

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

19/07/2021

Página 1 de 8

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

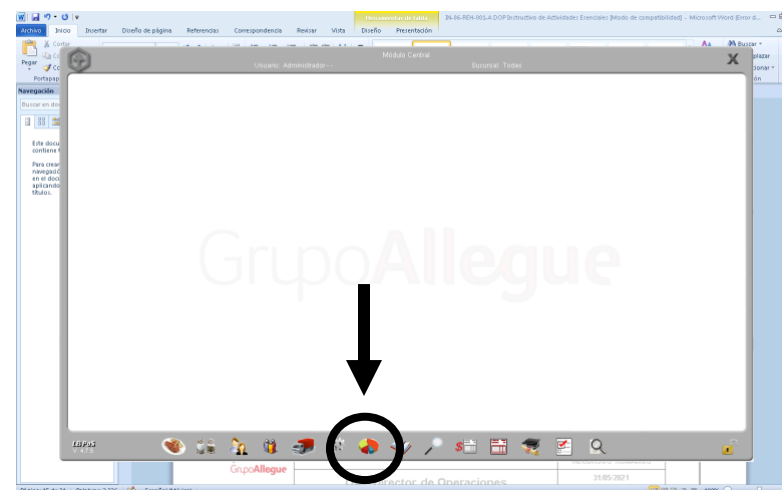
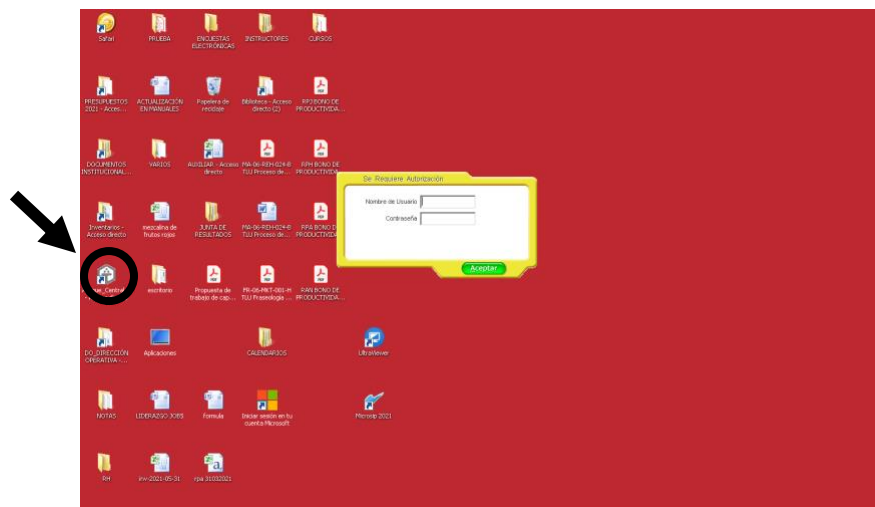
IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

19/07/2021

Página 2 de 8

	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

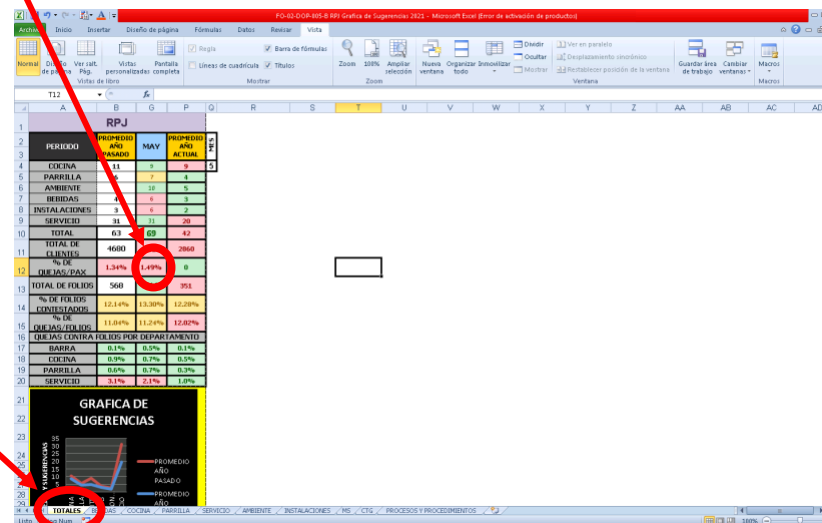
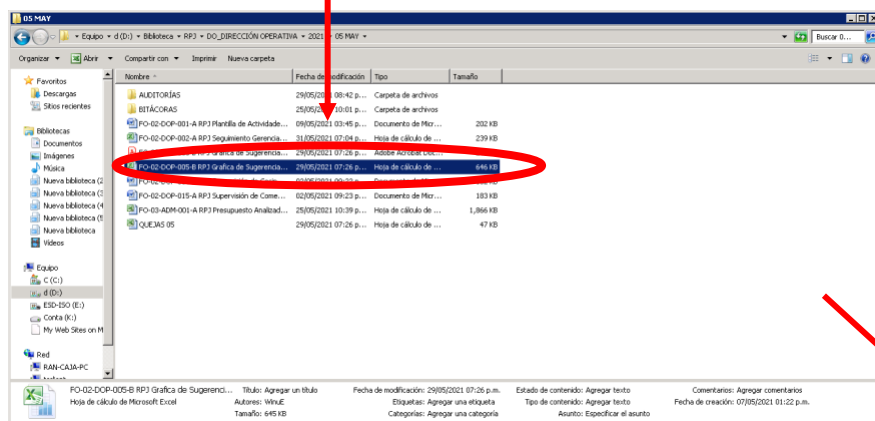
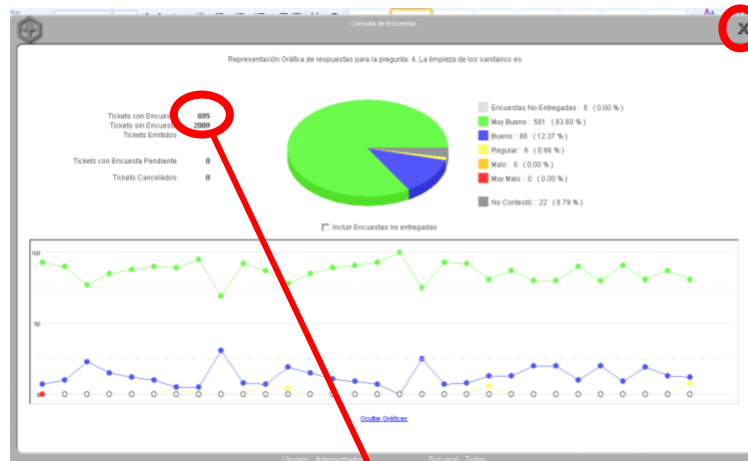
OAL Director de Operaciones

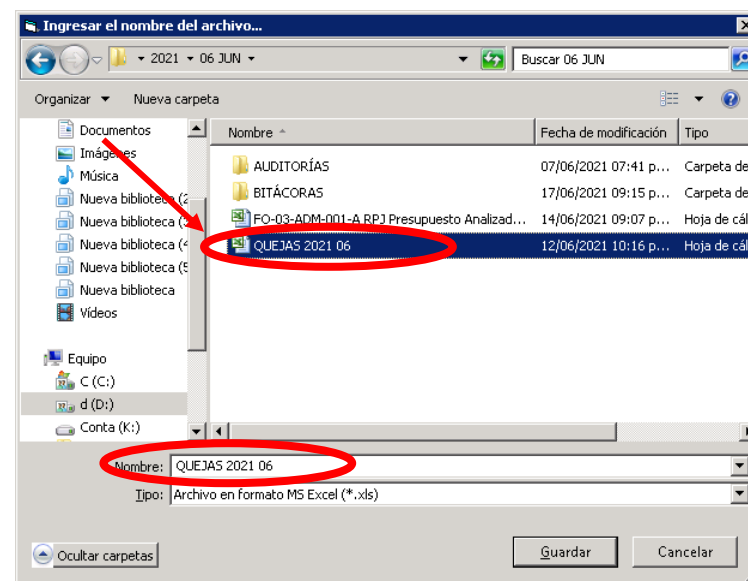
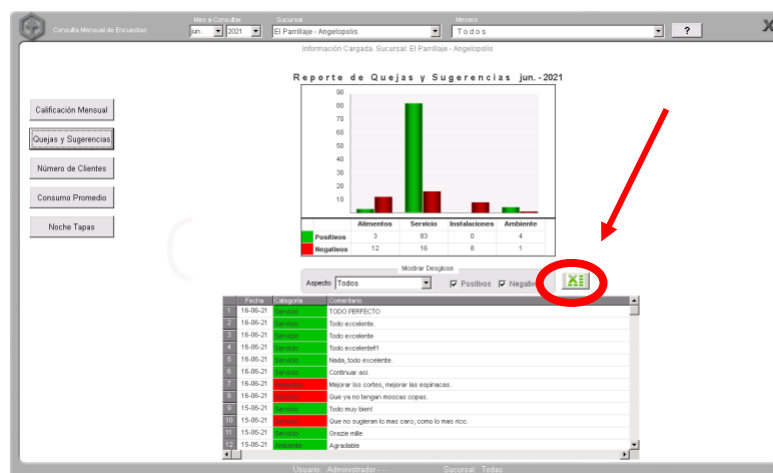
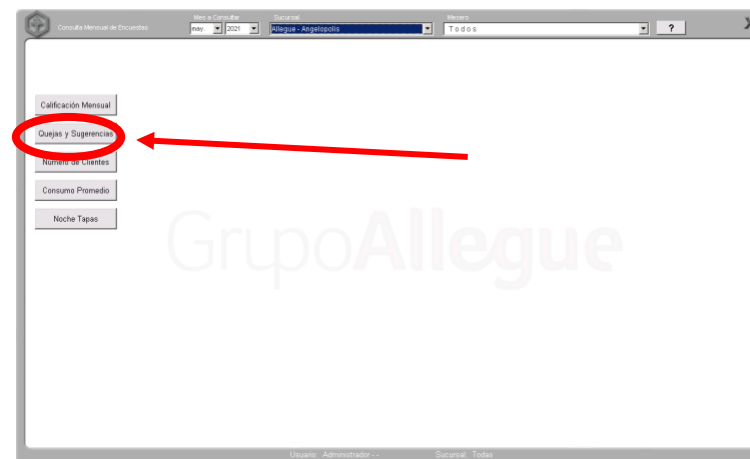
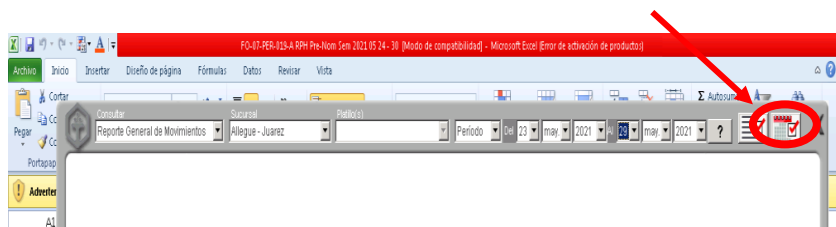
IN-06-REH-001-A

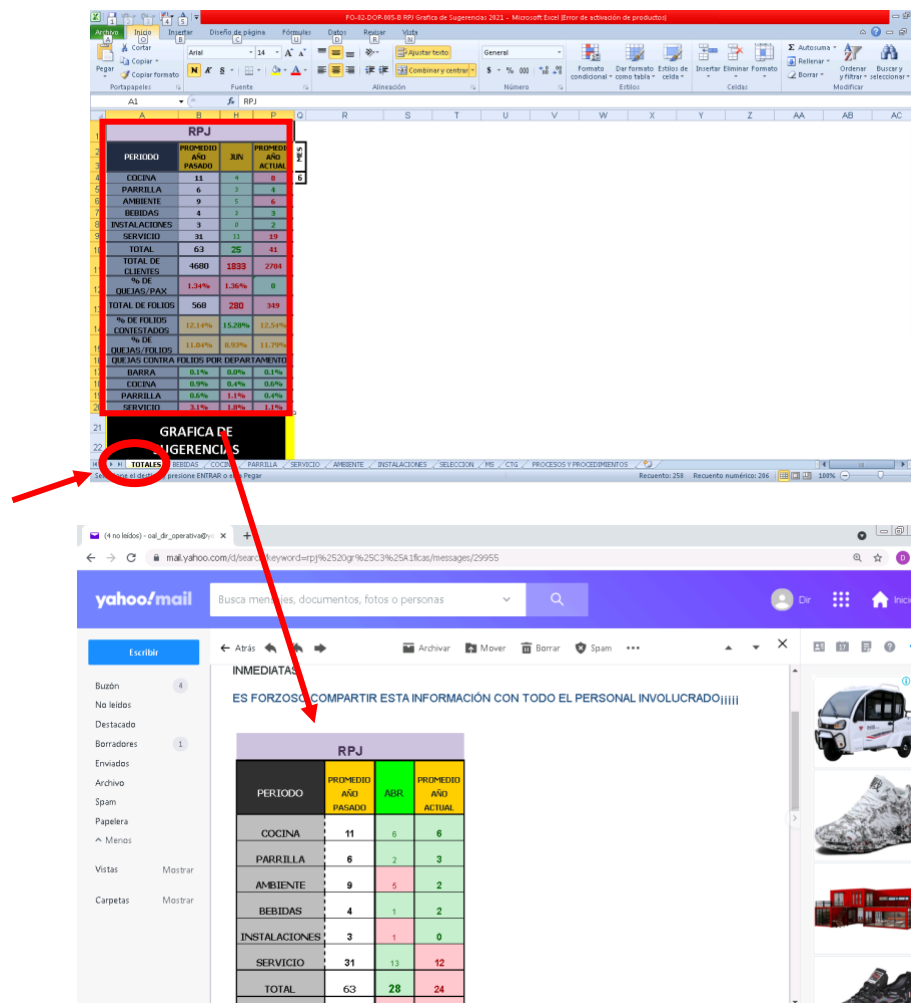
RECURSOS HUMANOS

19/07/2021

Página 4 de 8







The image shows two screenshots. The top screenshot is a Microsoft Excel spreadsheet titled "RPJ" (Reporte de Propiedad). It displays data for various departments (Cocina, Parrilla, Ambiente, Bebidas, Instalaciones, Servicio) across different periods (Año Pasado, Año Actual). The bottom screenshot is a Yahoo Mail interface showing an email titled "RPJ" with the subject "ES FORZOSO COMPARTIR ESTA INFORMACIÓN CON TODO EL PERSONAL INVOLUCRADO!!!!". The email content includes the same RPJ data table as the Excel spreadsheet.

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