META EN % A LA FECHA				0.04%	META EN % ALCANZADA				1027.00	
ANÁLISIS DE TIPO DE CUENTES A LA FECHA								TOTAL DE REGISTROS	7085	
REG	5568	78.59%	VIP A	211	2.98%	VIP AAA	112	1.58%		
PRO	135	1.91%	VIP AA	223	3.15%	PEQE	359	5.07%		

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

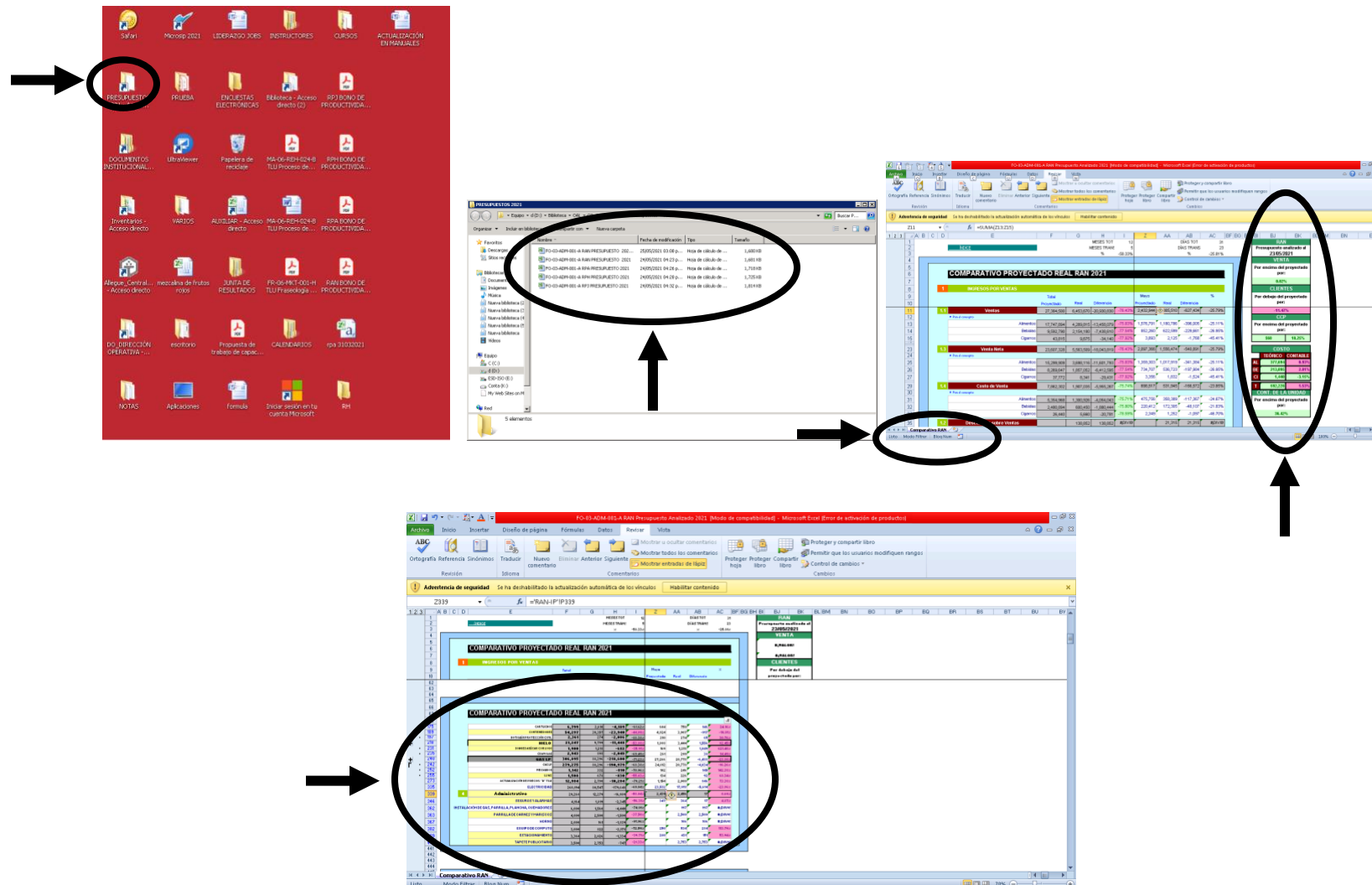
RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 8 de 69

2.6.- Análisis de Presupuesto Institucional

ACTIVIDAD		OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1.	Análisis de Presupuesto Institucional	Análisis y comunicación del estado actualizado del presupuesto institucional por unidad	Conexión a Escritorio Remoto de calidad Presupuestos institucionales actualizados	20 minutos por unidad aproximadamente	Día martes de cada semana Horario variable	Contabilidad
Cómo hacerlo:						
1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.					
2.	Abrir el archivo de Inventario que se encontrará en el Escritorio de la cuenta de DOP en el Servidor.					
3.	Abrir el archivo de PRESUPUESTO 2021 de TLU, desde la carpeta de BIBLIOTECAS-CO_CONTABILIDAD_PRESUPUESTOS_2021 o desde el acceso directo PRESUPUESTOS 2021 que se encuentra en el escritorio de la cuenta de DOP en el servidor de Grupo Allegue.					
4.	Guardar como TLU Presupuesto Analizado AÑO MES en la carpeta de la UNIDAD/DO_DIRECCIÓN OPERATIVA/AÑO/MES correspondiente por unidad					
4.	Abrir los archivos de Presupuesto Analizado por unidad, ocultar las Hojas de BCS, TLU-IP, TLU-IR					
5.	En la hoja de COMPARATIVO TLU se debe desbloquear las columnas BI, BJ, BK y aparecerá la tabla del resumen analítico del presupuesto					
8.	Se debe actualizar la fecha al domingo anterior en la tabla de resumen analítico de presupuesto, se debe actualizar la información del costo teórico en cada uno de los rubros y funcionará de manera automática el código de colores para identificar si algún indicador se encuentra fuera del rango establecido.					
9.	Filtrar todos los gastos del comparativo considerando el porcentaje de tiempo transcurrido al mes					
10.	Guardar el archivo y enviar por correo electrónico por unidad a todos los departamentos involucrados, colocando una imagen de la tabla del resumen analítico del presupuesto y la tabla de los gastos filtrados a la fecha por unidad.					
11.	Enviar por WhatsApp la imagen de la tabla de análisis de presupuesto y la tabla de gastos filtrados a la fecha					



Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 10 de 69

2.7.- Análisis de Inventarios Semanal

ACTIVIDAD		OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1.	Análisis de inventarios semanal	Analizar y reportar a cada unidad de negocio los puntos críticos en el manejo de inventarios, señalando las DIFERENCIAS, EXCEDENTES Y PRODUCTOS SIN MOVIMIENTO para que cada Gerente aplique estrategias de mejora inmediata y mantener el costo directo de producción dentro de los parámetros establecidos por Grupo Allegue.	Conexión a Escritorio Remoto de calidad Reportes semanales de inventarios	30 minutos por unidad aproximadamente	Día viernes de cada semana Horarios Varios	GTE
Cómo hacerlo:						
1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.					
2.	En la bandeja de entrada de la cuenta de correo electrónico de Outlook se deben buscar los correos electrónicos de INVENTARIOS desde el remitente de contabilidad					
3.	En el servidor se debe abrir el archivo de TLU TV-CHL Com y Coc AÑO MES en la hoja de INVENTARIOS, que se encuentra en la ruta BIBLIOTECAS – UNIDAD – DO DIRECCIÓN OPERATIVA – AÑO – MES – AUDITORÍAS – INVENTARIOS					
4.	Se extrae la información del archivo de inventarios, y se compara con la información existente en el archivo TLU TV-CHL Com y Coc AÑO MES consolidando los registros de DIFERENCIAS y actualizando los registros de EXCEDENTES y SIN MOVIMIENTO dejando solo los registros repetitivos en estos dos rubros. Se actualiza la fecha de análisis.					
5.	Se califica con INCREMENTO (valor 0) - CON MEJORA (valor 2) – SE MANTIENE (valor 1)					
8.	Se selecciona la tabla y se envía como imagen por correo electrónico a todos los departamentos involucrados.					

IN-06-REH-001-A

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 13 de 69

2.8.- Reporte Semanal y Quincenal de Pre Nóminas

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO DE TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1. Reporte de Pre nómina Semanal	Consolidar y reportar a la coordinación de RH los días laborados por cada colaborador, desglosando todas las prestaciones e incidencias ocurridas en el periodo establecido, para generar un pago salarial justo.	Conexión a Escritorio Remoto de calidad Formato de pre nómina lleno a mano de parte de cada unidad de negocio	1 hora por unidad aproximadamente	Día Sábado de cada semana Horarios Varios	COZ-GTE

Cómo hacerlo:

1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.
2.	Contar con el formato TLU Pre-Nom Sem AÑO MES DÍA – DÍA lleno en su totalidad y con lujo de detalle
3.	Abrir el archivo de Excel de PRE NÓMINA SEMANAL desde la carpeta de cada Unidad obedeciendo la siguiente ruta: BIBLIOTECAS – UNIDAD – RH RECURSOS HUMANOS – PRE NÓMINA SEMANAL – AÑO – MES CORRESPONDIENTE
4.	Revisar que la información del formato impreso cuadre con la información que la Coordinadora Administrativa haya registrado en el archivo de Excel correspondiente (TAXIS, DESCANSOS, DOMINGOS, DÍAS LABORADOS, DÍAS DE DESCANSO, DÍAS DE DESCANSO TRABAJADOS, DOBLE TURNO, CONSECUENCIAS, DÍAS FESTIVOS, VACACIONES)
5.	Revisar que los reportes correspondientes a RH - MKT – COMPRAS – MTTO – SISTEMAS estén bien registrados en el archivo de Excel de acuerdo al formato impreso
6.	Enviar por correo electrónico todos los reportes registrados en el formato a los destinatarios correspondientes, RH – MKT – COMPRAS – MTTO – TI en formato de imagen
7.	Convertir la hora de PRE NÓMINA a formato PDF y enviar por correo electrónico a todos los departamentos involucrados

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 14 de 69

FO-07-PER-021-A RPA Pre-Nom Sem 2021 05 31 - 06 [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel [Error de activación de producto]											
Advertencia de seguridad Se ha deshabilitado la actualización automática de los vínculos. Habilitar contenido											
O1 TOTAL											
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
SUPERVISIÓN											
COO	1	M	JOSE CARLOS CALVARETTO	L	5	1	5	1	5	1	5
COO	1	M	IVAN TAMARIZO	M	5	1	5	1	5	1	5
COO	1	M	IVAN PETERMANA	J	5	1	5	1	5	1	5
ESPECIALIDADES											
RTS	1	M	DANIEL CERDA BERNAL	B	5	1	5	1	5	1	5
PPF	1	M	MARIA LUISA ANTONIA LARA HERRERA	M	5	1	5	1	5	1	5
MESA PISA											
PPF	1	M	CLAUDIA FORNIO ANDRE	M	5	1	5	1	5	1	5
PPF	1	M	IVAN ALFONSO SANTANDER	M	5	1	5	1	5	1	5

FO-07-PER-021-A RPA Pre-Nom Sem 2021 05 31 - 06 [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel [Error de activación de producto]											
Advertencia de seguridad Se ha deshabilitado la actualización automática de los vínculos. Habilitar contenido											
O1 TOTAL											
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
DEPARTAMENTO DE RH											
1. ADMINISTRACIÓN DE NÓMINA											
COO	1	M	JOSE CARLOS CALVARETTO	L	5	1	5	1	5	1	5
COO	1	M	IVAN TAMARIZO	M	5	1	5	1	5	1	5
COO	1	M	IVAN PETERMANA	J	5	1	5	1	5	1	5
2. PLANTILLA COCINA											
COO	1	M	JOSE CARLOS CALVARETTO	L	5	1	5	1	5	1	5
COO	1	M	IVAN TAMARIZO	M	5	1	5	1	5	1	5
COO	1	M	IVAN PETERMANA	J	5	1	5	1	5	1	5
3. PLANTILLA PARRILLA											
COO	1	M	JOSE CARLOS CALVARETTO	L	5	1	5	1	5	1	5
COO	1	M	IVAN TAMARIZO	M	5	1	5	1	5	1	5
COO	1	M	IVAN PETERMANA	J	5	1	5	1	5	1	5
4. INCENTIVOS											
COO	1	M	JOSE CARLOS CALVARETTO	L	5	1	5	1	5	1	5
COO	1	M	IVAN TAMARIZO	M	5	1	5	1	5	1	5
COO	1	M	IVAN PETERMANA	J	5	1	5	1	5	1	5
5. REQUISICIÓN DE PERSONAL											
COO	1	M	JOSE CARLOS CALVARETTO	L	5	1	5	1	5	1	5
COO	1	M	IVAN TAMARIZO	M	5	1	5	1	5	1	5
COO	1	M	IVAN PETERMANA	J	5	1	5	1	5	1	5

FO-07-PER-021-A RPA Pre-Nom Sem 2021 05 31 - 06 [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel [Error de activación de producto]											
Advertencia de seguridad Se ha deshabilitado la actualización automática de los vínculos. Habilitar contenido											
O1 TOTAL											
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
OBSERVACIONES GENERALES											
CLIMA ORGANIZACIONAL											
6. PENDIENTES DE MKT											
DESCRIPCIÓN				CANTIDA D	UNIDAD	OBSERVACIONES OPERATIVAS					
MENÚ INFANTIL URGE				800	PZAS	NOS URGE					
VASO INFANTIL				500	PZAS						

FO-07-PER-021-A RPA Pre-Nom Sem 2021 05 31 - 06 [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel [Error de activación de producto]											
Advertencia de seguridad Se ha deshabilitado la actualización automática de los vínculos. Habilitar contenido											
O1 TOTAL											
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
7. PENDIENTES DE COMPRAS											
COMENTARIOS											
SE SOLICITA AYUDA PARA QUE SE ENTALTE LA TENDENCIA DE PENDINGES (PENDIENTES DE MKT)											
LEERAN PARA VER EL PENDINGES (PENDIENTES DE MKT)											
LEERAN PARA VER EL PENDINGES (PENDIENTES DE MKT)											
NO SE ENTALTE LA TENDENCIA DE PENDINGES (PENDIENTES DE MKT)											
FALSO											

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 15 de 69

99

100

101

102

103

104

105

106

107

2

8. PENDIENTES DE MTTO.

DESCRIPCIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
¿EL GERENTE DE MTTO ASISTIÓ A EJECUTAR EL LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES A REALIZAR EL DÍA ASIGNADO EN EL CALENDARIO?	X		
¿SE PRESENTÓ LA COORDINACIÓN DE MTTO. A EJECUTAR LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS EL DÍA ASIGNADO EN CALENDARIO?	X		
¿SE EJECUTÓ LA ENTREGA DE ACTIVIDADES DE MTTO REALIZADAS A ALGÚN COLABORADOR EN LA UNIDAD?	X		
¿LA COORDINACIÓN DE MTTO TUVO QUE SALIR DE LA UNIDAD POR ALGUNA EMERGENCIA EN OTRA UNIDAD Y FUE REPORTADO?		X	
SIN OBSERVACIONES EN ESTE PERIODO			

108

9. INCIDENCIAS SEMANALES EN EL SISTEMA					
109	HORARIO	DÍA DE LA SEMANA	SE REPORTA		INCIDENCIA
			SI	NO	
110	03:42 p.m.	MIÉRCOLES 26/05/2021	X		SE DUPLICAN COMANDAS EN SISTEMA
111					
112					SIN INCIDENCIAS EN ESTE PERIODO
113					

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

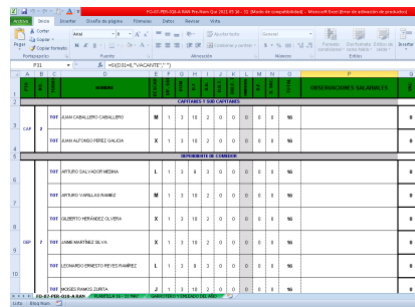
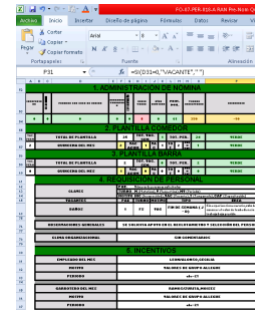
20/07/2021

Página 16 de 69

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
2.	Reporte de Pre nómina Quincenal	Conexión a Escritorio Remoto de calidad Formato de pre nómina lleno a mano de parte de cada unidad de negocio	1 hora por unidad aproximadamente	Día 13 o 27 de cada mes Horarios Varios	COZ - GTE

Cómo hacerlo:

1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.
2.	Contar con el formato TLU Pre-Nom Qui AÑO MES DÍA – DÍA lleno en su totalidad y con lujo de detalle
3.	Abrir el archivo de Excel de PRE NÓMINA QUINCENAL desde la carpeta de cada Unidad obedeciendo la siguiente ruta: BIBLIOTECAS – UNIDAD – RH_RECursos Humanos – PRE NÓMINA QUINCENAL – AÑO – MES CORRESPONDIENTE
4.	Revisar que la información del formato impreso cuadre con la información que la Coordinadora Administrativa haya registrado en el archivo de Excel correspondiente (DESCANSOS, DOMINGOS, DÍAS LABORADOS, DÍAS DE DESCANSO, DÍAS DE DESCANSO TRABAJADOS, DOBLE TURNO, CONSECUENCIAS, DÍAS FESTIVOS, VACACIONES)
5.	Revisar que el reporte de REQUISICIÓN DE PERSONAL y el reporte de INCENTIVOS estén bien registrados en el archivo de Excel de acuerdo al formato impreso
7.	Enviar por correo electrónico todos los reportes registrados en el formato a los destinatarios correspondientes, RH
8.	Convertir la hora de PRE NÓMINA a formato PDF y enviar por correo electrónico a todos los departamentos involucrados

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 17 de 69

2.9.- Cálculo de propinas del departamento de Cocina y Parrilla

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1.	Cálculo de propinas del departamento de Cocina y Parrilla	Asegurar el reparto justo de propina a todos los colaboradores del departamento de Cocina y Parrilla. Equipo de Cómputo Acceso a internet de calidad	30 minutos por unidad aproximadamente	Días domingo de cada semana En horario de las 15 horas.	GTE
Cómo hacerlo:					
1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.				
2.	Abrir el Sistema de Grupo Allegue por medio del acceso directo que se encuentra en el Escritorio de la Cuenta de DOP, ingresar las credenciales asignadas por la coordinación de TI.				
3.	De manera paralela se debe abrir el archivo de Excel de pre nómina semanal del periodo correspondiente, y dar click en las pestañas de PROPINA COCINA en TLU				
4.	Una vez dentro en el sistema de Grupo Allegue se debe abrir el sub menú REPORTES que se encuentra en la parte central inferior de la pantalla del sistema representado con la imagen de una gráfica circular				
5.	Se abrirá una Ventana en donde se deben filtrar los datos de búsqueda, en la que se debe elegir los siguientes campos: FILTRO DE CONSULTA: Reporte general de Movimientos FILTRO DE SUCURSAL: La unidad de negocio a consultar FILTRO DE PLATILLOS: No se selecciona ningún campo FILTRO DE FECHA: Período del (fecha de inicio del periodo DÍA-MES-AÑO) al (fecha final del periodo DÍA-MES-AÑO) Para realizar la búsqueda se debe dar un click en el ícono del signo de interrogación.				
8.	Una vez calculada la información en el sistema de grupo Allegue, se debe registrar en el archivo de Excel los siguientes datos: PESTAÑA DE RESUMEN: VENTA Se debe registrar en la celda de TOTAL DE VENTA SEMANAL ÁREA DE RESULTADOS: TOTAL P/LLEVAR Se debe registrar en la celda de P-LLEVAR PESTAÑA DE INGRESOS: VENTAS POR MESAS (CPE, CAB, CF, RP) Se debe registrar en las celdas debajo de la celda P-LLEVAR				
9.	Al término del registro de la información se debe revisar que en la parte inferior de la hoja de cálculo no aparezcan diferencias, en caso de tener diferencias se pueden hacer ajustes en los días laborados en la columna de AJU, hasta dejar la diferencia en \$0.00				
10.	Se revisa la hoja de PROPINA PARRILLA que de manera automática ya tendrá cargada la información necesaria y asegurar que no existan diferencias.				
11.	Se convierte cada hoja a formato PDF y se envían al correo del Gerente de cada unidad para que sean impresas, entregadas al jefe de área correspondiente y ejecute el reparto de propina de manera justa y puntual.				

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 19 de 69

Reporte General de Movimientos | Sucursal: El Pantoja Juez | Periodo: 23 may 2021 a 29 may 2021

Resumen | Ingresos | Egresos | Planos Vendidos | Cancelaciones

REPORTE DE OPERACIONES ENTRE 23-05-2021 Y 29-05-2021 en la Sucursal: El Pantoja Juez

Ingresos \$	891,148.00	
Venta \$	891,148.00	
Gastos \$	105,440.54	
Ingresos 1er. Turno \$	888,558.00	Ingresos 2do. Turno \$ 198.00
Ingresos en Efectivo \$	309,338.00	Gastos \$ 105,440.54
Ingresos con Tarjetas \$	581,810.00	Otros Egresos \$ 0.00
Total Ingresos \$	891,148.00	Total de Egresos \$ 105,440.54
Saldo Inicial \$	795,767.46	
Propinas en Efectivo \$	0.00	
Propinas con Tarjetas \$	0.00	
Total Propinas \$	0.00	
Comisiones por pagos c/Tarjetas \$	21,497.29	

Horas PCE

Card. de Personas Atendidas	1148
Concursos Promedio a Persona	775.82
Permanencia Promedio	43 segs.
Ventas en Barra por Cliente	7
Total por Cliente	6,564.00
Cantidad de Servicios a Cliente	0
Reporte Total Servicios a Cliente	0.00

Usuario: Administrador | Sucursal: Todas

DATOS GENERALES														
TOTAL DE VENTA SEMANAL				TRONCO DE PROPINA COCINA				CORTESIAS						
854,743				PUESTO	% PROP	PAX	SUB TOTAL	SUB TOTAL						
TOTAL DE CORTESIAS SEMANAL				COJ	14.00%	1	14.00%	FLLEV						
324.889				COB	12.00%	1	12.00%	RP						
TOTAL REPARTO				COT	10.50%	1	10.50%	CF						
829,726				COA	29.00%	4	29.00%	CAD						
1.1%	PROPINA PARA COCINA			COB	11.00%	1	5.50%							
828.28				CPC	11.00%	5	4.70%							
REPARTO DE PROPINA POR PUESTO SEMANAL														
PFO	NO. TURNO	NOMBRE		TOTAL DE TURNOS	% DE PROP. TURNO	% DE PROP. TURNO	SUB TOTAL DE TURNO	TOTAL DE PROPINA A	FORMA DE CONFORMIDAD		PAX	AJI		
MESA FIA														
COJ	1	M	RAUL GONZÁLEZ CAPULTELA	6.0	2.00%	12.00%	\$819	\$819			1			
COB	1	M	ANA REMEDOS JIMÉNEZ JIMÉNEZ	6.0	2.00%	12.00%	\$819	\$819			1			
COT	1	M	LUIS PERALTA ALVARADO	6.0	1.75%	10.50%	\$717	\$717			1			
MESA FIA														
COCHERO A														
MFF	2	M	OFELIA CHAVARRÍA SUÁREZ	6.4	1.21%	7.73%	\$528	\$528			1	0.4		
MFF	2	M	CONCEPCION ESPINOZA CEREZO	6.4	1.21%	7.73%	\$528	\$528			1	0.4		
COCHERO B														
MFF	1	M	LOURDES ORTIZ MARTÍNEZ	6.4	0.92%	5.87%	\$481	\$481			1	0.4		
PRODUCCION														
PFO	NO. TURNO	NOMBRE		TOTAL DE TURNOS	% DE PROP. TURNO	% DE PROP. TURNO	SUB TOTAL DE TURNO	TOTAL DE PROPINA A	FORMA DE CONFORMIDAD		PAX			
PRODUCCION														
COCHERO A														
M. MARIA TERESA LIXA A SANTA ROSA TAVAJA				6.4	1.1%	7.73%	\$628	\$628	ESPASO DEL MANTO		1	0.4		
PROPINA PEROTURNO				PLANTILLA DEL 24-30 MAY	PROPINA COCINA 23-29 MAY				PROPINA PASELLA 23-29 MAY				1	0.4
Distribución de: 24/05/2019														

DATOS GENERALES													
TOTAL DE VENTA SEMANAL				TRONCO DE PROPINA COCINA				CORTESIAS					
854,744				PUESTO	% PROP	PAX	SUB TOTAL	SUB TOTAL					
TOTAL DE CORTESIAS SEMANAL				COJ	14.00%	1	14.00%	FLLEV					
324.889				COB	12.00%	1	12.00%	RP					
TOTAL REPARTO				COT	10.50%	1	10.50%	CF					
829,726				COA	29.00%	4	29.00%	CAD					
PROPINA PARA COCINA				COB	11.00%	1	5.50%						
828.28				CPC	11.00%	5	4.70%						
REPARTO DE PROPINA POR PUESTO SEMANAL													
PFO	NO. TURNO	NOMBRE	TOTAL DE TURNOS	% DE PROP. TURNO	% DE PROP. TURNO	SUB TOTAL DE TURNO	TOTAL DE PROPINA A	FORMA DE CONFORMIDAD				PAX.	AJI
COCHERO A													
COJ	1	M. RAUL GONZALEZ CAPULTELA	6.0	2.00%	12.00%	\$819	\$819					1	
COB	1	M. ANA REMEDOS JIMENEZ JIMENEZ	6.0	2.00%	12.00%	\$819	\$819					1	
COT	1	M. LUIS PERALTA ALVARADO	6.0	1.75%	10.50%	\$717	\$717					1	
MESA FIA													
COCHERO A													
MFF	2	M. OFELIA CHAVARRIA SUAREZ	6.4	1.21%	7.73%	\$528	\$528					1	B.A.
MFF	2	M. CONCEPCION ESPINOZA CEREZO	6.4	1.21%	7.73%	\$528	\$528					1	B.A.
COCHERO B													
MFF	1	M. LOURDES ORTIZ MARTINEZ	6.4	0.92%	5.87%	\$481	\$481					1	B.A.
PRODUCCION													
COCHERO A													
M. MARIA TERESA LIXA A SANTA ROSA TAVAJA													
M. ROSA MARIA BARRON													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL VALLE													
M. MARILYN DEL													

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 20 de 69

FO-07-PER-019-A RPH Pre-Nom Sem 2021 05 24 - 30 [Grupo] [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel [Error de activa

Advertencia de seguridad Se ha deshabilitado la actualización automática de los vínculos [Habilitar contenido](#)

TOTAL DE VENTA SEMANAL									
A	B	C	D	E	F	G	H	J	K
		M/V	CONCEPCIÓN ESPINOZA CEREZO	6.4	1.21%	7.73%	\$528	\$528	
COCINERO B									
MFP	1	M/V	LOURDES ORTUÑO MARTÍNEZ	6.4	0.92%	5.87%	\$401	\$401	
PTO	HO.	TURNO	NOMBRE	TOTAL DE TURNOS	% DE PROP. TURNO	% DE PROP. TURNO	SUB TOTAL DE PROPIN	TOTAL DE PROPIN A	FIRMA DE CONFORMIDAD
PRODUCCIÓN									
COCINERO A									
RPC	2	M/V	MARIA TERESA LUCILA SANTA ANA ZAVALA	6.4	1.21%	7.73%	\$528	\$528	
		M/V	SONIA PEREZ VALENCIA	6.4	1.21%	7.73%	\$528	\$528	
COCINERO B									
PC	1	M/V	CRISTINA GARCÍA GARCIA	6.4	0.92%	5.87%	\$401	\$401	
LAVA LOZA Y LIMPIEZA									
		M	ADELAIDA MARILU PÉREZ LÓPEZ	0.0	0.78%	0.00%	\$0	\$0	
		M	LETICIA BARRALES JUÁREZ	6.4	0.78%	5.01%	\$342	\$342	
LZA	4	V	LUIS ALONSO MARQUES	6.4	0.78%	5.01%	\$342	\$342	
		V	GABRIELA VILORIA FERIA	7.4	0.78%	5.80%	\$396	\$396	
EV	1	M/V	MARIANA ROSAS	6.4	0.78%	5.01%	\$342	\$342	
TOT	14						SUB TOTAL	\$6,828	\$6,828
							RESERVA	\$0	\$0

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

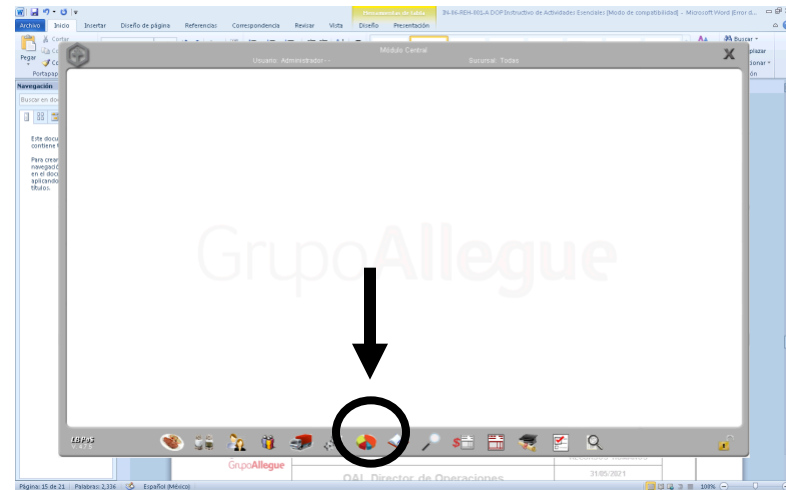
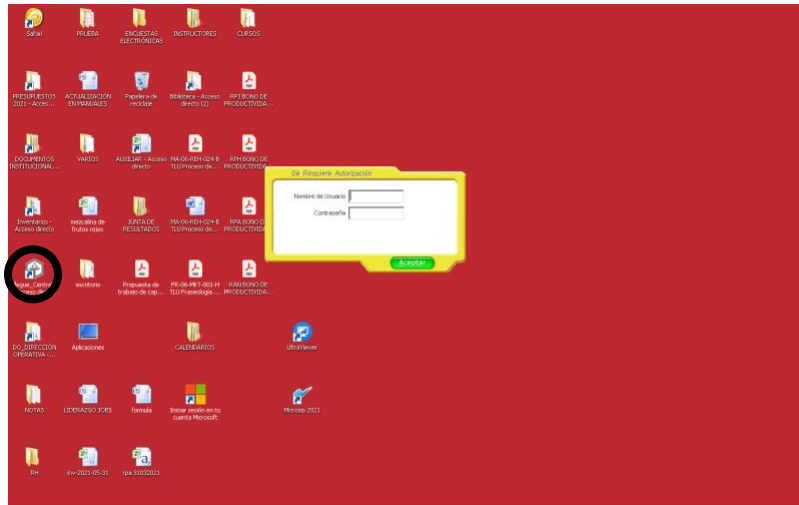
Página 21 de 69

2.10.- Reporte de Satisfacción al Cliente

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1. Reporte de Satisfacción al Cliente	Publicar un reporte semanal acumulado de la satisfacción al cliente de acuerdo a las calificaciones plasmadas por los clientes en los folios de sugerencias.	Equipo de Cómputo Acceso a internet calidad de	30 minutos por unidad aproximadam ente	Sábado de cada semana Horarios Varios	GTE

Cómo hacerlo:

1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.
2.	Abrir el Sistema de Grupo Allegue por medio del acceso directo que se encuentra en el Escritorio de la Cuenta de DOP, ingresar las credenciales asignadas por la coordinación de TI.
3.	Una vez dentro en el sistema de Grupo Allegue se debe abrir el sub menú REPORTES que se encuentra en la parte central inferior de la pantalla del sistema representado con la imagen de una gráfica circular
9.	Una ves en la página de REPORTES, ahora se debe dar click en el botón de CONSULTAR ENCUESTAS MENSUALES que se encuentra e la esquina superior derecha (existen dos botones, es el botón derecho)
10.	Se abrirá la página de CONSULTA MENSUAL DE ENCUESTAS en donde se debe filtrar la información de acuerdo al MES, AÑO y UNIDAD a consultar y dar click en el botón de REALIZAR CONSULTA que está representado con un signo de interrogación y se cargará la información a consultar.
11.	Una vez cargada la información se debe dar click en el botón de CALIFICACIÓN MENSUAL que aparece en el menú ubicado en la parte izquierda de la pantalla y se cargará el promedio de las calificaciones por reactivo que calificó el CLIENTE al término de su servicio.
12.	De manera paralela se debe abrir el archivo de Excel llamado AUXILIAR que se encuentra en un ACCESO DIRECTO en el Escritorio de la cuenta de DOP, se debe dar click en la hoja de INDICADORES, se debe registrar la información de cada unidad, y mandar en manera de imagen por correo electrónico y vía dispositivo móvil a todo el personal involucrado por unidad.



Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

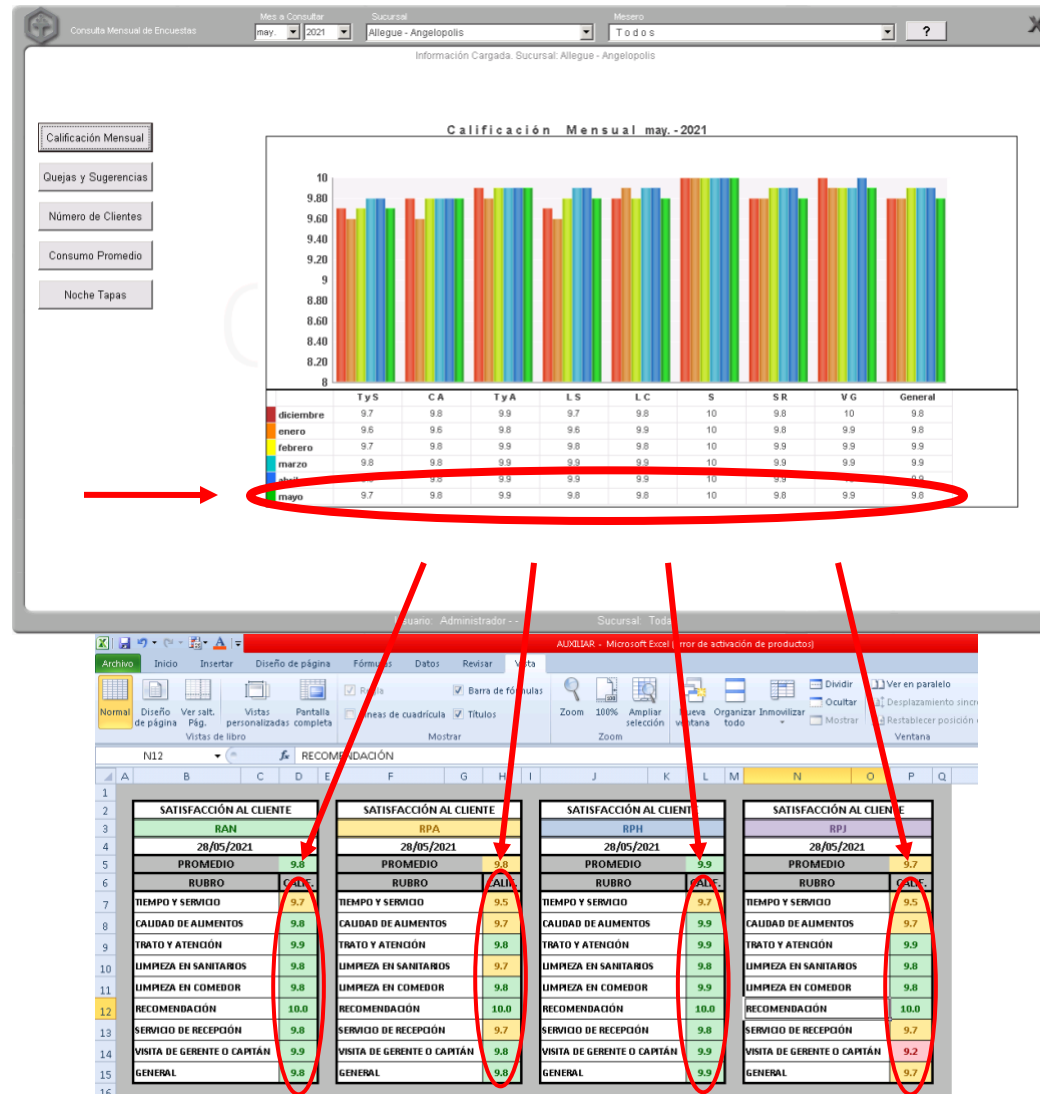
IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 23 de 69





Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 25 de 69

2.11.- Reporte de Gráficas de sugerencias

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1. Reporte de gráficas de sugerencias	Publicar un reporte semanal acumulado de las quejas y sugerencias plasmadas por los clientes en los folios de sugerencias.	Equipo de Cómputo Acceso a internet de calidad	1 hora por unidad aproximadament e	Sábado de cada semana Horarios Varios	GTE

Cómo hacerlo:

1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.
2.	Abrir el Sistema de Grupo Allegue por medio del acceso directo que se encuentra en el Escritorio de la Cuenta de DOP, ingresar las credenciales asignadas por la coordinación de TI.
3.	Una vez en el sistema de Grupo Allegue se debe abrir el sub menú REPORTES que se encuentra en la parte central inferior de la pantalla del sistema representado con la imagen de una gráfica circular
4.	Una vez cargada la página de REPORTES, aparecerán dos botones en la esquina superior derecha, dar click en el botón CONSULTAR ENCUESTAS DETALLADAS que es el botón izquierdo.
5.	Seleccionar la SUCURSAL a consultar, el MES y dar click en el botón de REALIZAR CONSULTA que está representado con un signo de interrogación y se encuentra en la parte superior derecha. Se llevará algunos minutos en cargar la información, pero una vez cargada, se debe dar doble click en cualquiera de las preguntas que aparecen de la encuesta para poder consultar las Gráficas de Sugerencias contestadas
6.	Una vez cargada la información dar click en la liga CONSULTAR GRÁFICAS que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla y se aparecerá el reporte general, se debe analizar la información y tomar el dato del número de encuestas contestadas que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla, este dato es de utilidad importante en procedimientos posteriores. Se debe cerrar el reporte para regresar a la página de REPORTES del Sistema de Grupo Allegue
7.	De manera paralela se debe abrir el archivo de Excel llamado TLU Grafica de Sugerencias AÑO que se encuentra ubicado en la sub carpeta de cada una de las unidades en la carpeta de BIBLIOTECAS, seleccionando la SUB CARPETA DO_DIRECCIÓN DE OPERACIONES / AÑO / MES. Una vez abierto el archivo se debe abrir la primera hoja del archivo que se llama TOTALES y en esta hoja se deben registrar los datos: NÚMEROS DE ENCUESTAS CONTESTADAS (paso 6)
8.	Una vez registrada la información de número de encuestas contestadas, se deben cerrar todas las páginas hasta regresar a la página de REPORTES.
9.	Una vez en la página de REPORTES, ahora se debe dar click en el botón de CONSULTAR ENCUESTAS MENSUALES que es el botón que se encuentra al lado derecho del botón del punto 4, en la esquina superior derecha de la hoja.
10.	Se abrirá la página de CONSULTA MENSUAL DE ENCUESTAS en donde nuevamente se debe filtrar la información de acuerdo al MES,

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

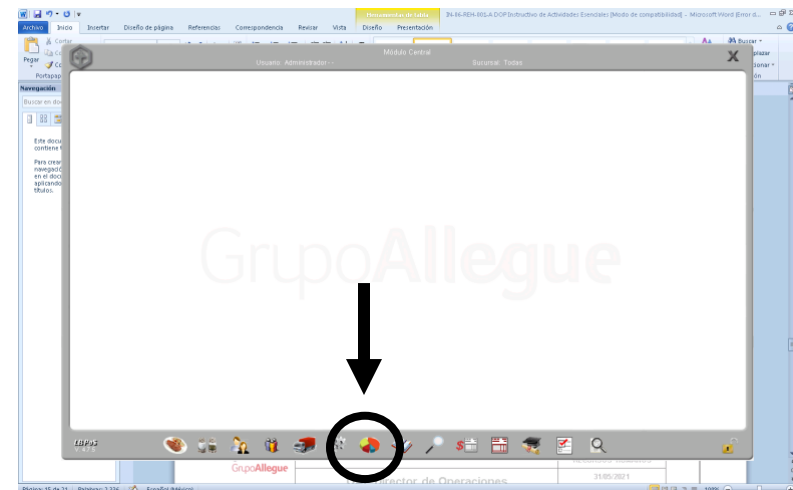
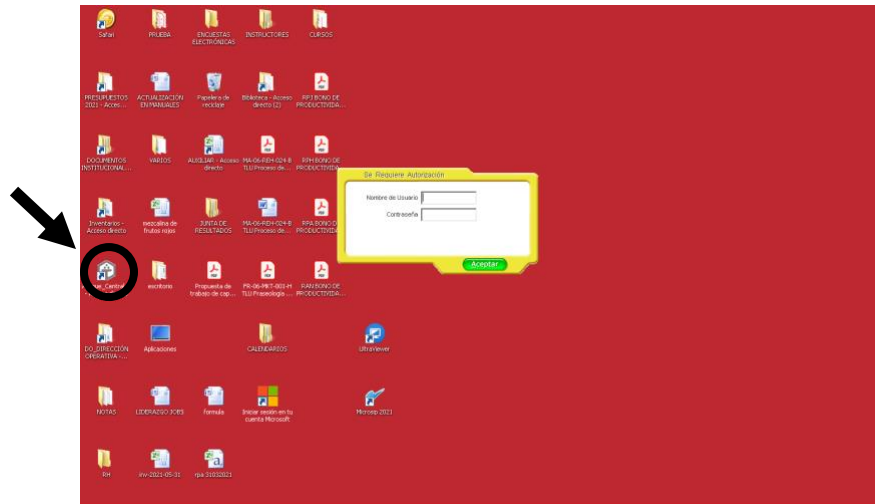
IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 26 de 69

	AÑO y UNIDAD a consultar y dar click en el botón de REALIZAR CONSULTA que está representado con un signo de interrogación y se cargará la información a consultar.
11.	Se abrirá una página con un menú representado con botones en la partes izquierda de la pantalla y se debe dar click en el segundo botón superior llamado QUEJAS Y SUGERENCIAS. Aquí se abrirá una página con el reporte gráfico y de texto de todas las quejas y sugerencias registradas por los clientes dentro del periodo seleccionado. Se debe dar click en el botón con el ícono de EXCEL para exportar toda la información a un archivo de Excel que debe guardarse en la carpeta de cada unidad siguiendo la ruta anteriormente expuesta con el nombre de QUEJAS AÑO MES.
12.	Una vez terminada la consulta en la hoja de QUEJAS Y SUGERENCIAS, se debe dar click en el botón de NÚMERO DE CLIENTES, en donde se abrirá un reporte que muestra el número de clientes atendidos en el total del periodo seleccionado, este dato se debe registrar en la hoja de TOTALES del archivo de Excel TLU Gráficas de Sugerencias AÑO.
13.	Una vez terminadas las consultas en el Sistema de Grupo Alleuge, Se abre en Excel el archivo de QUEJAS AÑO MES (punto número 11), se filtra la información de acuerdo al periodo de análisis y se copia y pega en la hoja de SELECCIÓN del archivo TLU Gráficas de Sugerencias AÑO. Esta hoja de cálculo está diseñada para que al seleccionar el DEPARTAMENTO y tipo de QUEJA dentro de la hoja de SELECCIÓN, la información se vea reflejada de manera automática en la hoja del libro correspondiente a cada departamento. En cada hoja de cada departamento se debe eliminar las líneas que no están utilizadas, se ajusta el área de impresión, y por último se convierte el libro completo en archivo PDF y se hace llegar por correo electrónico a DGE, MKT y al gerente de unidad.



Instructivo de Actividades Esenciales

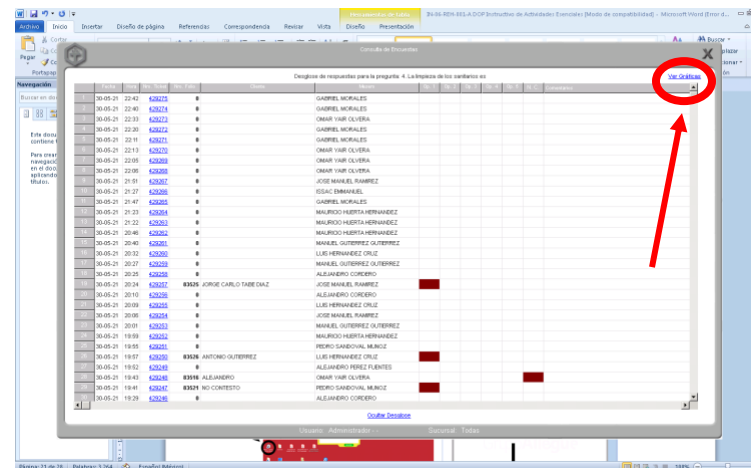
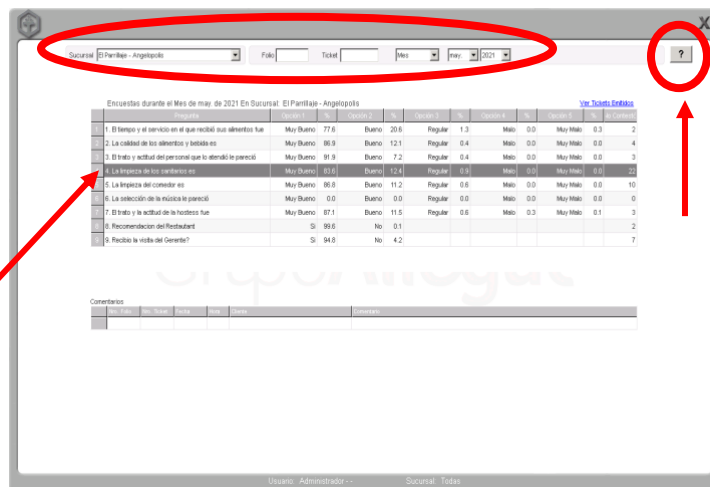
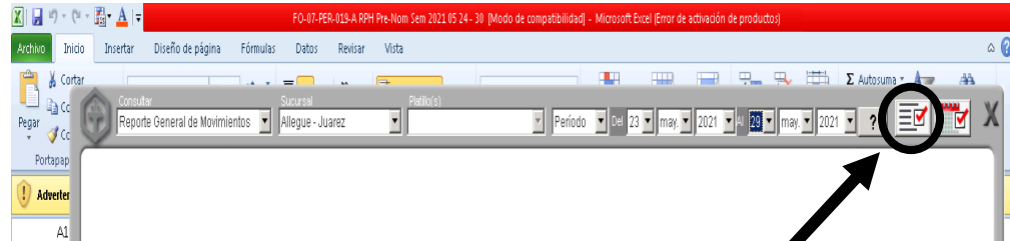
OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 27 de 69



Instructivo de Actividades Esenciales

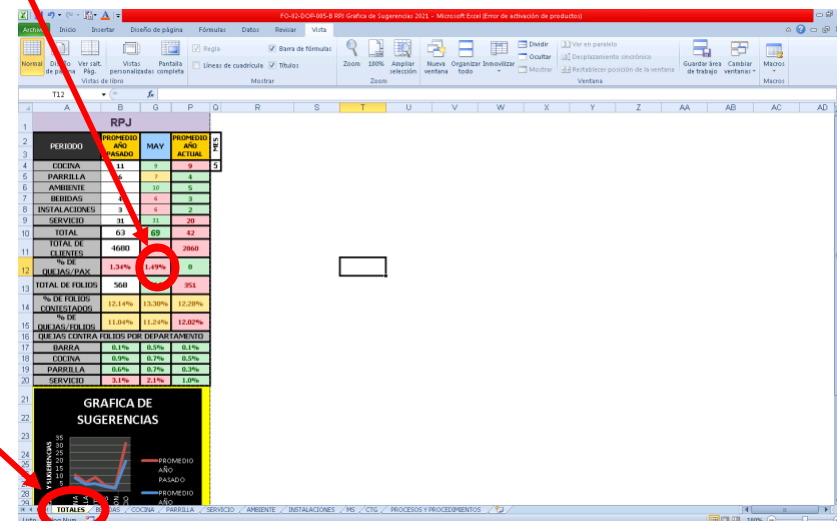
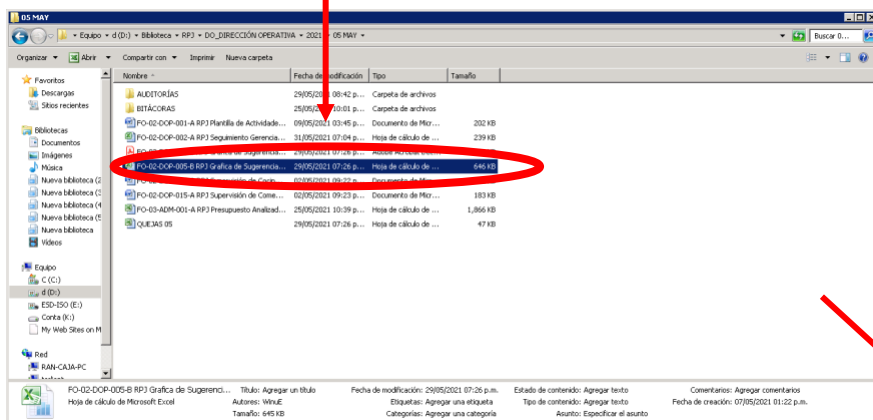
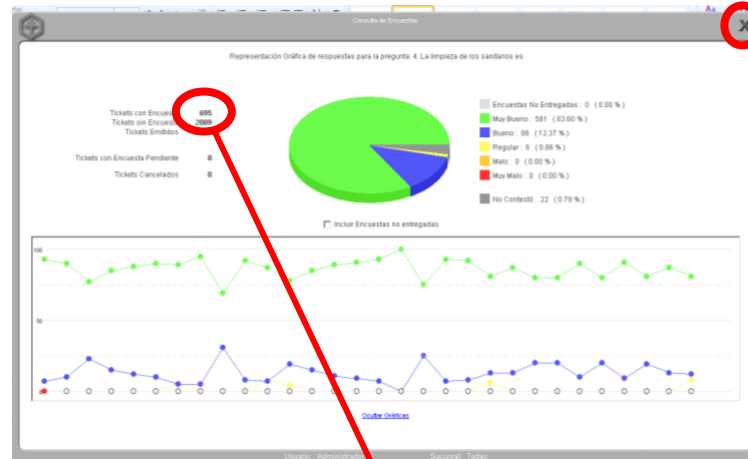
OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 28 de 69



Instructivo de Actividades Esenciales

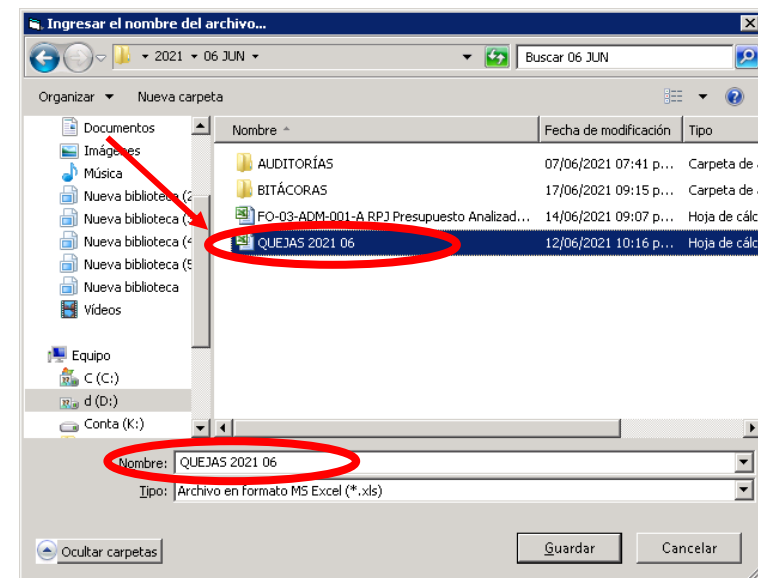
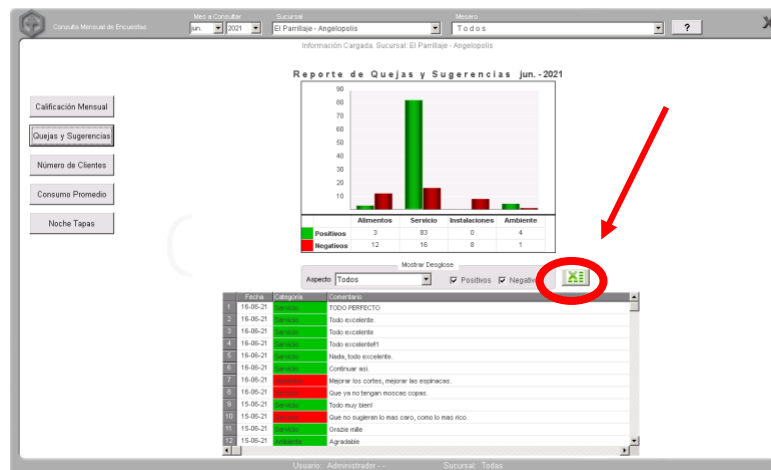
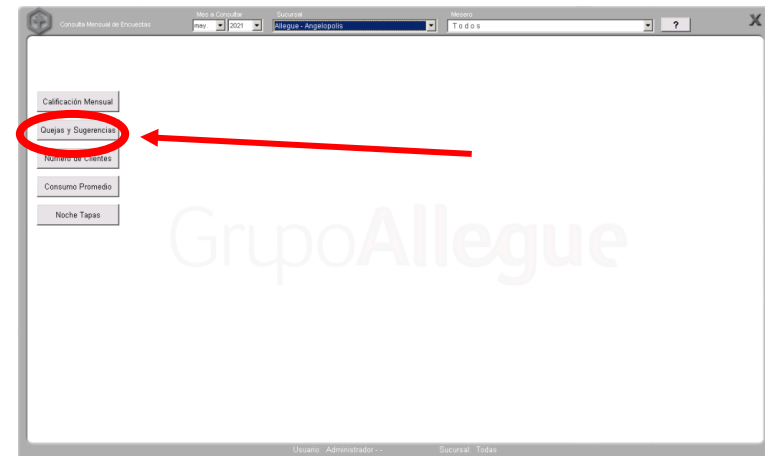
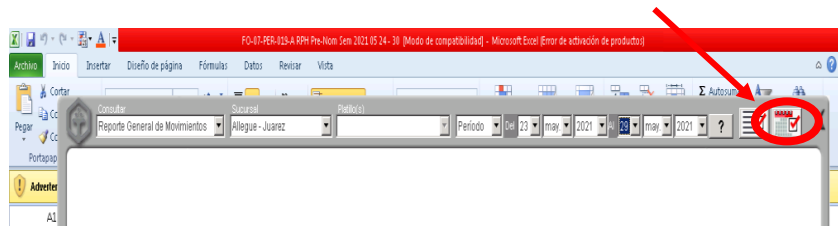
OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 29 de 69



Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 31 de 69

→

3	Fecha	Categoría	Comentario	Valor
14	11-06-21	Alimentos	Darle diferente preparado a cada corte.	gativo
15	12-06-21	Instalaciones	Teles mas grandes	gativo
16	13-06-21	Servicio	TENER POPOTES BIODEGRADABLES	gativo
19	16-06-21	Alimentos	POSTRE SIN LACTEOS Y CON STEVIA	gativo
20	17-06-21	Servicio	MEJORES MEDIDAS SANITARIAS. GEL ANTIBACTERIAL PARA LAS MESAS	gativo
24	21-06-21	Alimentos	Que las bebidas sean lo mas parecidas a las fotos exhibidas.	gativo
26	25-06-21	Servicio	MEJORAR LA VARIEDAD DE CORTES Y/O PRECIOS	gativo
29	26-06-21	Alimentos	La comida con poco sabor.	gativo
33	30-06-21	Servicio	Mas rapidez al servir.	gativo
34	31-06-21	Instalaciones	Mostrar canto de postres.	gativo
36	33-06-21	Instalaciones	Area de niños disponible	gativo
39	36-06-21	Servicio	Tiempos en servicio, meseros.	gativo
40	37-06-21	Servicio	QUE NOS DEN TIEMPO PARA VER LA CARTA, NOS SENTIMOS PRESIONADOS, EL SERVICIO FUE MUY RAPIDO	gativo
42	39-06-21	Servicio	DESCUENTOS/PROMOCIONES	gativo
43	40-06-21	Instalaciones	QUE AFUERA EN TERRAZA SEPAREN EL AREA DE FUMAR	gativo
44	41-06-21	Servicio	MEJORAR EL SERVICIO A LA MESA	gativo
45	42-06-21	Alimentos	MEJORAR LA LIMONADA, ERA MUY MALA	gativo
46	43-06-21	Ambiente	ESPACIOS ABIERTOS MAS ILUMINADOS	gativo
47	44-06-21	Alimentos	EL ATUN ESTABA VIEJO, SE LO LLEVO EL MESERO, DUO QUE LE DUO AL CAP. Y NO HICIERON NADA	gativo
54	51-06-21	Servicio	Menu para niños.	gativo
63	60-06-21	Ambiente	Un poco mas de luz, esta oscuro y en esta ocasion no nos llevaron charole de cortes.	gativo
71	68-06-21	Alimentos	Unas chalupas...gracias.	gativo
76	73-06-21	Instalaciones	Que tengan mas mesas.	gativo

File Home Insert Layout Referencia Formulas Review View

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

Inicio Insertar Formato Referencia Formulas Referencia Formulas

<

Instructivo de Actividades Esenciales

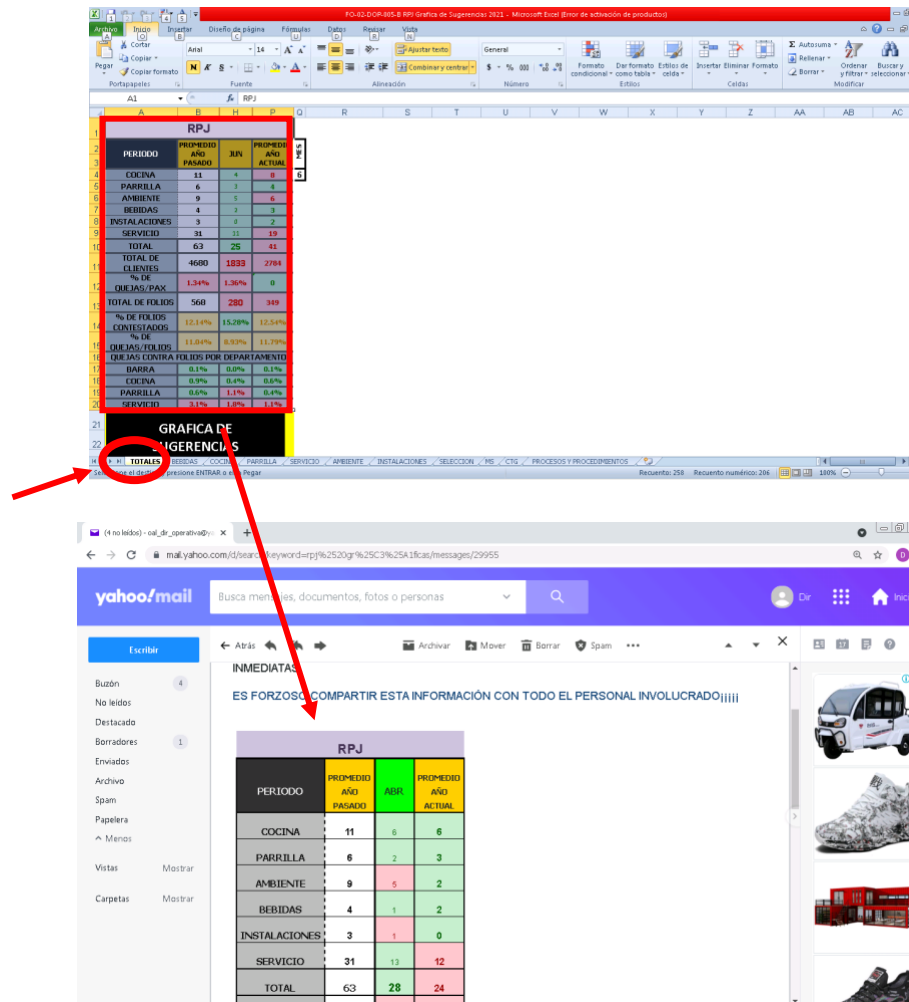
OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 32 de 69



RPJ

PERIODO	PROPIEDAD AÑO PASADO	AÑO	PROPIEDAD AÑO ACTUAL
COCINA	11	6	6
PARRILLA	6	2	3
AMBIENTE	9	5	2
BEBIDAS	4	1	2
INSTALACIONES	3	1	0
SERVICIO	31	13	12
TOTAL	63	28	24

GRAFICA DE GERENCIAS

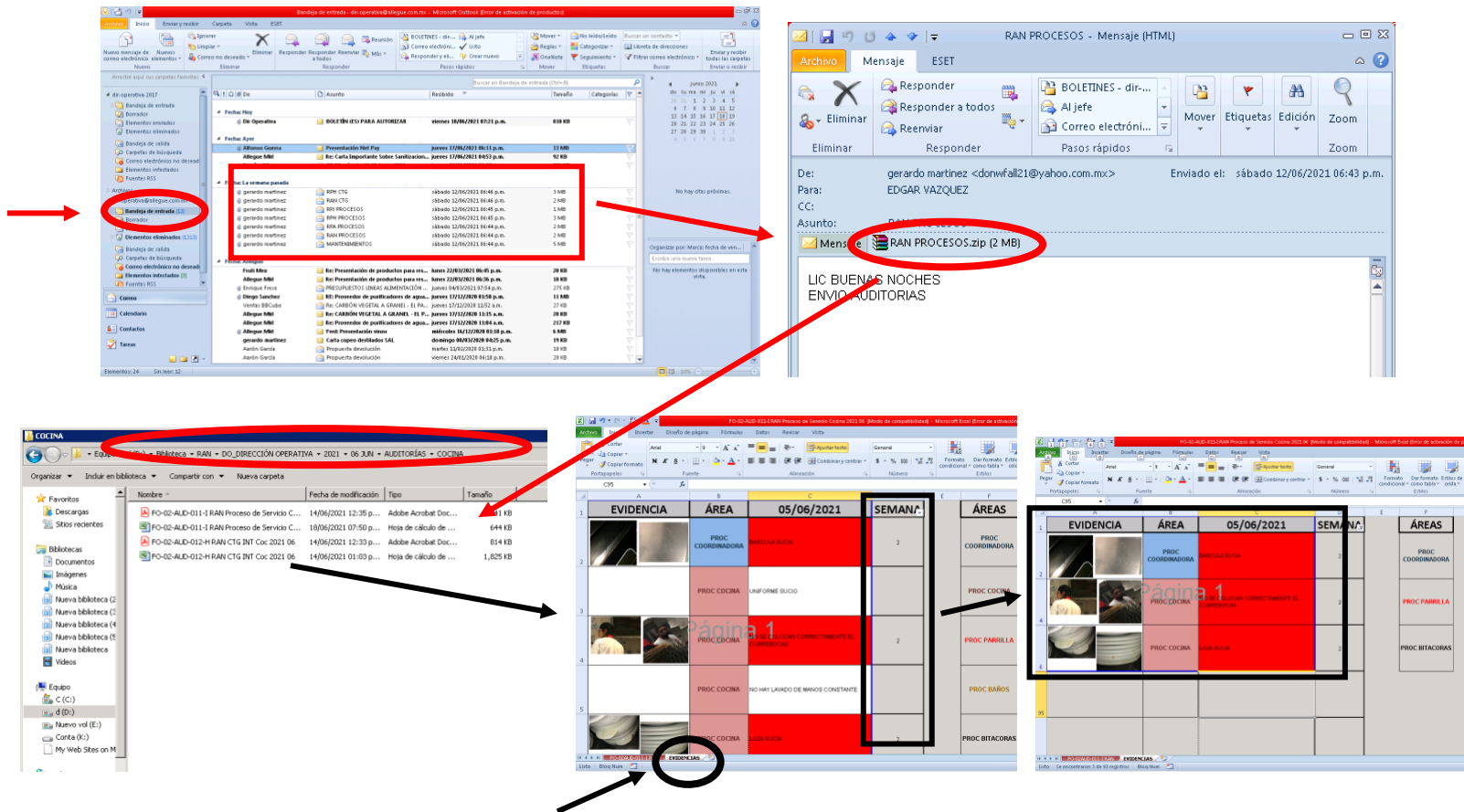
TOTALES

2.12.- Análisis y reporte semanal de auditorías

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1. Análisis y reporte de auditorías internas y externas a todas las unidades	Analizar los resultados semanales de las auditorías internas y proponer estrategias para ejecutar las mejoras correspondientes de acuerdo a cada auditoría: Auditorías Semanales:: • Actividades de mantenimiento preventivo y correctivo • Auditoría de CTG cocina y comedor • Auditoría de procesos y procedimientos cocina y comedor	Equipo de Cómputo Acceso a internet de calidad	2 horas por unidad aproximadam ente	Domingo de cada semana Horarios Varios	APP

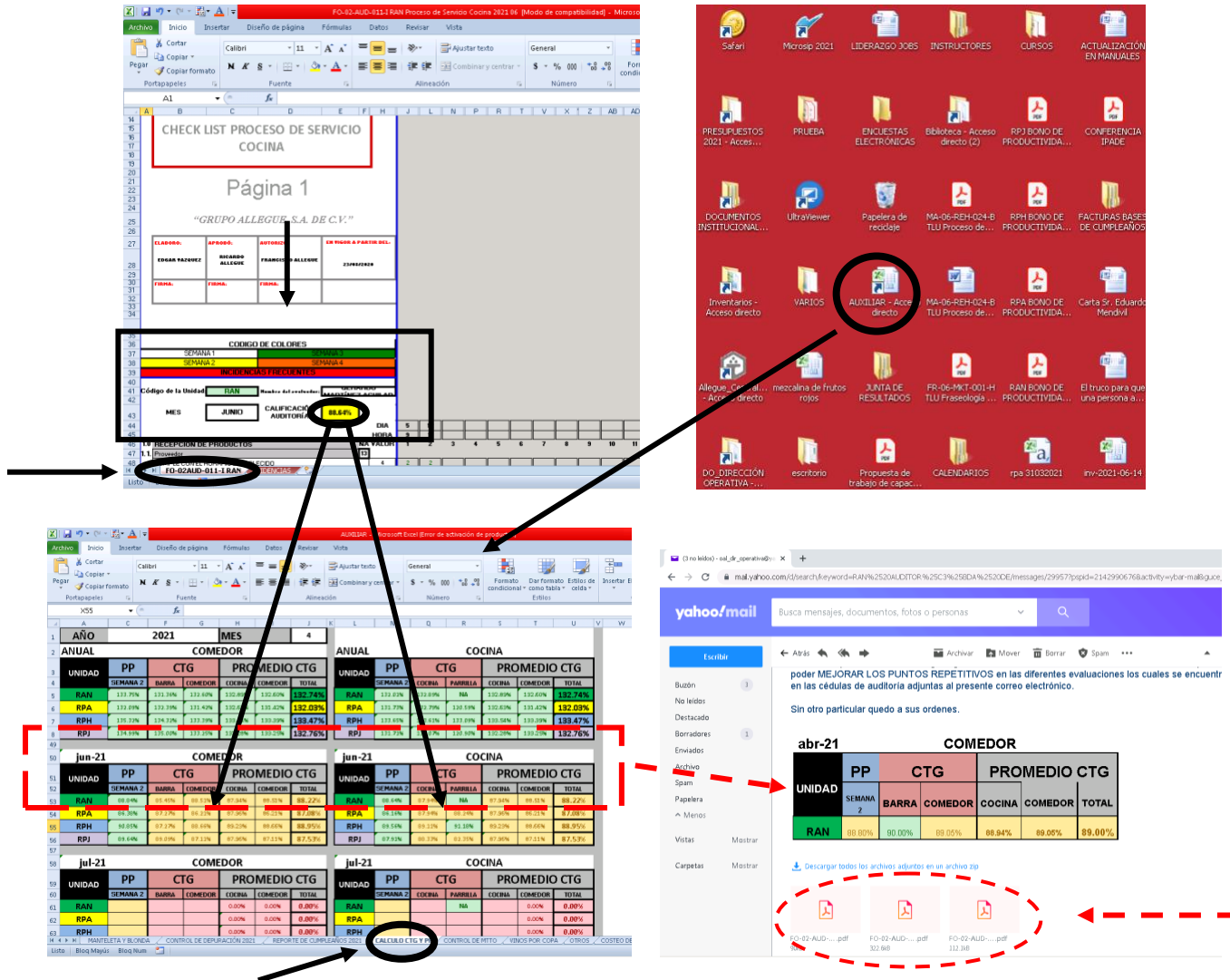
Cómo hacerlo:

1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.
2.	Abrir el correo electrónico en el servidor de Outlook en la cuenta de dir_operativa@allegue.com.mx , abrir la bandeja de entrada e identificar los correos electrónicos provenientes del Auditor Interno de Grupo Allegue APP, los cuales son enviados generalmente el día sábado por la tarde de cada semana.
3.	El auditor interno de Grupo Allegue hará llegar la información en correos por auditoría y por unidad en carpetas comprimidas
4.	Se debe abrir cada correo y descargar los archivos a cada carpeta de cada unidad siguiendo la siguiente ruta ESCRITORIO / BIBLIOTECAS / UNIDAD / DO_OPERATIVA / AÑO / MES / AUDITORIAS / CARPETA CORRESPONDIENTE A LA AUDITORÍA (Cocina, Comedor, Mantenimiento)
5.	Abrir los archivos por departamento, dar click en la hoja de EVIDENCIAS, filtrar la información para que solo se muestren las actividades con más de una recurrencia, se delimita el área de impresión exclusivamente a la información filtrada.
8.	Se da click en la hoja de la cédula de auditoría, se revisan los datos generales de la cédula para asegurar que la auditoría corresponde a la unidad y a las fechas. Se convierte el libro completo a un archivo PDF y se guarda en la misma carpeta de origen.
9.	De manera paralela se abre el archivo de Excel AUXILIAR desde el acceso directo que se encuentra en el ESCRITORIO de la sesión de DOP en el servidor de Grupo Allegue, se da click en la hoja de CÁLCULO CTG PP, se llena la información con los datos de cada cédula (CTG – Procesos y Procedimientos), se copia la imagen y se manda en el cuerpo de un correo electrónico adjuntando los archivos PDF de cada auditoría por unidad.



The screenshots illustrate the following steps:

- Identifying the email folder 'Bandejas de entrada' in Outlook.
- Opening the email 'RAN PROCESOS' and highlighting the attachment 'RAN PROCESOS.zip'.
- Navigating to the file location: `C:\COCINA\Biblioteca\RAN - DO DIRECCIÓN OPERATIVA\2021\06 JUN - AUDITORÍAS - COCINA`.
- Opening the 'EVIDENCIAS' document in Microsoft Word, which contains a table with columns: EVIDENCIA, ÁREA, 05/06/2021, SEMANA, and ÁREAS.
- Highlighting a specific row in the table, which includes the text 'PROC COCINA' and 'PROC COCINA'.



The image shows a workflow for checking service quality. It starts with a Word document titled "CHECK LIST PROCESO DE SERVICIO COCINA" (Page 1). The document contains a table with columns for "CLASIFICACIÓN", "APROBADO", "AUTORIZADO", and "EN VIGENCIA". A specific cell in the "APROBADO" column is highlighted with a red box and labeled "98.6%". An arrow points from this cell to a desktop icon labeled "ALUXILIAR - Acceso directo". Another arrow points from this icon to a Yahoo! Mail screenshot. The Yahoo! Mail screenshot shows an email from "poder MEJORAR LOS PUNTOS REPETITIVOS en las diferentes evaluaciones los cuales se encuentran en las cédulas de auditoria adjuntas al presente correo electrónico." The email contains a table with columns for "UNIDAD", "SEMANA", "BARRA", "COMEDOR", "COCINA", "COMEDOR", and "TOTAL". A specific cell in the "TOTAL" column is highlighted with a red box and labeled "98.00%".

UNIDAD	SEMANA	BARRA	COMEDOR	COCINA	COMEDOR	TOTAL
RAN	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%
RPA	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%
RPH	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%
RPI	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

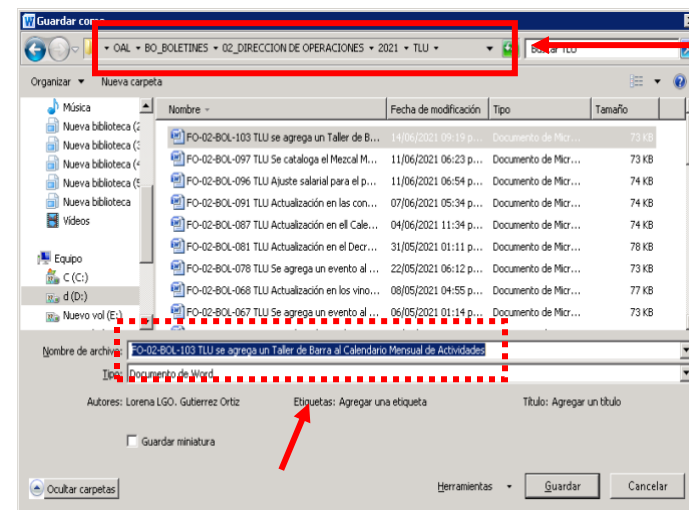
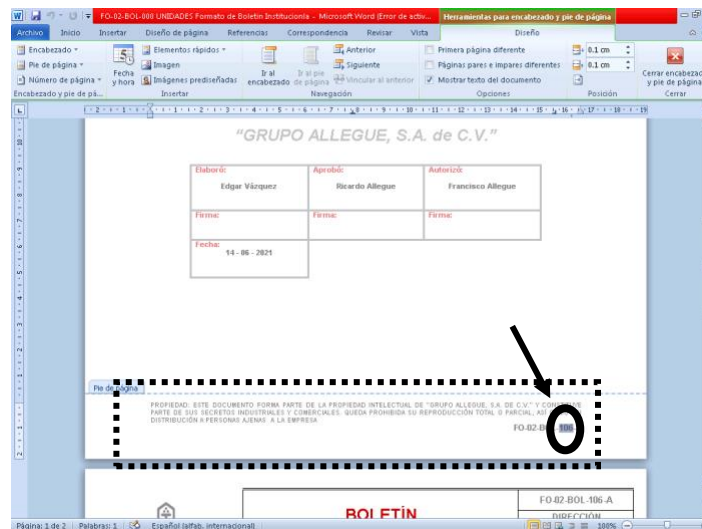
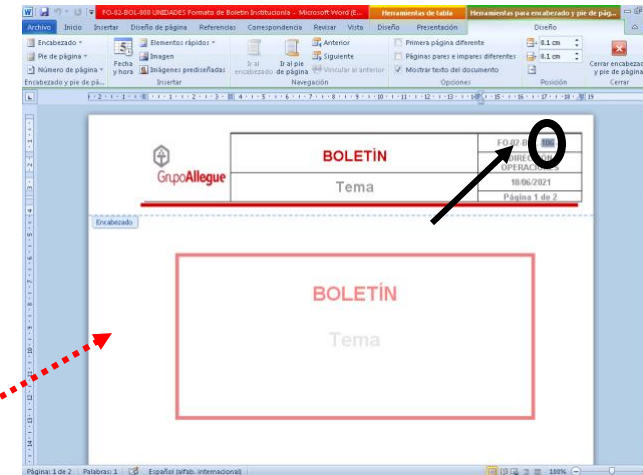
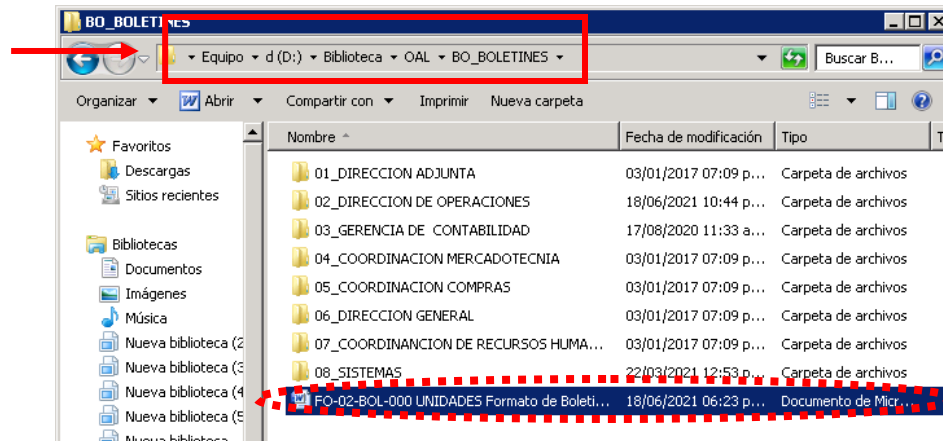
Página 36 de 69

2.13.- Comunicación Institucional

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1. Comunicación Institucional	Asegurar una comunicación clara, verdadera y puntual entre la dirección general de Grupo Allegue y todas las coordinaciones y unidades de negocio que conforman la organización, por medio de boletines institucionales.	Equipo de Cómputo Acceso a internet de calidad	20 minutos por boletín aproximadamente	Cuando sea necesario Horarios varios	ASISTENTE DIR

Cómo hacerlo:

1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.
2.	Desde el escritorio se debe seguir la siguiente ruta: BIBLIOTECAS (Acceso Directo) / OAL / BO_BOLETINES, en esta sub carpeta se encontrará el FORMATO DE BOLETÍN INSTITUCIONAL en un archivo de Word, el cual debe abrirse.
3.	Una vez abierto el formato se debe actualizar el folio del BOLETÍN en el Encabezado y Pie de Página del Formato.
4.	Se debe actualizar la información de la portada FECHA, ELABORÓ, APROBÓ Y AUTORIZÓ.
5.	Se GUARDA el formato para mantener actualizado el formato con la última actualización.
6.	Inmediatamente después se GUARDA COMO y se asigna la ruta correspondiente a las características del boletín en cuestión siguiendo la siguiente ruta: BO_BOLETINES / 02_DIRECCION DE OPERACIONES / AÑO / UNIDAD y se guarda actualizando el NOMBRE DEL ARCHIVO en el área de FOLIO – UNIDAD – Título del Boletín.
7.	Una vez GUARDADO COMO, se debe actualizar el título en el ENCABEZADO y en la PORTADA del boletín.
8.	Una vez listo el formato se debe llenar la información de DESTINATARIOS, TEMA Y FECHA DE INICIO
9.	Se procede a redactar el cuerpo del boletín asegurando que el texto sea muy claro y específico para asegurar que la información sea comunicada con eficiencia y eficacia a todos los receptores.
10.	GUARDAR los cambios del boletín y se manda por correo electrónico a ASISTENTE DE DIRECCIÓN para pasar a firma de autorización con dirección general y dirección adjunta.
11.	Una vez autorizado el boletín, será enviado a todos los destinatarios por correo electrónico desde la cuenta de ASISTENTE DE DIRECCIÓN.



Instructivo de Actividades Esenciales

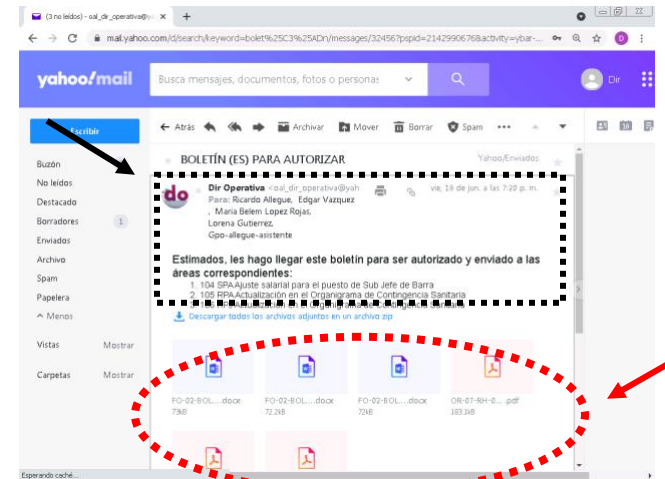
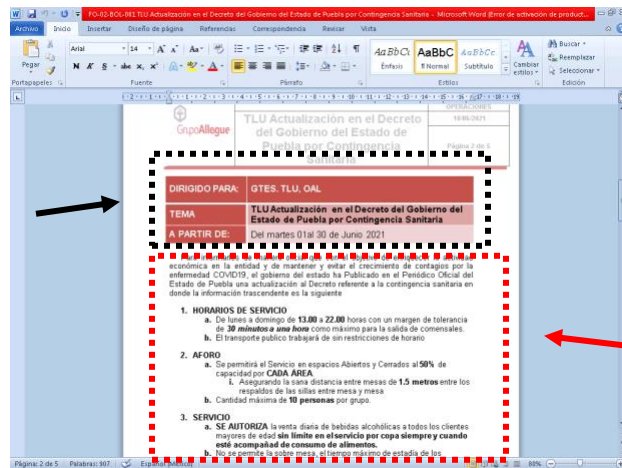
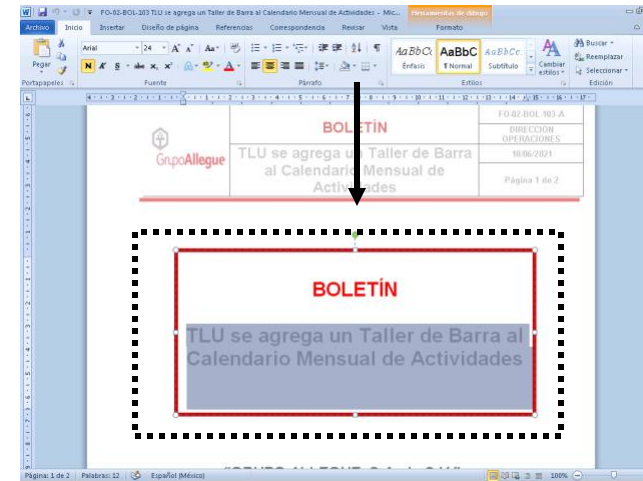
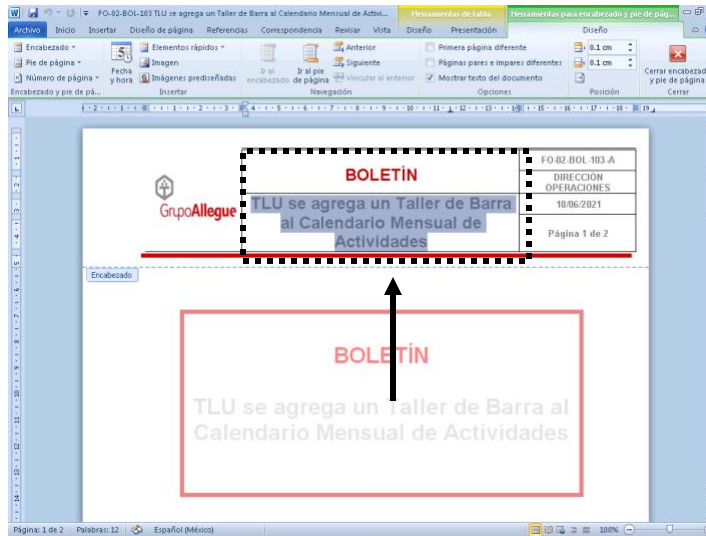
OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 38 de 69



Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 39 de 69

2.14.- Autorización de cancelación de productos en ticket de venta

ACTIVIDAD		OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1.	Autorización de cancelación de productos en ticket de venta	Controlar el uso de cancelaciones después de impreso el ticket de venta, respaldando la integridad de los colaboradores de la unidad y asegurando los recursos de la empresa	Contar con comunicación vía telefónica con todas las unidades	5 minutos por autorización	Cuando sea necesario Horarios variados	TI

Cómo hacerlo:

1.	Una vez que alguna de las unidades tengan la necesidad de cancelar algún producto de un ticket de venta ya impreso, se deben comunicar vía telefónica con DOP para solicitar la autorización
2.	DOP debe solicitar toda la información del motivo de la solicitud de cancelación y considerar un criterio que respalde la integridad del colaborador responsable de la cancelación y cuidando los recursos de la empresa.
3.	En caso de que el criterio sea favorable a la autorización de la cancelación, DOP debe solicitar evidencia para poder respaldar la solicitud.
4.	Una vez que se cuente con la evidencia, DOP debe informar a TI de la autorización de la cancelación, enviando los motivos y la evidencia de la solicitud.

2.15.- Actualización de Lineamientos Institucionales

ACTIVIDAD		OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA HORARIOS	REEMPLAZO
1.	Actualización de Lineamientos Institucionales	Actualizar toda la información necesaria de todos los lineamientos institucionales para asegurar el cumplimiento de la misión y visión de Grupo Alleuge.	Equipo de Cómputo Acceso a internet de calidad	Varía según actualización	Cuando sea necesario Horarios variados	DGE-ADIR

Cómo hacerlo:

1.	Análisis y discusión de actualización a lineamientos institucionales
2.	Redactar el boletín institucional anunciando la actualización en cuestión
3.	Pase a autorización definitiva por Dirección General y Dirección Adjunta
4.	Envío de boletín institucional a todo los departamentos involucrados

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 40 de 69

2.16.- Levantamiento mensual de auditoría de Check List Semanal en TLU

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1. Levantamiento mensual de auditoría de Check List Semanal en TLU	Evaluar de manera mensual el desempeño de supervisión por parte del gerente de cada unidad a través del check list semanal, cuantificando los puntos logrados por rubro y generando una calificación que forma parte de los indicadores de herramientas gerenciales.	Equipo de Cómputo Acceso a internet de calidad	3 horas por unidad aproximadamen te	Primera semana de cada mes Horarios variados	APP

Cómo hacerlo:

1.	Se debe hacer una visita a cada unidad y solicitar al gerente el paquete de documentos de control de todas las áreas del restaurante correspondientes al mes anterior. En donde se debe encontrar el Check List Semanal de Comedor y el de Cocina para su evaluación.
2.	El paquete de documentos debe estar ordenado según el rubro de BITÁCORAS que se encuentra en la penúltima página de cada uno de los Check List Semanales (Cocina y Comedor)
3.	La auditoría consiste en asegurar que todos los rubros marcados en la auditoría por parte del gerente, sean veraces y coincidan con el estatus de mantenimiento de la unidad, y las acciones reales desempeñadas por todos los colaboradores en la unidad de negocio.
4.	La información debe estar respaldada con la auditoría presencial y evidencia de que cada rubro se revisó de manera correcta durante el periodo correspondiente
5.	Todas las correcciones, actualizaciones y observaciones que se identifican durante la auditoría se deben anotar en el área de observaciones.
8.	Se cuantifica el número de aciertos que tiene cada rubro de cada check list semanal y se anota el total en la casilla correspondiente
9.	Se debe revisar cada una de las bitácoras de control incluidas en el paquete para asegurar que el proceso administrativo de cada área se haya ejecutado de manera exitosa durante el periodo correspondiente.
10.	Una vez revisado todo el paquete de papelería, se debe iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.
11.	Se debe abrir el archivo de Excel llamado TLU TV-CHL COM Y COC AÑO MES que encuentra en la ruta ESCRITORIO / BIBLIOTECAS (acceso directo) / UNIDAD / DO_DIR_OPERATIVA / AÑO / MES / AUDITORIAS / INVENTARIOS. Este es el mismo archivo en donde se registran los análisis de inventario semanal.
12.	En el archivo de TLU TV-CHL COM Y COC AÑO MES, se debe abrir la hoja con el nombre FO-02-AUD-007-G UNIDAD TV-CHL, en esta hoja se debe registrar el número de puntos alcanzados en la revisión del Check List Semanal Cocina y Comedor, generando de manera automática a calificación del promedio mensual de la auditoría.
13.	En el área de OBSERVACIONES se debe registrar todas las incidencias identificadas por cada departamento.
14.	Se debe convertir la información a formato PDF para hacerla llegar al gerente de unidad y se debe enviar la información por correo electrónico.

2.17.- Reporte de concurso de vendedor del bimestre

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1. Reporte de concurso de vendedor del bimestre	Dar a conocer a cada unidad de negocio, a la coordinación de MKT, a la coordinación de TI y a Dirección General el resultado del concurso del vendedor del bimestre para la promoción de incentivos.	Equipo de Cómputo Acceso a internet de calidad	2 horas por unidad aproximadamente	Tres días posteriores al cierre bimestral Horarios variados	TI - GTE

Cómo hacerlo:

1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.
2.	Abrir e archivo de Excel de VENDEDOR DEL BIMESTRE AÑO que se encuentra en a ruta ESCRITORIO / DOCUMENTOS INSTITUCIONALES (Acceso Directo) / DIRECCIÓN OPERATIVA / VENDEDOR DEL BIMESTRE / VENDEDOR DEL BIMESTRE AÑO
3.	Al mismo tiempo se debe abrir el archivo de Excel con el consolidado de venta por Vendedor que de manera bimestral la coordinación de TI guarda en la carpeta correspondiente siguiendo la ruta ESCRITORIO / DO_DIRECCIÓN OPERATIVA (Acceso Directo) / vendedores / carpeta de unidad / AÑO / unidad AÑO DÍA MES (ran 2021 05 04)
4.	Existe un archivo por unidad de negocio, por o tanto, para ejecutar la descarga de la información en el reporte de VENDEDOR DEL BIMESTRE AÑO se debe abrir cada archivo de cada unidad y ejecutar el siguiente procedimiento:
5.	En el archivo de VENDEDOR DEL BIMESTRE AÑO se encontrarán diferentes hojas correspondientes a cada periodo (bimestre)
8.	En cada Hoja aparece un apartado de registro por unidad en donde se informa: UNIDAD DE NEGOCIO, PERIODO, PRODUCTOS PARTICIPANTES EN EL CONCURSO, LISTA DE VENDEDORES.
9.	Al abrir el archivo del consolidado de ventas, se observará una hoja de cálculo filtrada con la Base de datos de los Vendedores participantes, esta información se debe mandar por correo electrónico a cada Gerente de unidad con copia a TI para que se revise el estatus de vendedores y que cada gerente solicite a TI las actualizaciones necesarias referente a los VENDEDORES registrados en el sistema de Grupo Allegue (retirar registros, hacer registros nuevos, etc.)
10.	Posteriormente se debe abrir el filtro general número 3 de la hoja de cálculo para que se pueda identificar la hoja de trabajo para el cálculo de venta por producto por vendedor. Para que el cálculo sea más funcional, se recomienda ocultar las columnas que no se utilizan en el procedimiento dejando en muestra exclusivamente las columnas de ID, Platillo, Nombre, Cantidad, Nombre Cate.
11.	Una vez ocultas las columnas que no se utilizan, se debe insertar filtro en la línea 1 de las cuatro columnas mostradas y se selecciona toda

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

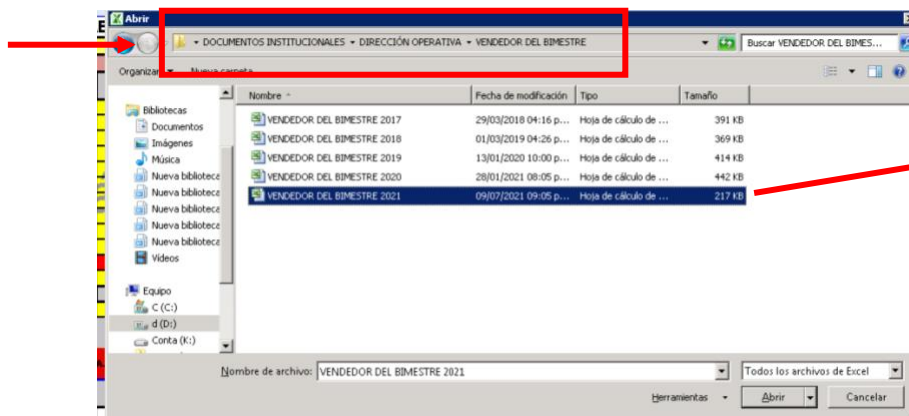
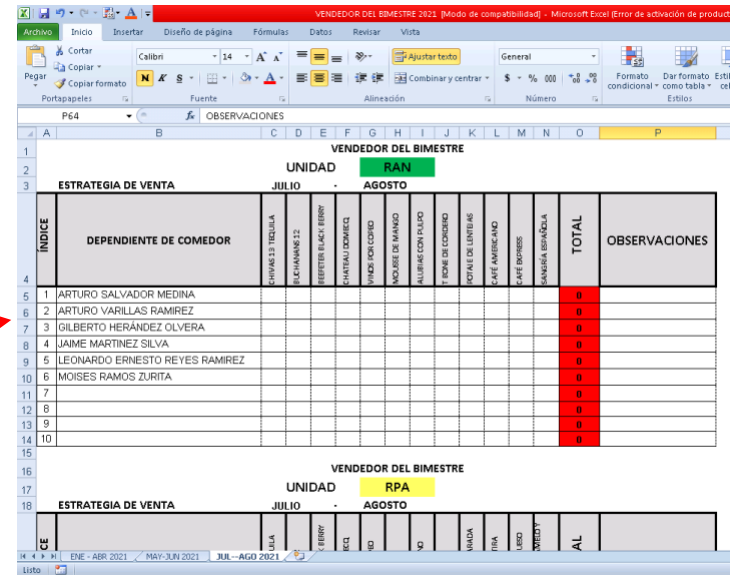
IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 43 de 69

	la columna de “Cantidad” para facilitar el conteo de platillos por Vendedor.
12.	De acuerdo a los Productos seleccionados para el concurso del vendedor del bimestre (VENDEDOR DEL BIMESTRE AÑO) se debe filtrar producto por producto en la columna de ID_Platillo, para después filtrar vendedor por vendedor y registrar el número de platillos que cada vendedor logró desplazar en el periodo. Este dato se puede extraer de la barra de cálculo que aparece en la parte inferior de la Hoja, considerando el dato del rubro SUMA.
13.	El paso número 12 se debe ejecutar producto por producto, vendedor por vendedor, unidad de negocio por unidad de negocio hasta terminar.
14.	Al término del registro del numero de patillos por vendedor, en a columna de TOTAL aparecerá la celda con el mayor número de platillos registrados de color VERDE y la celda con el menor número de platillos registrados de color ROJO, por lo tanto, en la columna de OBSERVACIONES se debe escribir el texto PRIMER LUGAR, SEGUNDO LUGAR y ÚLTIMO LUGAR al vendedor correspondiente, en ese momento el formato de la celda de OBSERVACIONES como en la de DEPENDIENTE DE COMEDOR se tornará al color del semáforo correspondiente: PRIMER LUGAR – VERDE, SEGUNDO LUGAR – AMARILLO, ÚLTIMO LUGAR – ROJO.
15.	La información se debe mandar por correo electrónico a los departamentos involucrados (Gte. De Unidad, MKT, DGE, TI)

VENDEDOR DEL BIMESTRE		UNIDAD		RAN		JULIO		AGOSTO		TOTAL	OBSERVACIONES
ÍNDICE	DEPENDIENTE DE COMEDOR	CHATALA 13	CHATALA 12	CHATALA 11	CHATALA 10	CHATALA 9	CHATALA 8	CHATALA 7	CHATALA 6		
1	ARTURO SALVADOR MEDINA										
2	ARTURO VARILLAS RAMIREZ										
3	GILBERTO HERÁNDEZ OLIVERA										
4	JAIME MARTÍNEZ SILVA										
5	LEONARDO ERNESTO REYES RAMÍREZ										
6	MOISES RAMOS ZURITA										
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											

Instructivo de Actividades Esenciales

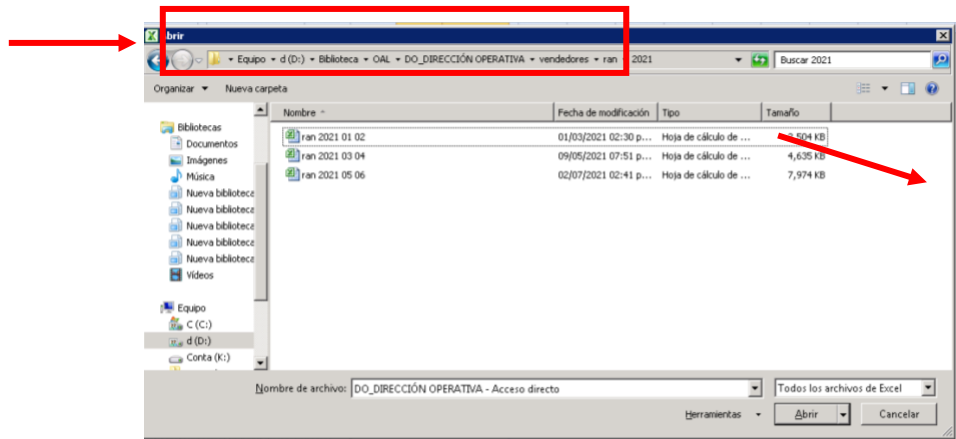
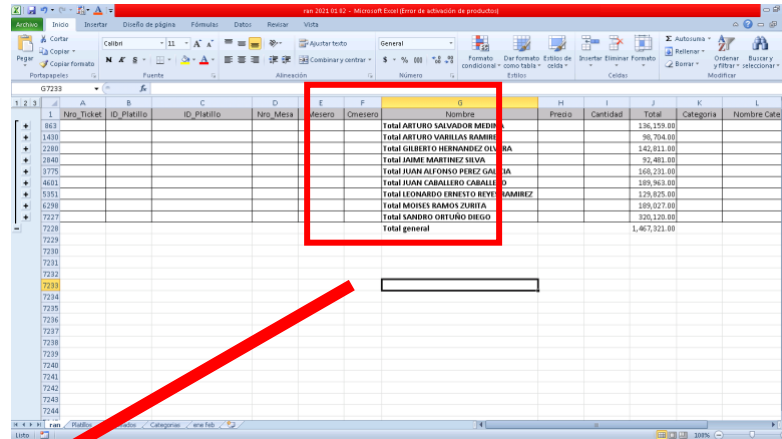
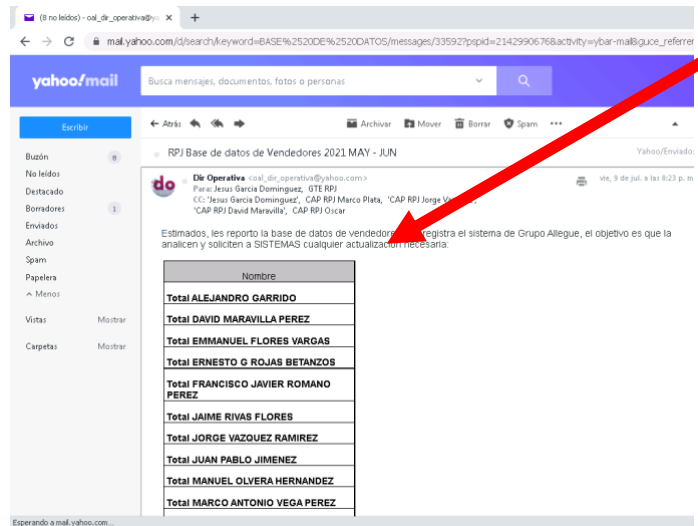
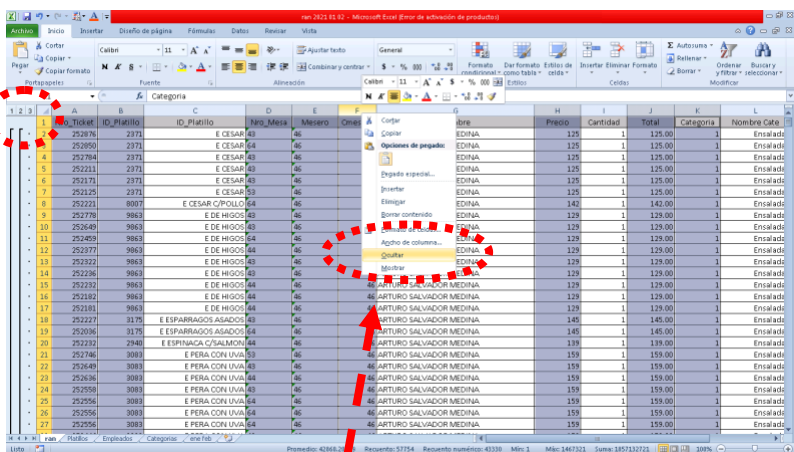
OAL Director de Operaciones

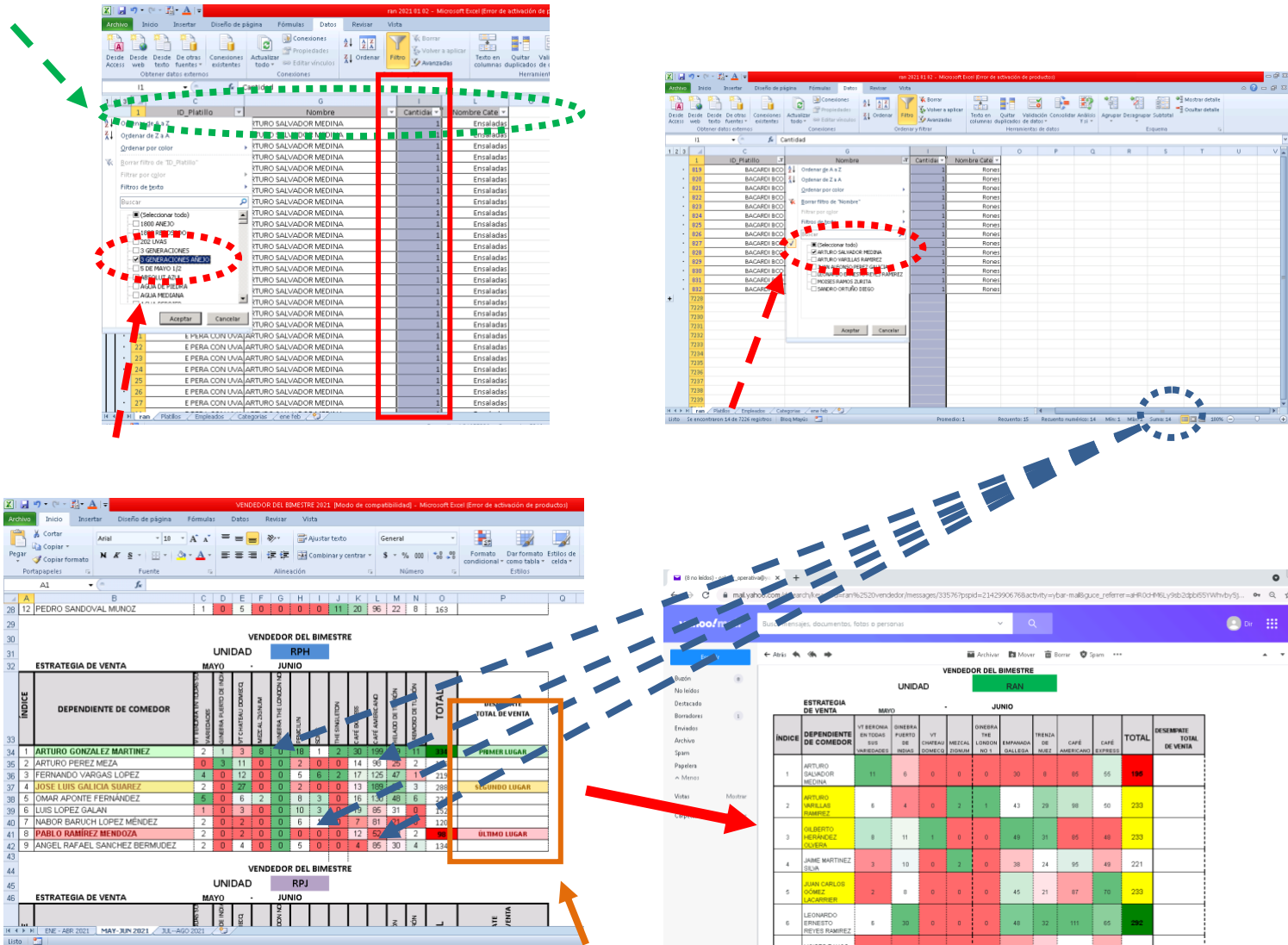
IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 44 de 69



The image displays a Microsoft Excel spreadsheet with a data table. The table has columns for ID, Nombre, Cantidad, and Nombre Calle. A red dashed box highlights the 'Nombre' column, and a red dashed box highlights the 'Cantidad' column. A red dashed box highlights the 'Nombre Calle' column. A red dashed box highlights the 'Nombre' column. A red dashed box highlights the 'Cantidad' column. A red dashed box highlights the 'Nombre Calle' column.

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 46 de 69

2.18.- Reporte de venta de Café – Postre – Coctelería – Vinos – (Salas Allegue – Tapeando – Piernas – Pavos – Lechón)

ACTIVIDAD		OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1.	Reporte de venta de Café – Postre – Coctelería – Vinos – (Salas Allegue – Tapeando – Piernas – Pavos – Lechón)	Informar al gerente de unidad el resultado mensual del porcentaje de venta de los productos que mantienen la mezcla correcta para elevar el CCP y generar mejoras en el Costo Directo de Producción,	Equipo de Cómputo Acceso a internet de calidad	45 minutos por unidad aproximadamente	Tres días posteriores al cierre de cada mes.	TI - GTE
Cómo hacerlo:						
1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.					
2.	Ingresar a la cuta de correo electrónico y buscar en la bandeja de entrada el correo electrónico enviado desde la cuenta de TI con el tema RESULTADOS CAFÉ COCTELES AÑO MES					
3.	Abrir el correo electrónico y descargar el archivo adjunto FO-02-DOP-010-A TLU Gráfica de Café-Postre-Coctel-Vino AÑO en la ruta ESCRITORIO / DOCUMENTOS INSTITUCIONALES (acceso directo) / DIRECCIÓN OPERATIVA / REPORTE CAFÉ – POSTRE – COCTELERÍA – VINO / AÑO					
4.	Abrir el archivo y filtrar para obtener exclusivamente la información del último mes para cada marca (SAL y SPA) y de las columnas útiles para este reporte (%café, %cocteles, %postres, Salsa allegue, %Tapeando, %vinos)					
5.	De manera paralela se debe abrir el archivo de Excel llamado FO-02-DOP-010-A TLU Gráfica de Café-Postre-Coctel-Vino AÑO que se encuentra en la ruta ESCRITORIO / DOCUMENTOS INSTITUCIONALES (acceso directo) / DIRECCIÓN OPERATIVA / REPORTE CAFÉ – POSTRE – COCTELERÍA – VINO / AÑO					
8.	Se debe registrar la información del archivo de “resultados...” en el archivo de “Gráficas de” Y de manera automática se actualizará la información y dará los resultados y los comparativos en puntos porcentuales. Esta acción se debe hacer en las diferentes hojas del archivo de “Gráficas de” ya que cada hoja del archivo corresponde a cada unidad de negocio.					
9.	Se convierte a archivo PDF la información de cada hoja del archivo de “Gráfica de” y posteriormente se debe enviar la información por correo electrónico al personal involucrado (Gte. De unidad, DGE, TI). Es importante considerar que a cada unidad se le debe mandar exclusivamente la información que le compete a cada unidad (Vgr. A RAN se le deben mandar los archivos de TLU, SAL y RAN..... y así por cada unidad)					

Instructivo de Actividades Esenciales

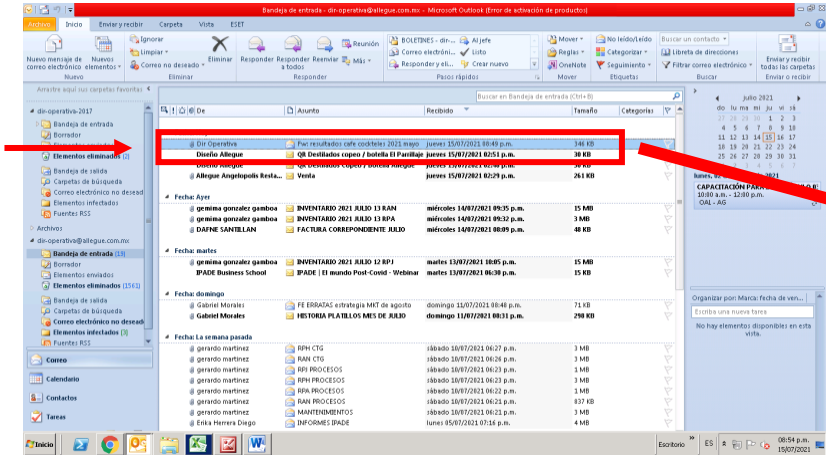
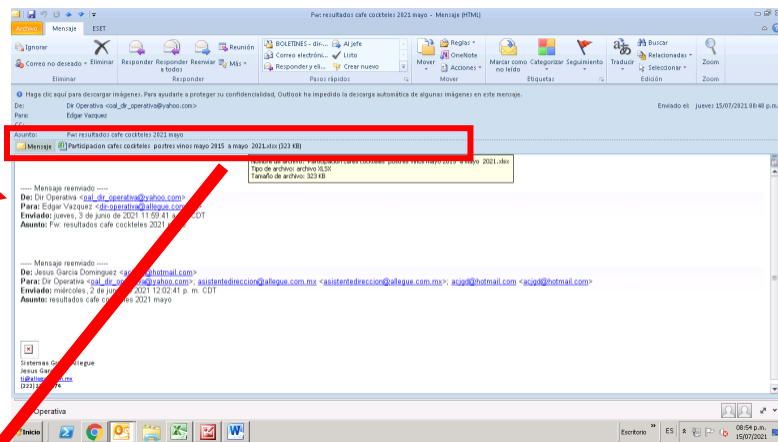
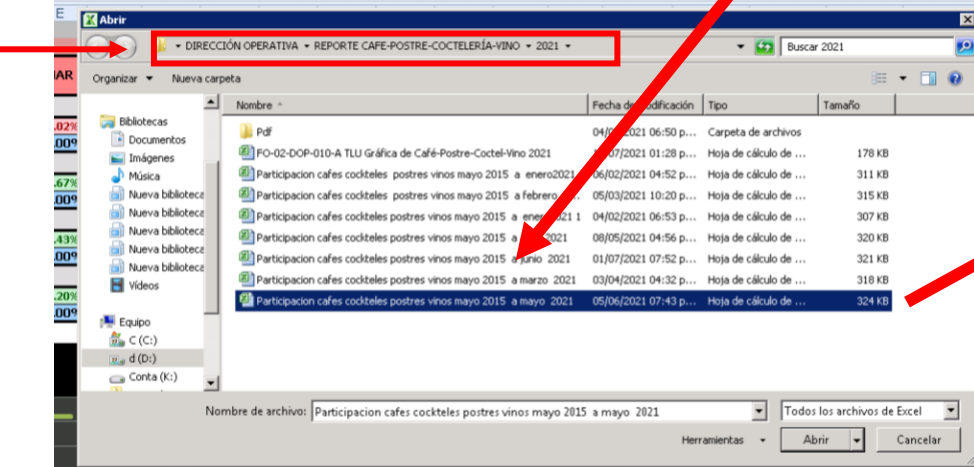
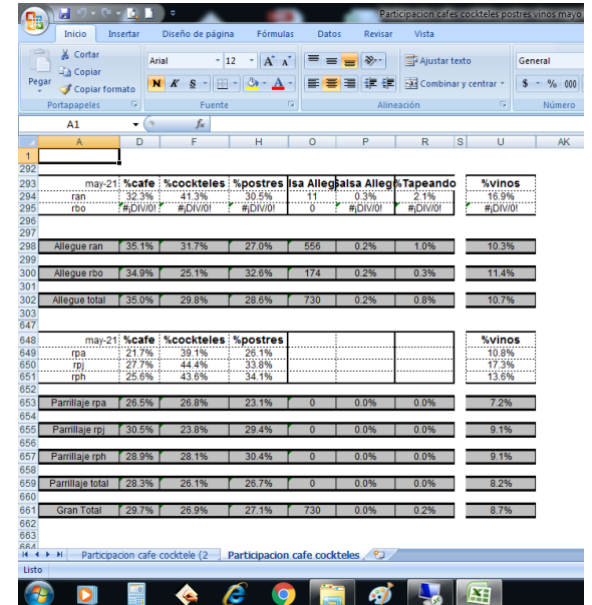
OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 47 de 69

The Excel table contains the following data:

	%cafe	%cockteles	%postres	Isa Allegue	Isa Allegue	Tapeando	%vinos
may-21	32.3%	41.3%	30.5%	11	0.3%	2.1%	16.9%
ran	32.3%	41.3%	30.5%	11	0.3%	2.1%	16.9%
rbo	32.3%	41.3%	30.5%	11	0.3%	2.1%	16.9%
Allegue ran	35.1%	31.7%	27.0%	556	0.2%	1.0%	10.3%
Allegue rbo	34.9%	25.1%	32.6%	174	0.2%	0.3%	11.4%
Allegue total	35.0%	29.9%	28.6%	730	0.2%	0.8%	10.7%
may-21	21.7%	39.1%	26.1%	0	0.0%	0.0%	10.8%
rpa	27.7%	44.4%	53.8%	0	0.0%	0.0%	17.3%
rph	25.6%	43.6%	34.1%	0	0.0%	0.0%	13.6%
Familiaje rpa	25.5%	25.8%	23.1%	0	0.0%	0.0%	7.2%
Familiaje rpi	30.5%	23.8%	29.4%	0	0.0%	0.0%	9.1%
Familiaje rph	28.9%	28.1%	30.4%	0	0.0%	0.0%	9.1%
Familiaje total	28.3%	25.1%	26.7%	0	0.0%	0.0%	8.2%
Gran Total	29.7%	26.9%	27.1%	730	0.0%	0.2%	8.7%

Instructivo de Actividades Esenciales

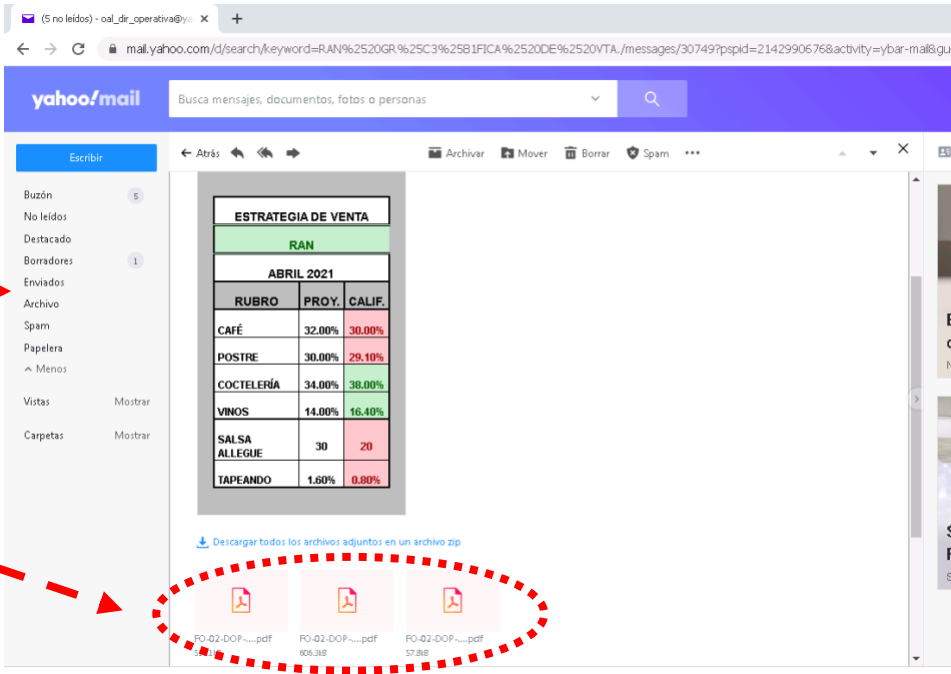
OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 49 de 69



The screenshot shows a Yahoo! Mail interface. On the left, a sidebar lists folders: Buzón (5), No leídos, Destacado, Borradores (1), Enviados, Archivo, Spam, Papelera, and Menos. A red arrow points to the 'Enviados' folder. The main content area displays an email titled 'ESTRATEGIA DE VENTA' with a sub-header 'RAN'. Below this is a table for 'ABRIL 2021' showing sales projections and percentages for various categories. At the bottom of the email content, there is a link to 'Descargar todos los archivos adjuntos en un archivo zip'. Below this link, three PDF attachments are listed, each with a red icon and a red dashed circle around them. A red dashed arrow points from the 'Enviados' folder to these attachments.

ESTRATEGIA DE VENTA		
RAN		
ABRIL 2021		
RUBRO	PROY.	CALIF.
CAFÉ	32.00%	30.00%
POSTRE	30.00%	29.10%
COCTELERÍA	34.00%	38.00%
VINOS	14.00%	16.40%
SALSA ALLEGUE	30	20
TAPEANDO	1.60%	0.80%

Descargar todos los archivos adjuntos en un archivo zip

FO-Q2-DOP-....pdf 606.318
FO-Q2-DOP-....pdf 57.818

2.19.- Reporte Mensual de Auditorías Internas y Externas (Junta de Resultados)

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1. Análisis y reporte mensual de auditorías internas y externas para todas las unidades	Analizar y registrar todos los resultados mensuales de auditorías internas y externas generando gráficas comparativas para que los gerentes tengan información verás y oportuna para una toma de decisiones de calidad que asegure el cumplimiento de la misión.	Auditorías Internas: • Actividades de mantenimiento preventivo y correctivo • Auditoría de CTG cocina y comedor • Auditoría de procesos y procedimientos cocina y comedor • Auditoría de uso de manuales • Auditoría de imagen • Auditoría de acciones por contingencia sanitaria • Auditoría de Clima Laboral • Matriz de evaluación de instructores internos • Retención de Personal • Manejo de Vacantes en Plantilla laboral • Capacitación y Aprovechamiento académico Auditorías Externas: • Auditoría de Mystery Shopper MS • Auditoría de Etiqueta Telefónica • Matriz de evaluación de instructores externos.	3 horas por unidad aproximadamente	Mensual Horarios varios	APP-RH-Contabilidad-MKT-MYM

Cómo hacerlo:

1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.
2.	Iniciar la cuenta institucional de correo electrónico de DOP y abrir los correos electrónicos enviados por cada proveedor de auditorías internas y externas: APP: CTG, Procesos y Procedimientos, Estatus de Mantenimiento, Uso de Manuales, Imagen, Acciones por Contingencia, Clima Laboral, Matriz de evaluación de Instructores Internos y Externos UNIDADES Bitácora de Información de Mkt, Bitácora de Llamadas y Pedidos para Llevar, Bitácora de Frecuencia de Clientes, Control de Depuración de Clientes en el sistema Open Table.

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 51 de 69

	SISTEMA: Información relacionada con RH: Clima Laboral, Retención de Personal, Manejo de Vacantes de Plantillas Laborales, Capacitación y Aprovechamiento Académico. MKT: Resultados de Aforo del Sistema Open Table CONTABILIDAD: Presupuesto Institucional, Reporte de inventarios. MYM: Mystery Shopper Presencial, Mystery Shopper Etiqueta Telefonica
3.	Descargar todos los archivos en las carpetas correspondientes de cada unidad siguiendo la ruta ESCRITORIO / BIBLIOTECAS (acceso directo) / UNIDAD / DO_DIRECCION OPERATIVA / AÑO / MES / AUDITORÍAS – BITÁCORAS / COCINA-COMEDOR-INVENTARIOS-MTTO-OTRAS
4.	Abrir los archivos, revisar que toda la información sea veraz, en caso de tener dudas o aclaraciones se debe contactar al proveedor de cada auditoría para esclarecer las dudas y actualizar la información.
5.	De manera paralela se deben abrir los archivos en los que se registran y miden los resultados: FO-02-DOP-004-A UNIDAD Gráfica Comparativa Herramientas Gerenciales AÑO FO-03-ADM-001-A UNIDAD Presupuesto Analizado AÑO FO-02-DOP-005-B UNIDAD Grafica de Sugerencias AÑO Estos archivos de Excel se encuentran en la ruta ESCRITORIO / BIBLIOTECAS (acceso directo) / UNIDAD / DO_DIRECCION OPERATIVA / AÑO / MES
8.	Se registran los resultados de cada auditoría en las tablas y gráficas correspondientes en el archivo correspondiente, cada hoja de cálculo corresponde a una auditoría diferente: GRÁFICA COMPARATIVA HERRAMIENTAS GERENCIALES: Aforo, Reservaciones, CTG, Check List Semanal Cocina, Check List Semanal Comedor, Mystery Shopper, Imagen, Procesos y Procedimientos de Cocina, Procesos y Procedimientos de Comedor, Mystery Shopper Etiqueta Telefónica, Clima Laboral, Uso de Manuales, Contingencia Sanitaria. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL: Balance Score Card BSC GRÁFICAS DE SUGERENCIAS: Totales, Bebidas, Cocina, Parrilla, Servicio, Ambiente, Instalaciones, Mystery Shopper, CTG, Procesos y Procedimientos.
9.	Una vez registrados todos los resultados en cada tabla comparativa y Gráficas, los archivos se deben convertir en formato PDF y ser enviados a los departamentos involucrados para ser analizados, estudiados y generar estrategias para alcanzar mejoras inmediatas.

Instructivo de Actividades Esenciales

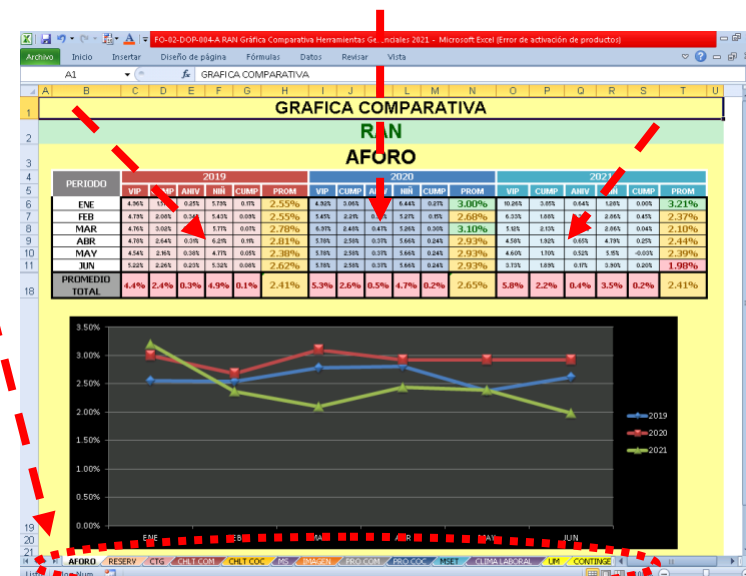
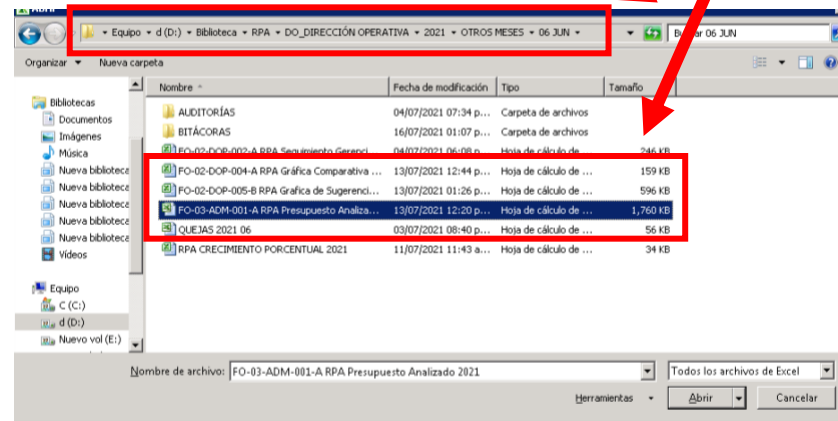
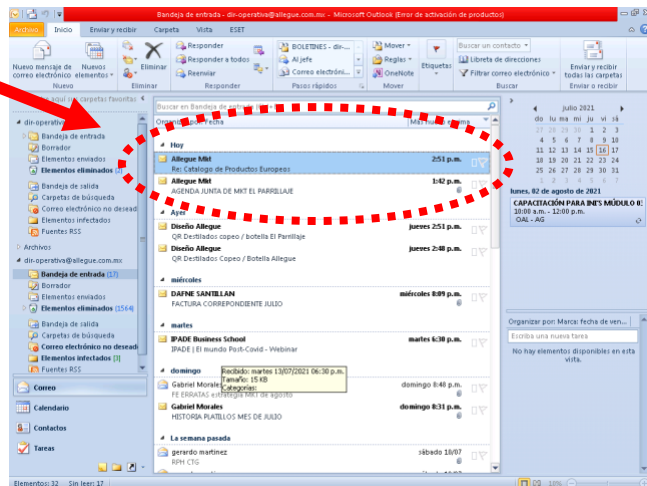
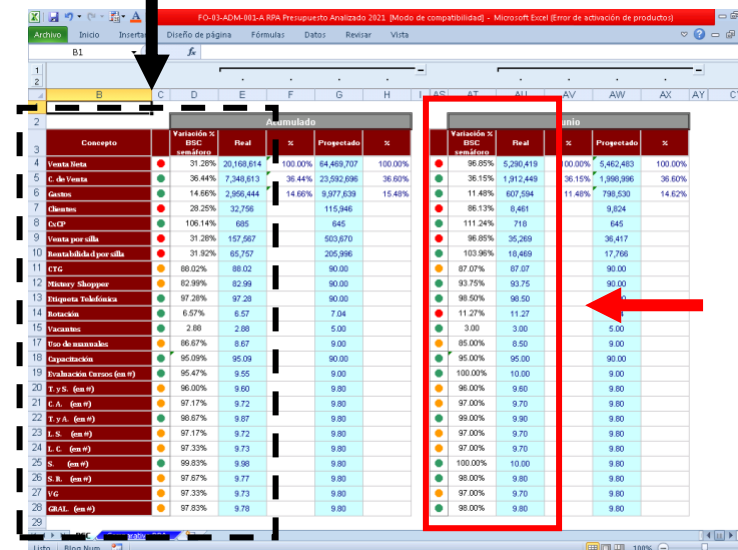
OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 52 de 69

Concepto	Variable X BSC	Real	%	Proyectado	%
Venta línea	31.20%	20,165,814	100.00%	64,469,707	100.00%
C. de Venta	36.44%	7,248,813	36.44%	23,992,696	36.60%
Costos	14.66%	2,956,444	14.66%	9,977,639	15.48%
Gastos	28.25%	32,796	115,946	86,13%	8,611
CuP	106.14%	685	645	111.24%	718
Venta por calle	31.20%	157,587	503,670	96.05%	35,269
Restabilidad por calle	31.92%	65,757	205,996	103.96%	10,469
CTG	88.02%	88.02	90.00	87.07%	87.07
Manejo Shopper	62.99%	62.99	90.00	93.75%	93.75
Etiquetas Telemática	97.28%	97.28	90.00	98.50%	98.50
Bastiones	6.57%	6.57	7.04	11.27%	11.27
Vacaciones	2.86	2.86	5.00	3.00	3.00
Piso de asfalto	66.67%	6.67	9.00	85.00%	8.50
Capacitación	95.09%	95.09	90.00	95.00%	95.00
Evaluación Cursos (en #)	95.47%	9.55	9.00	100.00%	10.00
T y S (en #)	96.00%	9.60	9.00	96.00%	9.60
C.A. (en #)	97.17%	9.72	9.00	97.00%	9.70
T y S (en #)	96.67%	9.67	9.00	90.00%	9.00
L.S. (en #)	97.17%	9.72	9.00	97.00%	9.70
L.C. (en #)	97.33%	9.73	9.00	97.00%	9.70
S. (en #)	99.83%	9.98	9.00	100.00%	10.00
S.R. (en #)	97.67%	9.77	9.00	98.00%	9.80
V.G.	97.33%	9.73	9.00	97.00%	9.70
GAL. (en #)	97.83%	9.78	9.00	98.00%	9.80

Instructivo de Actividades Esenciales

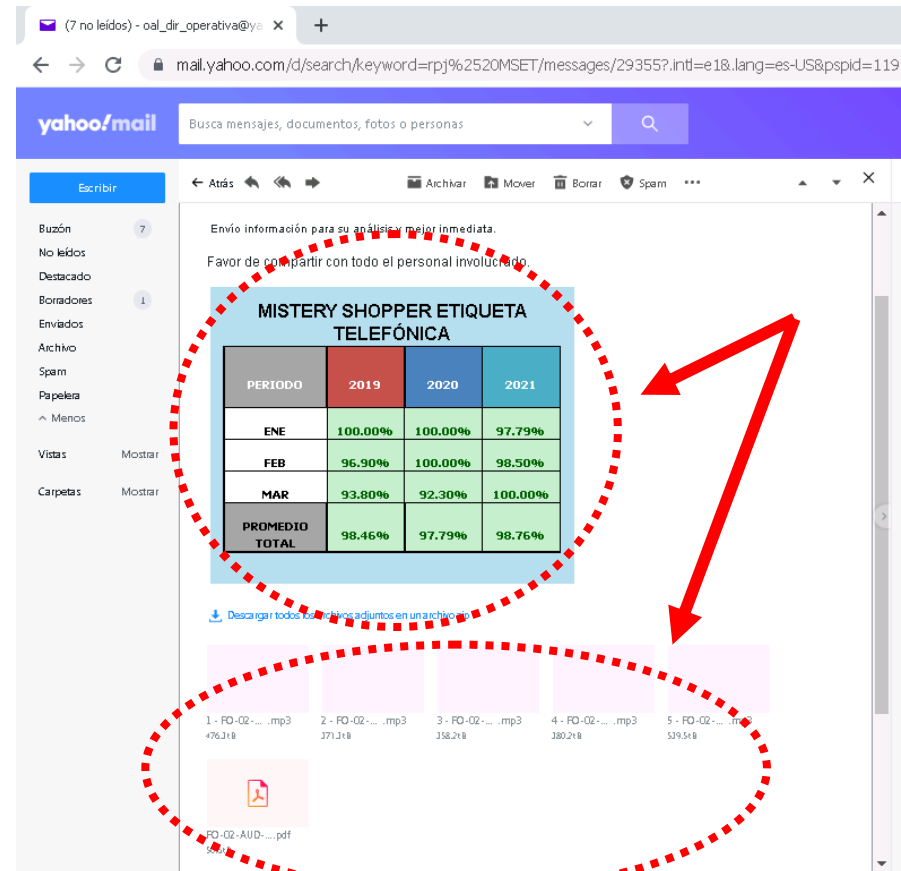
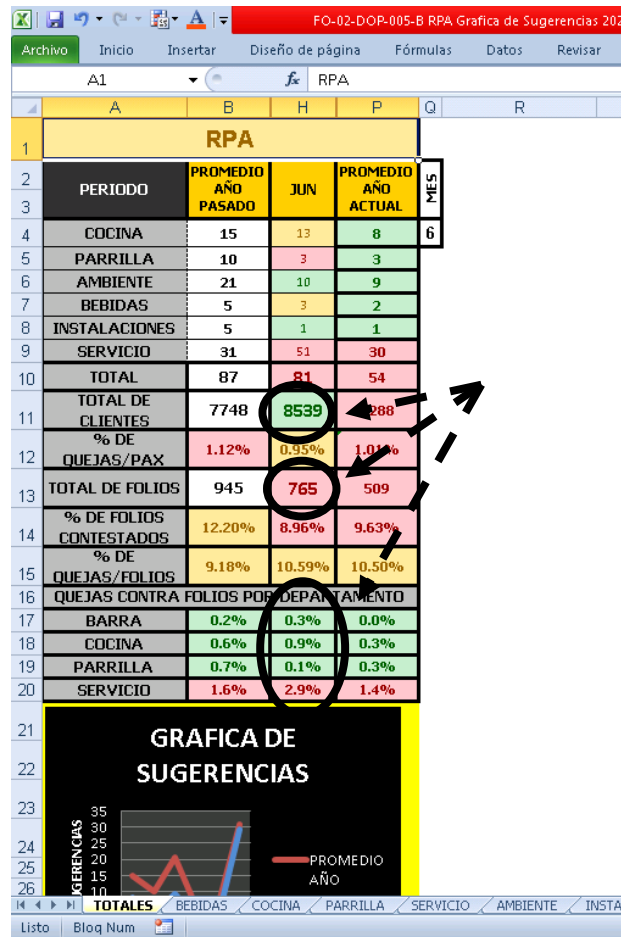
OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 53 de 69

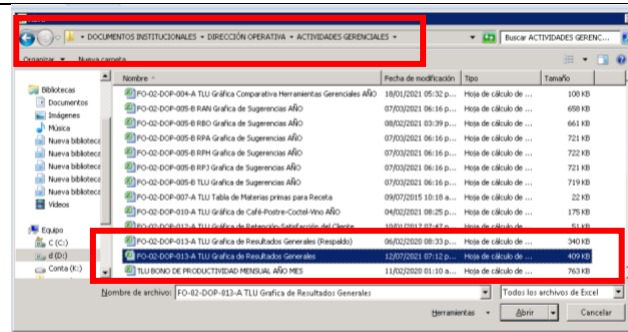


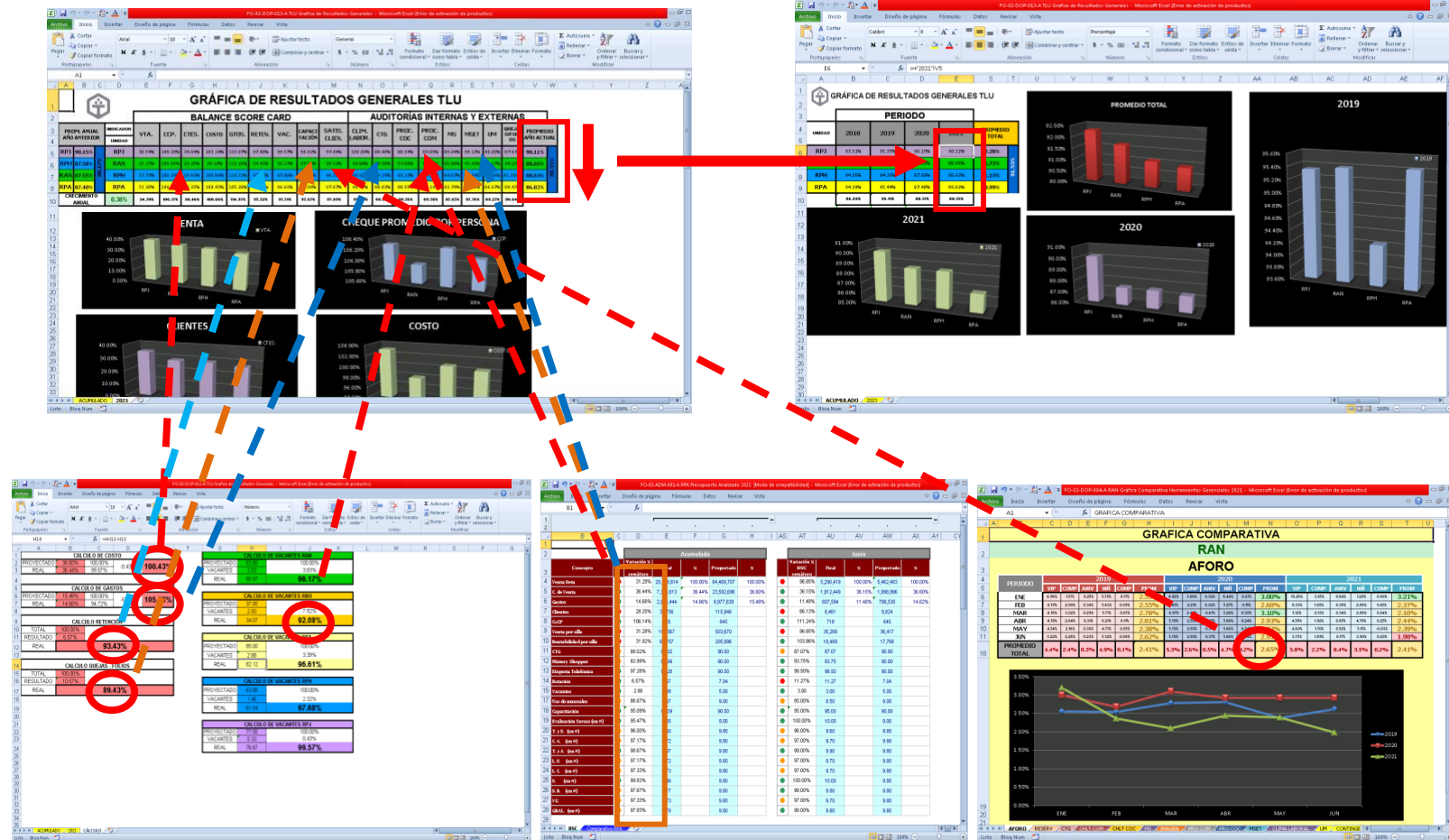
2.20.- Gráfica de Resultados Generales

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA HORARIOS	REEMPLAZO
1.	Gráfica de Resultados Generales	Recopilar el resultado acumulado anual de los indicadores más importantes para Grupo Allegue por unidad y valorar de manera comparativa el comportamiento de todas las unidades.	Equipo de Cómputo Acceso a internet de calidad	3 horas aproximadamente	Una vez al mes Horarios varios
					RH

Cómo hacerlo:

1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.
2.	Abrir el archivo de Excel FO-02-DOP-013-A TLU Gráfica de Resultados Generales siguiendo la ruta ESCRITORIO / DOCUMENTOS INSTITUCIONALES (acceso directo) / DIRECCIÓN OPERATIVA / ACTIVIDADES GERENCIALES
3.	Una vez abierto, se debe registrar toda la información de cierre de los indicadores marcados en la hoja del año correspondiente. La información se extrae de los archivos de Presupuesto y Gráficas de Herramientas Gerenciales.
4.	En los indicadores en los que el resultado óptimo es el 0%, se debe hacer una conversión en la hoja denominada "CALCULO", para que el registro que se asiente en la tabla de resultados generales tenga el criterio correcto de cálculo de promedio y calificación.
5.	Una vez registrados todos los resultados acumulados en el archivo, se debe ordenar a las unidades de manera descendente.
8.	Por último, en la hoja denominada como "ACUMULADO" se debe actualizar la información de cada unidad en la columna del año correspondiente y una vez teniendo la información correcta registrada, se debe ordenar a las unidades de manera descendente.
9.	Se convierte el archivo en formato PDF considerando solo las hojas de ACUMULADO y AÑO, y se debe enviar por correo electrónico a todos los departamentos involucrados.





Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 56 de 69

2.21.- Diseño mensual de Calendario de actividades

ACTIVIDAD		OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1.	Diseño mensual de Calendario de Actividades	Dar a conocer a todas las unidades el calendario oficial de actividades mensuales para asegurar la participación y el buen aprovechamiento en actividades de Mantenimiento, Capacitación interna y externa, Actividades de Recursos Humanos, Juntas periódicas con diferentes departamentos y Talleres prácticos para todo el personal de todas las unidades	Cuenta en el programa Microsoft Outlook Conexión a internet de buena calidad	1 hora por unidad aproximadamente	Los días 25 de cada mes	RH
Cómo hacerlo:						
1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.					
2.	Abrir el programa de Micros Soft Outlook en la cuenta de DOP					
3.	Dentro de la cuenta, se debe dirigir a la ventana de calendario dando click en el botón de CALENDARIO ubicado en la parte inferior izquierda de la pantalla					
4.	Una vez abierta la ventana de CALENDARIO, se deben abrir de manera simultánea todos los calendarios a revisar que ya se encuentran pre cargados en la cuenta de Outlook, el nombre de los calendarios corresponden a cada unidad de negocio de Grupo Alleuge (RAN, RPA, RPJ, RPH, OAL, MTTO, RH) y se encuentran en el menú lateral izquierdo de la pantalla					
5.	Es importante que en el menú principal se active el botón de DÍA para que se pueda revisar día por día las actividades asignadas a cada unidad					
8.	En el calendario OAL podremos encontrar todas las actividades de todas las unidades de negocio de Grupo Allegue, en e resto de los calendarios (RAN, RPA, RPH, RPJ) encontraremos exclusivamente las actividades asignadas a cada unidad de negocio, en el calendario de RH podremos encontrar todas las actividades de Capacitación interna y externa así como las visitas de campañas diseñadas para cada unidad de negocio y en el calendario de MTTO. exclusivamente aparecerán las actividades de mantenimiento asignadas a todas las unidades.					
9.	Dentro de los calendarios se maneja un código de colores para facilitar la lectura de cada evento en todos los Calendarios, el código de					

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 57 de 69

	colores es el siguiente: OAL: Negro, TLU: Marrón Claro, RAN: Verde, RPA: Amarillo, RPH: Azul Claro, RPJ: Morado, SPA: Azul ultra marino, SAL: Gris
10.	Para revisar cada evento solo debe dar doble click sobre la caja de diálogo del evento y en caso de ser un evento periódico, aparecerá la opción de abrir la serie del evento o solo la repetición seleccionada.
11.	En cada Evento aparece la información completa administrada de la siguiente manera: ASUNTO: Tema del evento, ejemplo: Curso de Capacitación <i>Las Reglas Básicas del Comedor</i> UBICACIÓN: Tipo de evento – Unidad Correspondiente – Sede del evento , ejemplo: <i>Capacitación – Todas las Unidades – Parrillaje Juárez (CAP-TLU-RPJ)</i> FECHA Y HORA DE INICIO DEL EVENTO FECHA Y HORA DE FINALIZACIÓN DEL EVENTO CARACTERÍSTICAS DEL EVENTO: Participantes, Ponente, Tema, Estatus. Ejemplo: <i>IMPARTIDO POR: Gerente de Capacitación de Servicio</i> <i>DIRIGIDO PARA: Todo el personal de comedor de nuevo ingreso</i> <i>TEMA: Las Reglas Básicas del Comedor</i> <i>ESTATUS: OBLIGATORIO</i>
12.	Se solicita a todas las coordinaciones que envíen los eventos que requieran agregar al calendario mensual de actividades: RH: Eventos de labor social, campañas sociales, etc. MKT: Eventos de Capacitación por parte de algún Proveedor, Eventos de Capacitación internos, Catas, Promoción de vinos por copeo, etc. COMPRAS: Reuniones con coordinadoras, cursos de capacitación, etc. CONTABILIDAD: Reuniones con Gerentes de unidad, cursos de capacitación, etc. GIA: Talleres de cocina y eventos de capacitación.
13.	Una vez revisada toda la información se debe asegurar que todos los eventos aparezcan en cada calendario correspondiente
14.	Una vez la información revisada y confirmada, se debe convertir en archivo PDF y archivo para ser enviado a cada unidad de negocio y a todas las coordinaciones.
15.	En caso de existir alguna actualización en el calendario, se debe informar a los departamentos involucrados con anticipación..

Instructivo de Actividades Esenciales

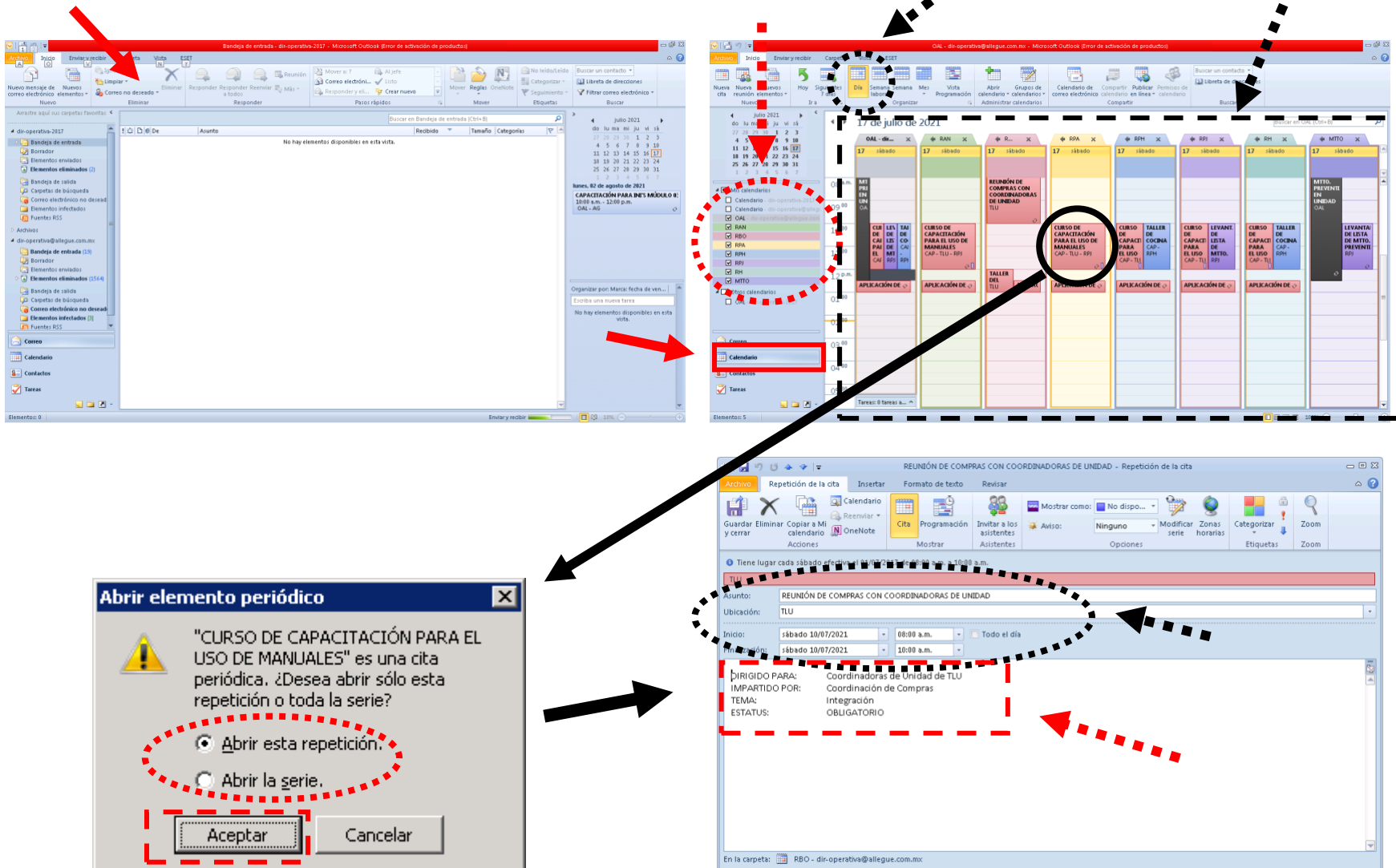
OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 58 de 69



Abrir elemento periódico

"CURSO DE CAPACITACIÓN PARA EL USO DE MANUALES" es una cita periódica. ¿Desea abrir sólo esta repetición o toda la serie?

☒ Abrir esta repetición.

☐ Abrir la serie.

Aceptar **Cancelar**

Repetición de la cita

Asunto: REUNIÓN DE COMPRAS CON COORDINADORAS DE UNIDAD

Ubicación: TLU

Inicio: sábado 10/07/2021 08:00 a.m.

Fin: sábado 10/07/2021 10:00 a.m.

DIRIGIDO PARA: Coordinadoras de Unidad de TLU

IMPARTIDO POR: Coordinación de Compras

TEMA: Integración

ESTATUS: OBLIGATORIO

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

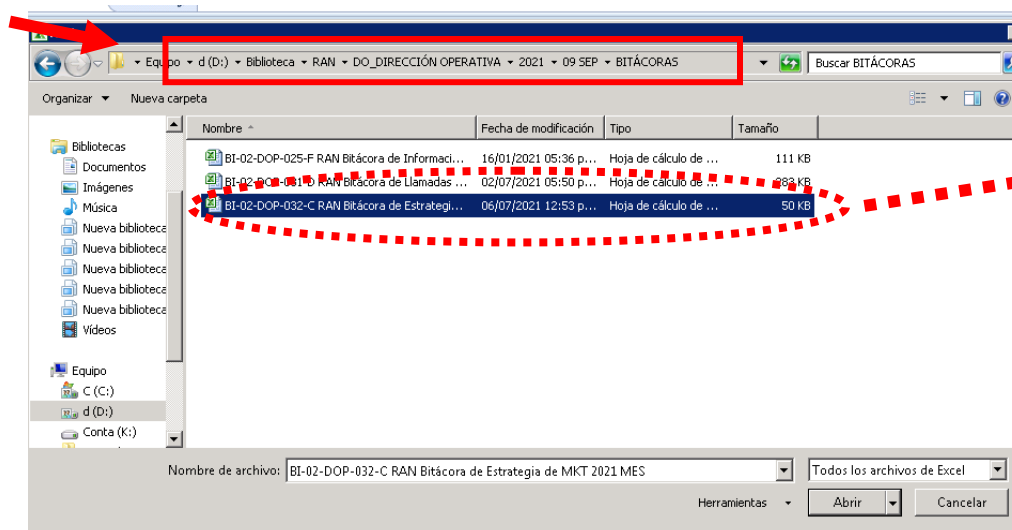
RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 59 de 69

2.22.- Diseño de Estrategia de MKT por unidad

ACTIVIDAD		OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1.	Diseño de Estrategia de MKT por unidad	Diseño de las metas mensuales a alcanzar por unidad en las actividades de MKT referentes al programas de llamadas, correos electrónicos y de visitas para mantener y generar mayor aforo.	Equipo de Cómputo Acceso a internet de calidad	30 minutos por unidad aproximadamente	Una vez al mes Horarios Varios.	MKT
Cómo hacerlo:						
1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.					
2.	Abrir el archivo de BI-02-DOP-032-C UNIDAD Bitácora de Estrategia de MKT AÑO MES siguiendo la ruta ESCRITORIO / BIBLIOTECAS (acceso directo) / UNIDAD / DO DIRECCIÓN OPERATIVA / AÑO / MES / BITÁCORAS					
3.	Esta bitácora está compuesta por diferentes hojas en las que se debe registrar información de metas y objetivos para ejecutar los programas de llamadas, correos electrónicos y visitas logrando así mantener y acrecentar el aforo en las unidades.					
4.	HOJA DE ANÁLISIS: Se debe registrar la siguiente información: MES, UNIDAD, PROMEDIO MENSUAL DE LLAMADAS AÑO ANTERIOR, LLAMADAS LOGRADAS POR MES AÑO ACTUAL, y se calculará de manera automática el promedio de llamadas del año en curso, para poder establecer el objetivo de llamadas a realizar en el mes correspondiente.					
5.	HOJA DE OBJETIVOS: Se debe registrar la información acumulada de AFORO y RESERVACIONES que se extrae de las Gráficas de Herramientas Gerenciales y se establecen las metas para alcanzar en el mes correspondiente					
8.	ESTRATEGIA DE LLAMADAS: Se debe registrar el objetivo de llamadas a realizar en el mes correspondiente y se distribuye el porcentaje de llamadas de acuerdo al TIPO de llamadas a realizar según estrategia. De igual manera se registra la distribución de llamadas en porcentaje de los colaboradores que ejecutan el programa (HOSTESS, GTE y CAPITANES)					
9.	ESTRATEGIA DE MAILERS: Se debe registrar la información de cumpleaños de clientes VIP correspondientes al mes siguiente para ir preparando la información gráfica y poder ser enviada de manera oportuno a los destinatarios, esta información se extrae de la BASE DE DATOS DEL SISTEMA OT de cada unidad. Por otro lado, el Gerente de unidad debe llenar la información para el diseño de los mailers culturales que desea enviar a sus clientes en el periodo correspondiente.					
10.	ESTRATEGIA DE VISITAS Y RECONOCIMIENTO ORGÁNICO: Se debe registrar la información necesaria para ejecutar el programa de Visitas y Reconocimiento orgánico durante el mes correspondiente.					



BI-02-DOP-032-B RAN Bitácora

Archivos de Excel

Advertencia de seguridad: Se ha deshabilitado la actualización automática de los vínculos.

ANÁLISIS DE RESULTADOS MESES ANTERIOR	
MES	ago-21
UNIDAD	RAN
META DE CLIENTES	3842
PROM. MENSUAL DE LLAMADAS AÑO ANTERIOR	265
MES	LLAMADAS
ENERO	351
FEBRERO	356
MARZO	351
ABRIL	402
MAYO	390
JUNIO	451
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
PROM. MENSUAL DE LLAMADAS AÑO ACTUAL	384

ANÁLISIS OBJETIVOS ESTRATEGIA DE LLAMADAS ESTRATEGIA DE MAILERS

Instructivo de Actividades Esenciales

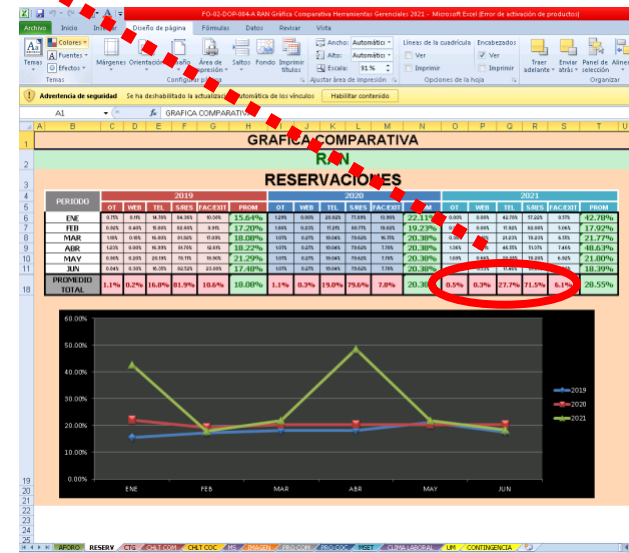
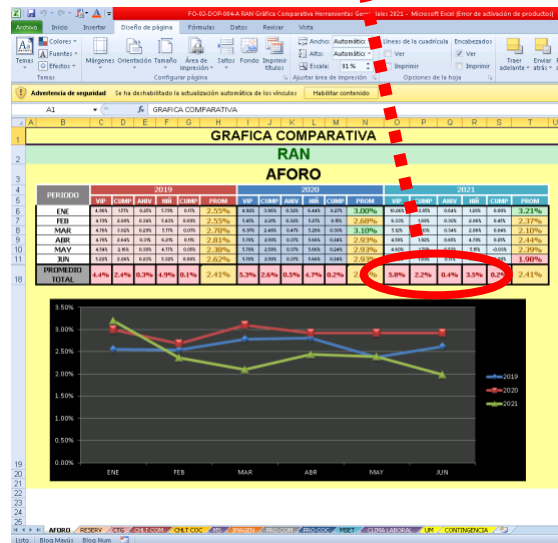
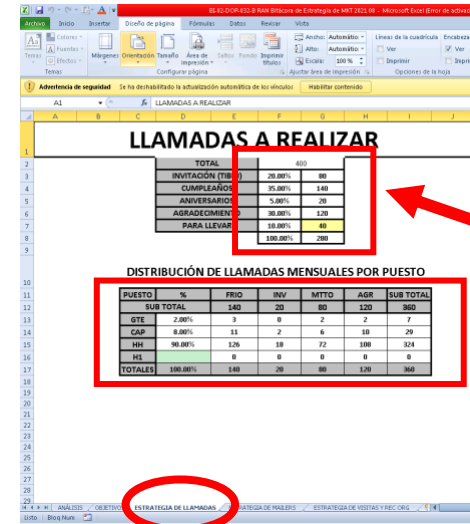
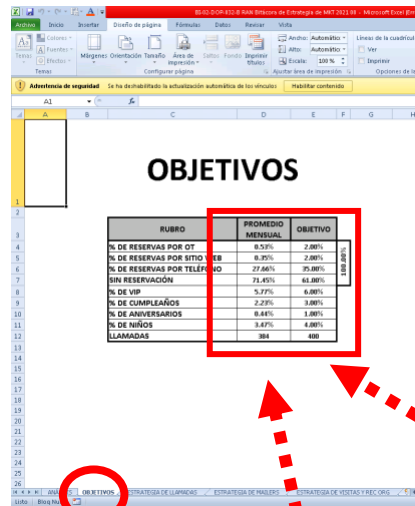
OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 61 de 69



Instructivo de Actividades Esenciales

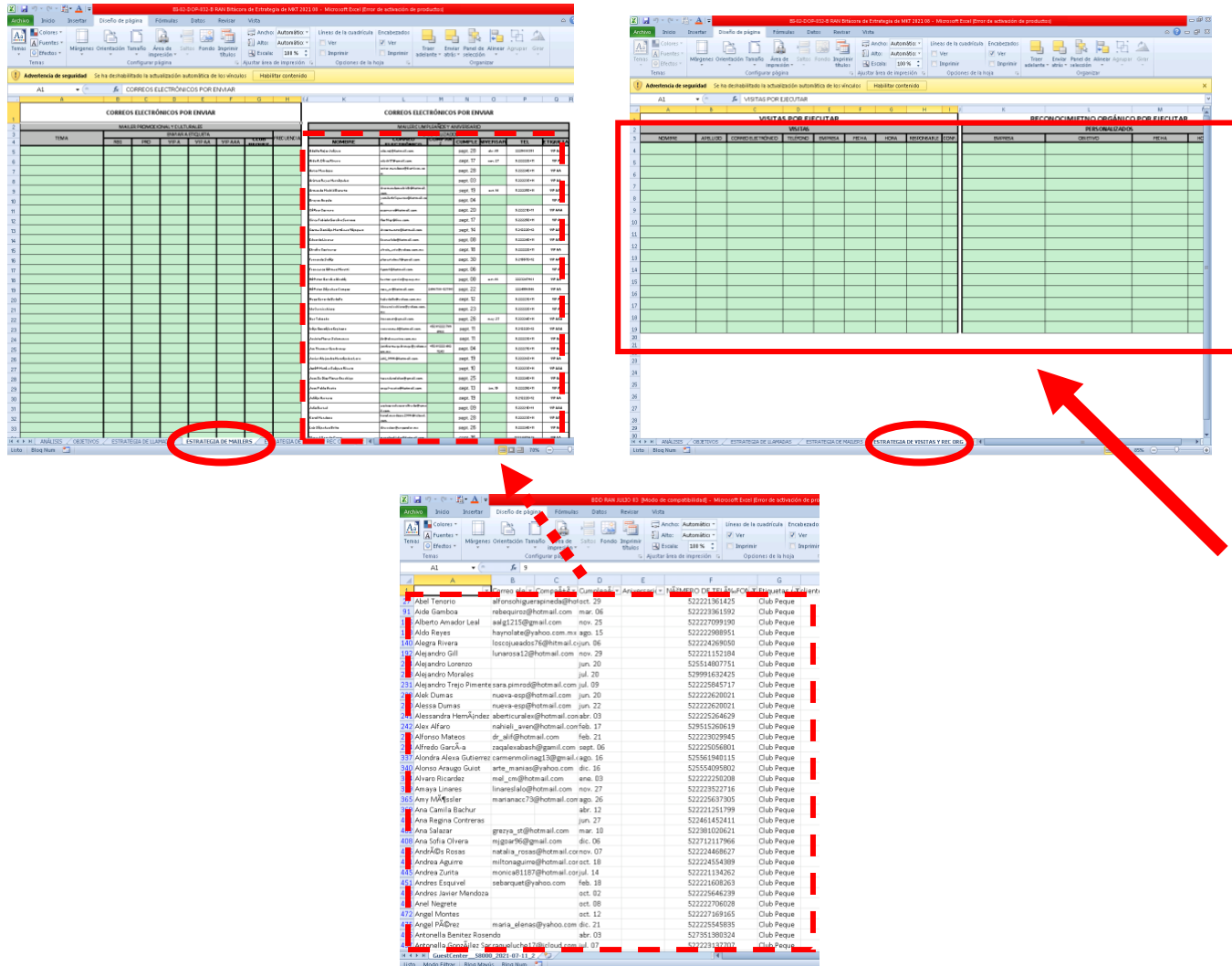
OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 62 de 69



The image displays three screenshots of Microsoft Excel spreadsheets, likely used for managing email distribution and organizational recognition. The top-left screenshot shows a table titled 'CORREOS ELECTRÓNICOS POR ENVIAR' (Emails to be sent) with columns for 'TIPO', 'FECHA', 'HORA', 'NOMBRE', 'CORREO', 'ESTADO', and 'FECHA DE ENVÍO'. The top-right screenshot shows a table titled 'RECONOCIMIENTO ORGÁNICO POR EJECUTAR' (Organizational recognition to be executed) with columns for 'NOMBRE', 'FECHA', 'CORREO', 'ESTADO', 'FECHA DE ENVÍO', 'FECHA DE RECEPCIÓN', and 'FECHA DE EVALUACIÓN'. The bottom screenshot shows a list of employees with columns for 'NOMBRE', 'FECHA', 'CORREO', 'ESTADO', 'FECHA DE ENVÍO', 'FECHA DE RECEPCIÓN', and 'FECHA DE EVALUACIÓN'. Red circles and arrows highlight specific data points and transitions between the tables.

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 63 de 69

2.23.- Preparación de documentos para mes siguiente

ACTIVIDAD		OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1.	Preparación de documentos para mes siguiente	Cargar la información correspondiente al mes siguiente de acuerdo a los indicadores y metas diseñadas para el periodo en específico.	Equipo de Cómputo Acceso a internet de calidad	1 hora por unidad	Una vez al mes Horarios varios	GTE
Cómo hacerlo:						
1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.					
2.	Abrir los formatos para la carga de información siguiendo la ruta ESCRITORIO / DOCUMENTOS INSTITUCIONALES / BITÁCORAS / 01 Originales.					
3.	Los formatos para cargar la información son los expuestos en los siguientes puntos					
5.	Bitácora de Información de MKT: Se debe registrar la información del mes, colaboradores a participar, metas por alcanzar.					
6.	Bitácora de llamadas telefónicas: Se debe registrar la información del mes, metas y objetivos por alcanzar.					
7.	Seguimiento Gerencial: Se debe registrar la información del mes, metas y objetivos por alcanzar.					
8.	Actividades Mensuales: Se debe registrar la información para analizar y resolver de acuerdo a los resultados en todas las auditorías del mes anterior.					
9.	Supervisión de cocina y Comedor: Se debe registrar la información para analizar y resolver de acuerdo a los resultados en todas las auditorías del mes anterior.					

2.24.- Diseño de programa anual de Capacitación

ACTIVIDAD		OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1.	Diseño de programa anual de Capacitación	Generar una mejora continua a través de capacitación interna y externa a todo el personal de Grupo Alleuge para afianzar los valores y asegurar el cumplimiento de la Misión.	Equipo de Cómputo Acceso a internet de calidad	10 horas aproximadamente	Anual Horarios varios	RH
Cómo hacerlo:						
1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.					
2.	En base al análisis de los resultados generales, las tendencias administrativas y operativas y la visión de Grupo Alleuge, se diseña el programa de capacitación interna y externa para todo el personal, considerando a todas las unidades TLU, cada unidad de manera particular RAN-RPA-RPH-RPJ y cada departamento del sistema de trabajo de cada unidad VALET PARKING – HOSTESS – COMEDOR – BARRA – CAJA – BAÑOS – COCINA – PARRILLA – ADMINISTRACIÓN – JEFES DE ÁREA.					
3.	El diseño debe quedar plasmado en un documento auxiliar llamado TLU Calendario Oficial de Capacitación MYM AÑO que se encuentra en la ruta ESCRITORIO / DOCUMENTOS INSTITUCIONALES (acceso directo) / DIRECCIÓN OPERATIVA / CAPACITACIÓN / CALENDARIOS / MYM y después debe ser ingresado al CALENDARIO MENSUAL DE ACTIVIDADES.					
	Este archivo en Excel del Calendario Oficial de Capacitación MYM AÑO se debe enviar a MYM antes de iniciar el año para que el proveedor prepare el material, las estrategias didácticas y seleccione al instructor experto en cada tema.					

Instructivo de Actividades Esenciales

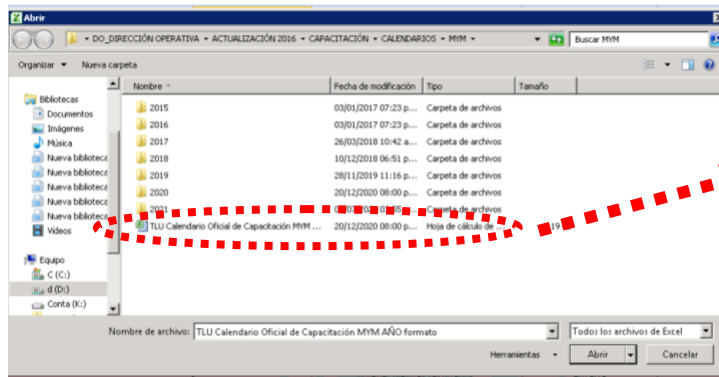
OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

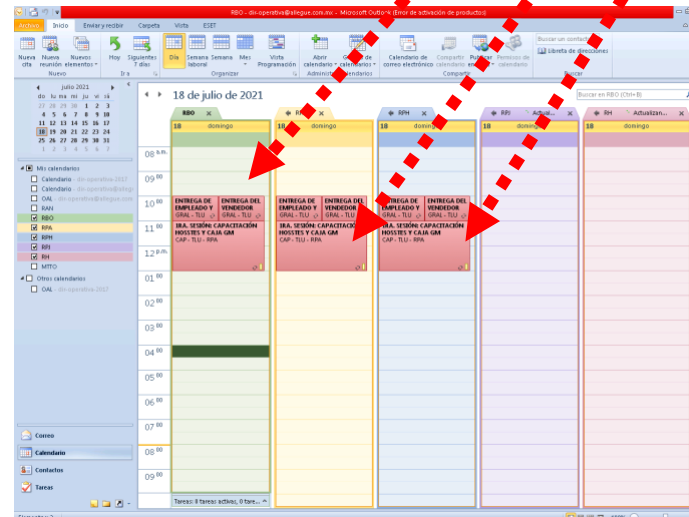
20/07/2021

Página 65 de 69



TLU Calendario Oficial de Capacitación MYM AÑO formato - Microsoft Excel (libro de cálculo de productos)

CURSO / TALLER	TEMA PRINCIPAL	OBJETIVOS	TEMARIO	FECHAS	UNIDADES
CURSO				miércoles, 22 de enero de 2020 jueves, 23 de enero de 2020 miércoles, 28 de enero de 2020 jueves, 29 de enero de 2020 miércoles, 02 de febrero de 2020	50%
EL Área De la Maquina	LA IMPORTANCIA DE LA TOMA DE DECISIONES PARA LOGRAR CONFIABILIDAD EN LOS PROCESOS			jueves, 06 de febrero de 2020	80%
AREA DEL MANEJO DEL SERVICIO	AREA DEL MANEJO DEL SERVICIO			miércoles, 19 de febrero de 2020 jueves, 20 de febrero de 2020 miércoles, 26 de febrero de 2020 jueves, 27 de febrero de 2020 miércoles, 05 de marzo de 2020	80%
Inteligencia Emocional	Inteligencia Emocional	El participante identificará y gestionará sus emociones para poder enfrentar los desafíos y superar los obstáculos.	1- Inteligencia Emocional 2- Inteligencia Social 3- Inteligencia Cultural	miércoles, 04 de marzo de 2020	80%
TALLER				miércoles, 11 de marzo de 2020 jueves, 12 de marzo de 2020 miércoles, 18 de marzo de 2020 jueves, 19 de marzo de 2020 miércoles, 25 de marzo de 2020	80%
El Área de Jergas como servicio que mejora la atención.	Servicio al cliente	El participante reconocerá la importancia de su labor en la creación de Clientes.	1- Características del Área de Jergas 2- Roles y responsabilidades del personal de atención al cliente 3- Qué esperar del cliente 4- Cómo manejar las quejas 5- Cómo manejar las reclamaciones	jueves, 26 de marzo de 2020	80%
CURSO				miércoles, 01 de abril de 2020 jueves, 02 de abril de 2020 miércoles, 08 de abril de 2020 jueves, 09 de abril de 2020 miércoles, 15 de abril de 2020	80%



Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 66 de 69

2.25.- Diseño de propuesta de presupuesto institucional por unidad.

ACTIVIDAD		OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1.	Diseño de propuesta de presupuesto institucional por unidad.	Diseñar los objetivos administrativos de venta, costos y gastos de cada unidad de acuerdo al comportamiento de cada unidad, del mercado y de los indicadores económicos del país de cada año.	Equipo de Cómputo Acceso a internet de calidad	5 horas por unidad aproximadamente	Anual Horarios varios	Contabilidad
Cómo hacerlo:						
1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.					
2.	Abrir el archivo de Presupuesto Anual Institucional de cada unidad que manda la Gerencia de Contabilidad vía correo electrónico, descargar el archivo y hacer el análisis de Ventas, Costos y Gastos rubro por rubro de acuerdo el desglose del documento, revisando que la información en todas las hojas del archivo coincidan en información BSC-UNIDAD IP- UNIDAD IR- COMPARATIVO UNIDAD					
3.	Para el proyectado de venta por unidad se maneja un proceso de análisis y cálculo en el que se apoya en un archivo auxiliar denominado TLU-002-A Reparto de Venta anual AÑO DOP que se encuentra en la ruta ESCRITORIO / DOCUMENTOS INSTITUCIONALES (acceso directo) / DIRECCIÓN OPERATIVA / PROYECTADO DE VENTA ANUAL / AÑO, en este archivo se registra la venta de los últimos años, los periodos de temporada alta y baja, los días de cada mes, y los porcentajes de venta por día, para poder tener un proyectado del comportamiento del año anterior y calcular el incremento de venta de acuerdo a los indicadores económicos que el gobierno federal expone en medios oficiales.					
4.	Es importante recalcar que el archivo de Presupuesto por unidad no se debe manipular en la versión original, siempre se debe hacer una copia para poder trabajarla y hacer la propuesta a LA DIRECCIÓN General DE Grupo Allegue y a la Gerencia de Contabilidad.					
5.	La información se debe compartir con los Gerentes de unidad para que la revisen y estén de acuerdo con los objetivos y metas establecidos para el año siguiente.					

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 68 de 69

12.- CONTROL DE CAMBIOS:

Indicar de manera breve los cambios que tuvo este Manual con relación a la versión anterior.

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
18-07-21	Diseño original del documento

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

20/07/2021

Página 69 de 69