

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

19/07/2021

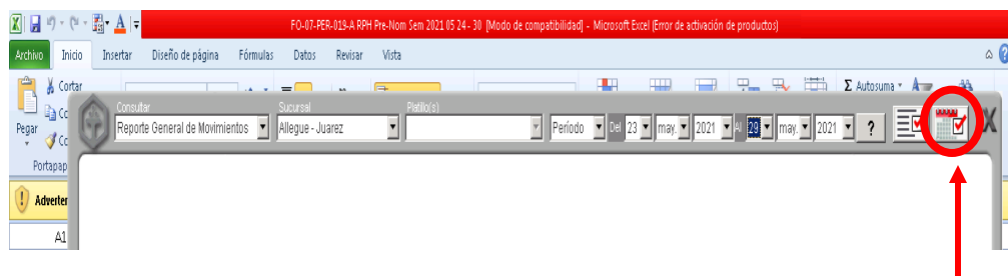
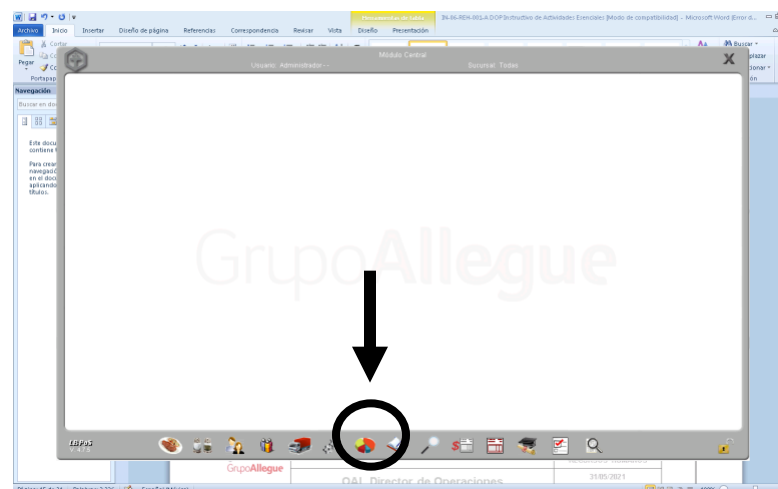
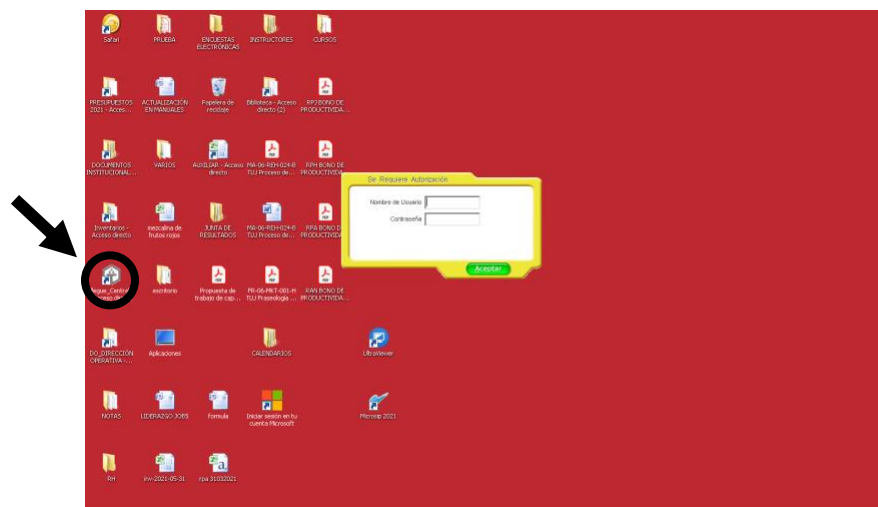
Página 1 de 4

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	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

19/07/2021

Página 3 de 4



Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

19/07/2021

Página 4 de 4



AUXILIAR - Microsoft Excel (motor de activación de productos)

SATISFACCIÓN AL CLIENTE		SATISFACCIÓN AL CLIENTE		SATISFACCIÓN AL CLIENTE		SATISFACCIÓN AL CLIENTE	
RAN		RPA		RPH		RPJ	
28/05/2021		28/05/2021		28/05/2021		28/05/2021	
PROMEDIO	9.8	PROMEDIO	9.9	PROMEDIO	9.9	PROMEDIO	9.7
RUBRO	VALOR	RUBRO	VALOR	RUBRO	VALOR	RUBRO	VALOR
TIEMPO Y SERVICIO	9.7	TIEMPO Y SERVICIO	9.5	TIEMPO Y SERVICIO	9.7	TIEMPO Y SERVICIO	9.5
CAUDAL DE ALIMENTOS	9.8	CAUDAL DE ALIMENTOS	9.7	CAUDAL DE ALIMENTOS	9.9	CAUDAL DE ALIMENTOS	9.7
TRATO Y ATENCIÓN	9.9	TRATO Y ATENCIÓN	9.8	TRATO Y ATENCIÓN	9.9	TRATO Y ATENCIÓN	9.9
LIMPIEZA EN SANITARIOS	9.8	LIMPIEZA EN SANITARIOS	9.7	LIMPIEZA EN SANITARIOS	9.8	LIMPIEZA EN SANITARIOS	9.8
LIMPIEZA EN COMEDOR	9.8	LIMPIEZA EN COMEDOR	9.8	LIMPIEZA EN COMEDOR	9.9	LIMPIEZA EN COMEDOR	9.8
RECOMENDACIÓN	10.0	RECOMENDACIÓN	10.0	RECOMENDACIÓN	10.0	RECOMENDACIÓN	10.0
SERVICIO DE RECEPCIÓN	9.8	SERVICIO DE RECEPCIÓN	9.7	SERVICIO DE RECEPCIÓN	9.8	SERVICIO DE RECEPCIÓN	9.7
VISITA DE GERENTE O CAPTÁN	9.9	VISITA DE GERENTE O CAPTÁN	9.8	VISITA DE GERENTE O CAPTÁN	9.9	VISITA DE GERENTE O CAPTÁN	9.2
GENERAL	9.8	GENERAL	9.8	GENERAL	9.9	GENERAL	9.7