

EVIDENCIAS

a) Difusión y Conocimiento

Asunto: REUNION COMITE " APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS" MARTES 19 de Agosto 4:00pm

De: Lorena Nieves <lnieves@tresguerras.com.mx>

Fecha: 03/09/14 18:25

Para: Cecilia Nieves <mnieves@tresguerras.com.mx>

CC: CARMELITA <cherrera@tresguerras.com.mx>, Gasca Huerta Francisco Javier <jgasca@tresguerras.com.mx>, 'america' <auribe@tresguerras.com.mx>, Javier Macias <jmacias@tresguerras.com.mx>, icortes@tresguerras.com.mx, Lilian Garcia <lgarcia@tresguerras.com.mx>, Sanjuanita <slaguna@tresguerras.com.mx>, Vargas Garcia Claudia <cvargas@tresguerras.com.mx>, "Ma. Edith Garcia Gomez" <egarcia@tresguerras.com.mx>, Juan Ernesto Gomez Vazquez <egomez@tresguerras.com.mx>, ADRIAN <aresendi@tresguerras.com.mx>, jmoreno@tresguerras.com.mx, Ericka Alejandra Gonzalez Sanchez <egonzalez@tresguerras.com.mx>

Comité Buenas Tardes,

Anexo seguimiento y solución de las sugerencias correspondientes a la apertura del 19 de Agosto, mismas que serán publicadas en el tablero de información para conocimiento del personal.

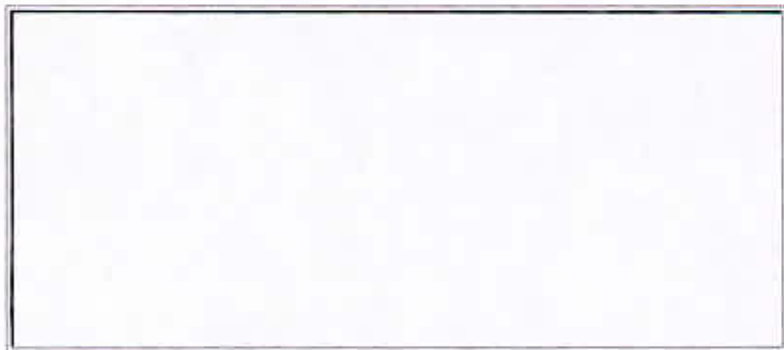
Saludos...Excelente Tarde...

El 19/08/14 13:09, Lorena Nieves escribió:

Compañeros Buenas Tardes,

Solicito de su participación para la apertura del buzón en la Sala virtual a las 4:00pm

Gracias...Saludos...



--



LORENA L. NIEVES

Coordinador de Comunicación Corporativo

lnieves@tresguerras.com.mx

(461) 61 8 7000 ext 1029

tresguerras.com.mx



LORENA L. NIEVES

Coordinador de Comunicación Corporativo

lnieves@tresguerras.com.mx

(461) 61 8 7000 ext 1029

tresguerras.com.mx



Adjuntos:

FOTG6141_3 19 DE AGOSTO 2014.xls

68.5 KB

Asunto: SUGERENCIAS "CURSO DE PROFESIONALIZACION PARA OPERADORES"

De: Lorena Nieves <lnieves@tresguerras.com.mx>

Fecha: 31/01/15 09:29

Para: destinatarios-no-revelados;;

BCC: Gerentes Matriz <gtesmatriz@tresguerras.com.mx>, Almanza Mosqueda Jorge Enrique <jalmanza@mail.tresguerras.com.mx>

Estimados Buen Dia,

Anexo concentrado de las sugerencias que realizaron los operadores en el curso de Profesionalización.

Favor de aplicar las acciones o estrategias correspondientes a fin de atender lo que se solicita en las papeletas que se les hicieron llegar.

Excelente Tarde...Saludos...



Adjuntos:

SUGERENCIAS CURSO DE PROFESIONALIZACION DE OPERADORES.xlsx	40.2 KB
SUGERENCIAS CURSO DE PROFESIONALIZACION PARA OPERADORES.pptx	570 KB



SUGERENCIAS ENERO 2015
“CURSO DE PROFESIONALIZACIÓN
PARA OPERADORES”

TOTAL DE SUGERENCIAS "PROFESIONALIZACIÓN DE OPERADORES"

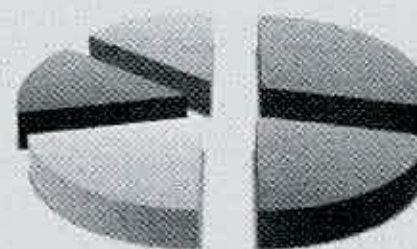
	TEMA	No. DE SUGERENCIAS	%
1.-	RECURSOS HUMANOS	23	56
2.-	OPERACIONES	14	34
3.-	FINANZAS	4	10
	TOTAL	41	100



SUGERENCIAS POR ÁREA "PROFESIONALIZACIÓN DE OPERADORES"

	TEMA	No. DE SUGERENCIAS
1.-	ATENCIÓN TELEFÓNICA	4
5.-	MEJOR TRATO TRÁFICO	3
2.-	HORAS DE VIAJE/ DESCANSO	3
3.-	ENVIO DE CORREOS	2
4.-	AUTORIZACIÓN DE PENSIONES (COATZACOALCOS)	2
	TOTAL	14

OPERACIONES



- ATENCIÓN TELEFÓNICA
- MEJOR TRATO TRÁFICO
- HORAS DE VIAJE/ DESCANSO
- ENVIO DE CORREOS
- AUTORIZACIÓN DE PENSIONES (COATZACOALCOS)

	TEMA	No. DE SUGERENCIAS
1.-	INSTALACIONES	13
3.-	UNIFORMES	4
2.-	SERVICIO DE COMEDOR	2
4.-	ATENCIÓN TELEFÓNICA	2
5.-	TRATO A OPERADORES	1
6.-	CURSOS CAPACITACIÓN	1
	TOTAL	23

RECURSOS HUMANOS



- INSTALACIONES
- UNIFORMES
- SERVICIO DE COMEDOR
- ATENCIÓN TELEFÓNICA
- TRATO A OPERADORES
- CURSOS CAPACITACIÓN

SUGERENCIAS POR ÁREA "PROFESIONALIZACIÓN DE OPERADORES"

	TEMA	No. DE SUGERENCIAS
1	DIESEL	3
2	TRATO CP. MERIDA	1
	TOTAL	4



EVIDENCIAS

b) Participación

SUCURSAL:

Fecha de Apertura de Buzón:

Hora de Apertura:

Periodo comprendido de:	Fecha Inicial	Fecha Final
	26-mar-14	28-mar-14

FOLIO	Fecha Recepción	TIPO			TIPO DE VINCULACION			Breve descripción de la Queja o Sugerencia (De no proceder la misma le será informado)	Procedió		Área designada para atender	Seguimiento y Solución dado a la queja (Se publica la solución en un máximo de 15 días de la fecha de apertura en esta columna)
		Queja	Sugerencia	Felicitación	Empleado	Cliente	Proveedor		SI	NO		
6111	17-feb-14	X			X			Poner cajeros automáticos en varias plazas, (Banamex) si no, para que nos den las tarjetas, es muy molesto y falta de tiempo andar buscando cajeros en muchos lados de las ciudades.	X		FINANZAS	Los cajeros automáticos de Banamex son los que se pueden realizar retiros de efectivo hasta \$2,000 (Oxxo, Aurrera, Comercial Mexicana, etc), adicional a que en dichas cadenas se puede depositar en fin de semana (lo cual se allí para los cajeros de Banamex).
6123	22-mar-14		X		X			Que nos den uniformes iguales que los de Corporativo (Camisas), Gracias.		X	RECURSOS HUMANOS	Se revisarán propuestas para uniformes Operativos.
6125	25-mar-14	X			X			Los guisados que supuestamente se mencionan en el menú no están listos, cuando baje a comer les pedi una tortita y me la dieron fría, supuestamente no tenían panfritos disponibles para calentarla, continuamente en el comedor no tienen sopa, postre o los guisados listos a partir de la 1:00pm (sugiero: seleccionar a las personas que se sorprenden en el comedor los guisados de comida en los lavabos de los espacios de cafetería, es continuo estar quitando restos de comida, sobras de té, etc.). Hacerles saber a quién toma café, recomendar la cafetería hacia atrás, una vez que se hayan servido la dejen en la oficina de la cafetería, dejen al personal de la cafetería en la oficina de la cafetería.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Se revisa con el área del comedor.
6114	27-feb-14		X		X			Que se cumpla lo de las vacantes, ya que anteriormente se comentó que se publicarían para el personal interno y no ha sido así, ya que se han ocupado puestos y las vacantes no se han abierto, solo se entra uno hasta que estén cubiertos.	X		RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Se comunicará al personal las vacantes disponibles para que apliquen a cada uno de los puestos.
6110	13-feb-14	X			X			En el comedor sirven frío y muy poca comida.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Se revisa con el área del comedor.
6122	06-mar-14	X			X			Muy mal ese aviso de robos en la caja, parece una invitación a los amantes de lo ajeno y una aceptación de que no se tiene una buena vigilancia.		X	SEGURIDAD E HIGIENE	Gracias al aviso se han disminuido los robos.
6124	25-mar-14	X			X			A quien corresponda. Solicitando su apoyo para ver la posibilidad que pongan una banca con techo en la parada del camión, por que el Sol está muy quemante, por tal motivo solicito su apoyo para que pongan esta banca. Gracias.		X	SEGURIDAD E HIGIENE	
6121	06-mar-14	X			X			Sugiero que cada vez que haya vacantes se haga un concurso de toda la empresa, para que los que estamos interesados en ella podamos ser partícipes del proceso de reclutamiento y no es justo enterarse cuando estos ya están cubiertos. Dentro de la empresa hay muchos buenos talentos, por lo tanto, sugiero que se haga un concurso de toda la empresa.	X		RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Se comunicará al personal las vacantes disponibles para que apliquen a cada uno de los puestos.
6126	02-mar-14	X			X			Que se revisen los horarios del comedor, hay gente que baja después del horario que tiene señalado y cuando llegan los del horario siguiente las mesas aún siguen ocupadas.		X	SEGURIDAD E HIGIENE	Es difícil asignar un horario a cada área por que la carga de trabajo varía diariamente.
54	26-mar-14		X		X			Habilitar la cuenta corporativa que sea administrada desde el departamento de RH. Como sugerencia que el administrador de la cuenta sea el responsable de altas y bajas del departamento.	X		SISTEMAS	El área de Sistemas habilitará una cuenta general para empleados de Corporativo que será administrada por el Depto. de RH.
54	26-mar-14		X		X			Que se respete en la tienda al día para el empleado los Viernes y solo los sábados la venta al público.		X	FINANZAS	Consejo: mejorar a personas que vienen a comprar familiares de los empleados (administrativos y operadores) por lo cual si los operadores se dan cuenta que un día anterior se apertura solo para empleados que consideran que es un día para ellos, entonces, si ellos también son empleados, si.
6109	12-feb-14			X	X			Felicidades Mary Luz ha mejorado en su trabajo, nuestros áreas, baños y rastreo.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	FELICITACION
6115	03-mar-14			X	X			Felicitación a la nueva compañera, los baños están más limpios y no huelen mal, por lo general a las 4:00pm de la tarde los baños oían muy feo y se ha notado que ya no es así.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	FELICITACION

* El Comité de Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias y el Gerente de Sucursal hacen constar que se procedió a la apertura, pero cuando no está presente en la cedula de apertura la misma se firmará por el representante de la sucursal, sugiriendo la revisión de las quejas, sugerencias y felicitaciones aportadas en el periodo correspondiente.

* En quejas, sugerencias y/o felicitaciones especiales que requieren discreción por el tipo de la misma o un seguimiento interno, se coloca la leyenda "Problema interno" en el campo "Breve descripción de la Queja o Sugerencia", en caso de requerir mayor información se podrá consultar la misma con el comité asignado, con el debido acortamiento.

* Toda queja o sugerencia que haya procedido estará respaldada por la existencia del seguimiento dado a la misma. De no proceder se respaldará con la confirmación de haberla ingresado si se brindó un medio de comunicación o contacto.

TOTAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES	14
--	-----------

FIRMAN DE CONFORMIDAD

Gerente de Sucursal

Bodega

Atención a Clientes

SUCURSAL: CORPORATIVO

Fecha de Apertura de Buzón: 10-jul-14

Hora de Apertura: 13:00 hrs

[illegible]

* El Consejo de Apertura de Hurón de Océanos y Superficies y el Comité de Evaluación hacen constar que se procedió a la apertura, verificaciones de no existir edificaciones en la zona de restricción de inversión de los juegos, superficies y facilidades deportivas en el periodo correspondiente.

* En cuajajo, sugerencias y/o felicitaciones especiales por el logro de la muestra o un seguimiento interno, se coloca la leyenda "Problema interno" en el campo "Breve descripción de la Queja o Sugerencia"; en caso de requerir mayor información se podrá consultar la misma con el comité sagrado, con el debido acortamiento.

⁴ Toda nueva o sugerencia que haya procedido está a resguardada por la evidencia del seguimiento caso a caso. De no proceder se respaldará con la confirmación de la familia o la persona que haya ingresado al sistema un medio de comunicación o contacto.

TOTAL DE OFERTAS, SUGERENCIAS O
FELICITACIONES

9

FIRMAN DE CONFORMIDAO

Gerente de Suporte

Uodega

Atención a Clientes

SUCURSAL: CORPORATIVO

Fecha de Apertura de Buzón: 19-ago-14

Hora de Apertura: 16:00 hrs

Periodo comprendido de:	Fecha Inicial	Fecha Final
	19-ago-14	03-sep-14

FOLIO	Fecha Recepción	TIPO			TIPO DE VINCULACION			Breve descripción de la Queja o Sugerencia (De no proceder la misma le será informado)	Procedió		Área designada para atender	Seguimiento y Solución dado a la queja (Se publica la solución en un máximo de 15 días de la fecha de apertura en esta columna)
		Queja	Sugerencia	Reclamación	Empleado	Cliente	Privado		SI	NO		
6156	19-ago-14		X		X			Me gustaría que en las sucursales estuviera más grande el espacio de los dormitorios y tal vez con literas, cubrían más operadores.	X		RECURSOS HUMANOS	Ya se cuenta acondicionada el área de dormitorios para los operadores en sucursal Gelaya, se instalaron 12 camas que se encuentran ya funcionando desde el 28 de agosto.
6160	06-ago-14	X			X			El aire acondicionado es demasiado fuerte-hío y ya han provocado que algunos compañeros se enfermen, propongo que se ponga el clima a una temperatura mas agradable.	X		RECURSOS HUMANOS	Se colocará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado, por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6182	06-ago-14	X			X			El aire está demasiado fuerte, ya se le ha pedido a Lissette que le baje al aire, pero nuestra petición no ha sido escuchada, no pedimos que lo apaguen si no que lo regulen, pues hay muchos enfermos, es posible que el virus se este reduciendo con el aire, ojala y hagan caso en nuestra petición, es muy peligroso que el aire se recicie, puedan implementar otro sistema. Acerca del actual uso del aire acondicionado, usizo este medio para hacer saber y sugerir, en el área de finanzas de la empresa la temperatura es muy baja, se siente demasiado hío, cuando llamamos a RH para solicitar se incremente la temperatura, hay ocasiones que hasta la tercera llamada hay respuesta, hablando de 3 llamadas de distintas personas, o hay molestia por parte del personal, esta situación causa desconcentración y afecta nuestra salud, pues afecta el clima no es extremo y hío (se padecen).	X		RECURSOS HUMANOS	Se colocará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado, por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6190	21-jul-14	X			X			Acercas del actual uso del aire acondicionado, usizo este medio para hacer saber y sugerir, en el área de finanzas de la empresa la temperatura es muy baja, se siente demasiado hío, cuando llamamos a RH para solicitar se incremente la temperatura, hay ocasiones que hasta la tercera llamada hay respuesta, hablando de 3 llamadas de distintas personas, o hay molestia por parte del personal, esta situación causa desconcentración y afecta nuestra salud, pues afecta el clima no es extremo y hío (se padecen).	X		RECURSOS HUMANOS	Se colocará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado, por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6144	17-jul-14		X		X			Sugiero que cambien el árbitro del torneo.	X		RECURSOS HUMANOS	Se realizará la contratación de un árbitro nuevo para el siguiente torneo.
6145	15-jul-14	X			X			Su servicio de comedor cada vez es más deficiente.	X		RECURSOS HUMANOS	El día 3 de Septiembre se llevará a cabo la encuesta del servicio del comedor, para tener los resultados el día Lunes 8 de septiembre.
6153	05-ago-14	X			X			Por que a nosotros los operadores nos cobran más en el comedor, aumentando que comemos más, cuando hay ocasiones que ni tortillas tienen y la comida carece de higiene y salen cabellos y cucarachas.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	El día 3 de Septiembre se llevará a cabo la encuesta del servicio del comedor, para tener los resultados el día Lunes 8 de septiembre.
6151	29-jul-14		X		X			Por favor podrían reparar el baño de las mujeres planta baja.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Ya se reparó y se realizó el cambio de todas las tazas de baño por baños ahorradores, el sistema que manejan los tanques de agua es más funcional para su reparación.
6165	09-ago-14	X			X			El día viernes 2 de Agosto arriba a Aguascalientes participando para el día sábado, por lógica se reparte paquetería para el lunes y la Srita. Carolina dijo que no, que hasta el día lunes iba a dar la paquetería, el problema es que llevo gente de sus elegidos y no los mando con viaje completo ese día, si no que les aparto la paquetería para el día lunes y yo tengo el número 5 en la foto.	X		OPERACIONES	su arribo de la unidad es el día viernes 1 agosto y su salida es el día 2 del mismo mes y no el 2 y 3 como el operador redacta. En sucursal Aguas la persona que asigna los viajes misma que es la Sra. de tráfico es Gloria Botello y en la redacción del operador funciona a la Srita. Carolina.
6148	SIN FECHA				X			Favor de prestar atención los de RH, están haciendo sus trámites, revistas con muchas faltas de ortografía, no olviden que son profesionistas.	X		COMUNICACION	Se pondrá mayor atención
6158	SIN FECHA	X			X			En el baño de mujeres no hay toallas ni papel de baño.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Se mantendrá en constante revisión pero favor de cuidar los insumos.
6164	SIN FECHA	X			X			Es muy molesto el aire acondicionado, muchas veces lo ponen demasiado alto y se vuelve muy molesto y hace daño a la salud.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Se colocará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado, por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6159	06-ago-14	X			X			El aire acondicionado es demasiado fuerte, hay veces que hace demasiado calor y el aire está apagado, no hay una temperatura moderada.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Se colocará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado, por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6161	SIN FECHA	X			X			Ponen el aire muy fuerte y estoy en un lugar donde me ceta mucho y por tanto me enfermo muy seguido.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Se colocará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado, por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6157	SIN FECHA	X			X			El aire acondicionado siempre está encendido muy fuerte y es molesto para mí, siempre está muy fuerte, ha repercutido en mi salud.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Se colocará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado, por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6158	05-ago-14	X			X			El aire dentro de la empresa está demasiado fuerte y cuando estamos se siente un golpe de calor, contrasta que también afecta nuestra salud y ha provocado que la mayoría estemos enfermos de tos y gripas fuertes.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Se colocará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado, por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.

* El Comité de Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias y el Comité de Sucursal hacen constar que se procedió a la apertura, certificaciones de no existir violación en la prestación, realizándose a revisión de las quejas, sugerencias y reclamaciones aportadas en el periodo correspondiente.

* En quejas, sugerencias y/o reclamaciones especiales que requieren atención por el tipo de la misma o un seguimiento especial, se coloca la leyenda "Problema Interno" en el campo "Breve descripción de la Queja o Sugerencia"; en caso de requerir mayor información se podrá consultar la misma con el comité asignado, con el debido consentimiento.

* Toda queja o sugerencia que haya procedido estará respaldada por la evidencia del seguimiento dado a la misma. De no proceder se respaldará con la confirmación dada a quien a haya ingresado a la base de datos de comunicación o contacto.

TOTAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES	
---	--

FIRMAN DE CONFORMIDAD

Gerente de Sucursal

Recursos Humanos

Bodega

Atención a Clientes

SUCURSAL: CORPORATIVO

Fecha de Apertura de Buzón: 19-ago-14

Hora de Apertura: 16:00 hrs

FOLIO	Fecha Recepción	TIPO			TIPO DE VINCULACION			Breve descripción de la Queja o Sugerencia (De no proceder la misma se será informado)	Procedió		Área designada para atender	Seguimiento y Solución dado a la queja (Se publica la solución en un máximo de 15 días de la fecha de apertura en esta columna)
		Queja	Sugerencia	Falsificación	Empleado	Cliente	Proveedor		SI	NO		
6156	18-ago-14		X		X			Me gustaría que en las sucursales estuviera más grande el espacio de los dormitorios y tal vez con literas, cobrian más operadores.	X		RECURSOS HUMANOS	Ya se cuenta acondicionada el área de dormitorios para los operadores en sucursal Celaya, se instalaron 12 camas que se encuentran ya funcionando desde el 28 de agosto.
6150	06-ago-14	X			X			El aire acondicionado es demasiado fuerte-frío y ya han provocado que algunos compañeros se enfermen, propongo que se ponga el clima a una temperatura más agradable	X		RECURSOS HUMANOS	Se cotizará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado; por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6152	05-ago-14	X			X			El aire está demasiado fuerte, ya se lo ha pedido a Elnesto que se baje al aire, pero nuestra petición no ha sido escuchada, no pedimos que lo apaguen al no que lo regulen, pues hay muchos enfermos, es posible que el virus se este relacionando con el aire, ojala y hagan caso en nuestra petición, es muy peligroso que el aire se recalde, pueden implementar otro sistema.	X		RECURSOS HUMANOS	Se cotizará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado; por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6150	21-jul-14	X			X			Acercas del actual uso del aire acondicionado. Utilizo este medio para hacer saber y sugerir, en el área de finanzas de la empresa la temperatura es muy baja, se siente demasiado frío, cuando llamamos a RH para solicitar se incremente la temperatura, hay ocasiones que hasta la tercera llamada hay respuesta, hablando de 3 llamadas de distintas personas, o hay molestia por parte del personal, esta situación causa desconcentración y afecta nuestra salud, pues ahora el clima no es extremo y Es (se padecen).	X		RECURSOS HUMANOS	Se cotizará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado; por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6144	17-jul-14		X		X			Sugiero que cambien el árbitro del torneo.	X		RECURSOS HUMANOS	Se realizará la contratación de un árbitro nuevo para el siguiente torneo.
6145	16-jul-14	X			X			Su servicio de comedor cada vez es más deficiente.	X		RECURSOS HUMANOS	El día 3 de Septiembre se llevará a cabo la encuesta del servicio del comedor, para tener los resultados el día Lunes 8 de septiembre.
6153	05-ago-14	X			X			Por que a nosotros los operadores nos cobran más en el comedor, argumentando que comemos más, cuando hay ocasiones que ni tortillas tienen y la comida carece de higiene y salen cobretos y sucarrachos.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	El día 3 de Septiembre se llevará a cabo la encuesta del servicio del comedor, para tener los resultados el día Lunes 8 de septiembre.
6151	29-jul-14		X		X			Por favor podrian reparar el baño de las mujeres planta baja.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Ya se reparó y se realizó el cambio de todas las tazas de baño por baños ahorradores, el sistema que manejan los tanques de agua es más funcional para su reparación.
6155	08-ago-14	X			X			El día Viernes 2 de Agosto ante a Aguascalientes participando para en una subasta, por lógica se reparte paquetería para el lunes y la Srta. Carolina dijo que no, que hasta el día lunes iba a dar la paquetería, el problema es que llegan gente de sus allegados y no los mendo con viaje completo ese día, si no que les aparto la paquetería para el día lunes y yo tenía el número 9 en la lista.	X		OPERACIONES	su amigo de la unidad es el día viernes 1 agosto y su salida es el día 2 del mismo mes y no el 2 y 3 como el operador redacta. En sucursal Aguas la persona que asigna los viajes misma que es la titular de tráfico es Gloria Botello y en la redacción del operador menciona a la Srta. Carolina.
6148	SIN FECHA				X			Favor de prestar atención los de RH, están haciendo sus tripticos, revistas con muchas faltas de ortografía, no olviden que son profesionales.	X		COMUNICACIÓN	Se pondrá mayor atención.
6156	SIN FECHA	X			X			En el baño de mujeres no hay toallitas ni papel de baño.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Se mantendrá en constante revisión pero favor de cuidar los insumos.
6154	SIN FECHA	X			X			Es muy molesto el aire acondicionado, muchas veces lo ponen demasiado alto y se vuelve muy molesto y hace daño a la salud.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Se cotizará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado; por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6159	06-ago-14	X			X			El aire acondicionado es demasiado fuerte, hay veces que hace demasiado calor y el aire está apagado, no hay una temperatura moderada.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Se cotizará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado; por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6161	SIN FECHA	X			X			Ponen el aire muy fuerte y estoy en un lugar donde me sala mucho y por tanto me enfermo muy seguido.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Se cotizará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado; por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6157	SIN FECHA	X			X			El aire acondicionado siempre está encendido muy fuerte y es molesto para mí, siempre está muy fuerte, ha repercutido en mi salud.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Se cotizará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado; por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6158	06-ago-14	X			X			El aire dentro de la empresa está demasiado fuerte y cuando salimos se siente un golpe de calor, contraste que también afecta nuestra salud y ha provocado que la mayoría estemos enfermos de tos y gripas fuertes.	X		SEGURIDAD E HIGIENE	Se cotizará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado; por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.

* El Comité de Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias y el Comité de Sucursal tienen constancia que se procedió a la apertura, demostrándose de no existir vinculación en la denuncia, realizándose la revisión de las quejas, sugerencias y solicitudes expuestas en el periodo correspondiente.

* En quejas, sugerencias y/o solicitudes expuestas que requieren atención por el tipo de la misma o un seguimiento extenso, se otorga la leyenda "Problema Vigente" en el campo "Breve descripción de la Queja o Sugerencia", en caso de requerir mayor información se podrá consultar la misma con el comité signado, con el debido acortamiento.

* Toda queja o sugerencia que haya procedido entrará respaldada por la evidencia del seguimiento dado a la misma. De no proceder se respaldará con la confirmación dada a quien la haya ingresado al se brindó un medio de comunicación o contacto.

TOTAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS O SOLICITACIONES	16
--	----

Recursos Humanos

FIRMAN DE CONFORMIDAD

Gerente de Sucursal

Bodega

Atención a Clientes



APERTURA DEL BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

NO. APERTURA DEL AÑO:

Periodo
comprendido
de:

Fecha Inicial

Fecha Final

SUCURSAL: CORPORATIVO

Fecha de Apertura de Buzón: 19-ago-14

Hora de Apertura: 16:00 hrs

FOLIO	Fecha Recepción	TIPO			TIPO DE VINCULACION			Breve descripción de la Queja o Sugerencia (De no proceder la misma le será informado)	Procedió		Área designada para atender	Seguimiento y Solución dado a la queja (Se publica la solución en un máximo de 15 días de la fecha de apertura en esta columna)
		Queja	Sugerencia	Felicitación	Empleado	Cliente	Proveedor		SI	NO		
6182	21-oct-14	X			X			Buenas tardes, hago un comentario general, en relación con los horarios de entrada y salida, en todos los turnos que he llegado, no están distribuidos, ocasionando dificultad en salir a horas, como nuestra atención los datos de Corporativo, en Celaya Gto. sabiendo los horarios hacia tráfico (Pérez), en agua se encuentra en estos horarios también con los horarios indicados de otros compañeros, por favor hagan comentarios a todos cambios compañeros, los horarios que con esta forma como en su mantenimiento, por una mejor atención de los			RECURSOS HUMANOS	
6178	17-oct-14	X			X			El día de ayer me salió una piedrita en la comida			RECURSOS HUMANOS	
6177	16-oct-14							Me salieron piedritas en mi comida, el horario fue de 1 a 2			RECURSOS HUMANOS	
6181	21-oct-14		X		X			Buenas Tardes: Hago un comentario en forma respetuosa, con la finalidad de hacer una forma de vida con calidad, reflejándose en nuestra vida personal y desempeño laboral, mi inconformidad es con nuestro comedor, llevo 30 días en Celaya Gto. En el corporativo, para lo cual no encontramos una forma de alimentarnos sanamente, nos dan puro alimento chatarra.			RECURSOS HUMANOS	
6175	SIN FECHA		X		X			Por favor ya no presionen más al operador, por eso estamos inconformes y muchos buenos operadores se está yendo a otras empresas, Tresguerras era una empresa de trato familiar en que momento se les olvidó eso, todos tenemos obligaciones y derechos			LOGISTICA	
6174	09-oct-14			X	X			Aprovecho esta oportunidad para dar mis más sinceras felicitaciones a todas las personas que hicieron posible la realización de la revista. Por que está muy bien redactada, muy interesante en su contenido. Gracias.			RECURSOS HUMANOS	
6176		X			X			Quitar de la entrada el letrero de "Haz lo imposible, deja lo difícil para mañana" quite la vista al letrero nuevo de Tresguerras, se ve feo y sobrecargado en la entrada.			RECURSOS HUMANOS	

* El Comité de Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias y el Gerente de Sucursal hacen constar que se procedió a la apertura, cancelándose de no estar verificada en la apertura, realizándose la revisión de las quejas, sugerencias y felicitaciones aportadas en el periodo correspondiente.

* En quejas, sugerencias y/o felicitaciones especiales que requieren atención por el tipo de la misma o un seguimiento interno, se coloca la leyenda "Problema interno" en el campo "Breve descripción de la Queja o Sugerencia", en caso de requerir mayor información se podrá consultar la misma con el comité asignado, con el debido
acordamiento.

* Toda queja o sugerencia que haya procedido estará respaldada por la evidencia del seguimiento dado a la misma. De no proceder se respaldará con la confirmación dada a que la haya ingresado si se brindó un medio de comunicación o contacto.

TOTAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS O
FELICITACIONES

7

FIRMAN DE CONFORMIDAD

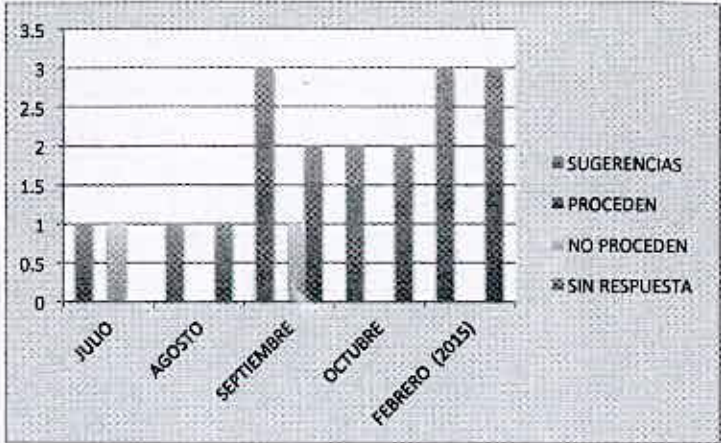
Gerente de Sucursal

Bodega

Atención a Clientes

SUGERENCIAS RED 3G
"PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS"

MES	SUGERENCIAS	PROCEDEN	NO PROCEDEN	SIN RESPUESTA
JULIO	1		1	
AGOSTO	1			1
SEPTIEMBRE	3		1	2
OCTUBRE	2			2
FEBRERO (2015)	3			3
TOTAL	10		2	8

[illegible]

Periodo comprendido de:	Fecha Inicial	Fecha Final
	01-ene-15	18-feb-2015

SUCURSAL: CORPORATIVO

Fecha de Notificación al área(RED 3G)

ENERO

Hora de Apertura:

FOLIO	Fecha Recepción	TIPO			TIPO DE VINCULACION			Breve descripción de la Queja o Sugerencia (De no proceder la misma le será informado)	Procedió		Área designada para atender	Seguimiento y Solución dado a la queja (Se publica la solución en un máximo de 15 días de la fecha de apertura en esta columna)
		Queja	Sugerencia	Felicitación	Empleado	Ciudad	Procedido		SI	NO		
8	05-oct-14		X		X			PODER MAS ASESORES TELEFONICOS, QUE ATIENDAN A TIEMPO LAS SOLICITUDES DE SERVICIO, COFINACIONES, TENER ESPECIFICAMENTE GENTE QUE CANALICE ESTE TIPO DE LLAMADAS PARA UNA MEJOR ATENCION A NUESTROS CLIENTES EL TELEFONO, YA QUE NO DE CUENTA CON UNA LINEA DIRECTA PARA LA ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIO, TANTO DE CARRO COMPLETO COMO DE PAQUETERIA, YA QUE SON VARIAS LAS LLAMADAS QUE SE DEJAN DE ATENDER, POR FALTA DE PERSONA (SUGIERE: CHEQUINELA)			RECURSOS HUMANOS	
7	03-oct-14		X		X			AUTORIZACION DE LAS PLANTAS DE ANALISIS DE RIESGOS DENTRO DE ESTA SUCURSAL, COMUNICACION CON LA ADMINISTRACION DE RIESGOS Y ANALISIS DE RIESGOS ACERCA DEL EXTRAVIO Y HURTO DE MERCADERIA, MAYOR CONTROL, ENTREGAS EXITOSAS Y MENOR GASTO DE IMPACTO ADMINISTRATIVO EN RECLAMACIONES (SUGIERE AGUASCALIENTES)			RECURSOS HUMANOS	
6	25-sep-14		X		X			HACER UNA HOJA EN SISTEMA DONDE SE RELACIONEN LOS TALONES A ENTREGAR Y EN LA MISMA FIRMA POR PARTES DE NUESTROS CLIENTES, SI SE NECESITA ACUSE, TAMBIEN PODRIA SISTEMATIZARSE EN LA MISMA RELACION, ASI EVITAR EL EXCESO DE MANEJO DE LOS TALONES PARA SU ENTREGA A DOMICILIO (SUGIERE AGUASCALIENTES OPORTUNIDAD DE MEJORA, TIEMPO A LA HORA DE DESPACHAR LOS EMBARQUES DE CAD)	X		SISTEMAS	Se evaluó el sistema con el cual se manejan los talones y se sugiere mejorar el sistema con el cual se manejan los talones, se sugiere tener un sistema de control de talones para que al momento de entregar el talón se pueda tener un control de talones y así evitar el exceso de manejo de los talones para su entrega a domicilio (SUGIERE AGUASCALIENTES OPORTUNIDAD DE MEJORA, TIEMPO A LA HORA DE DESPACHAR LOS EMBARQUES DE CAD)
5 Y 4	26-sep-14		X		X			MEJORAR LOS CARRETES EN LOS QUE EL CLIENTE TRANSPORTA SU MERCADERIA PARA LA DOCUMENTACION, RECORDAR LA DIFERENCIA ENTRE LAS LLANTAS PARA QUE EL CARRO PUEDA CUBRIR EN LA BASCULA PARA PESAR SUS MERCADERIAS YA QUE HASTA LA FECHA NO CABA EL CARRO EN LA BASCULA, Y EL CLIENTE TIENE QUE BAJAR SU MERCADERIA AGUASCALIENTES			DIRECCIÓN REGIONAL	
3	25-sep-14		X		X			SEÑALAR CON UN LETRERO EN LAS AREAS DE OCURRE Y EMBARQUES PARA LA VISION DEL CLIENTE, AFECTA A NUESTROS CLIENTES YA QUE NO HAY IDENTIFICACION DE LAS AREAS DE "OCURRE" Y "EMBARQUES" (AGUASCALIENTES)			RECURSOS HUMANOS/ COMUNICACIÓN	
2	14-ago-14		X		X			SE AJUSTE EL PUESTO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA SUCURSAL, EL DESPACHADOR A, SE DEBERRILLA COMO OCURRE, CAJA, DESPACHADOR S, EMPLOYADOR			RECURSOS HUMANOS/ COMUNICACIÓN	
1	15-jul-14		X		X			CONTINUAR EN CADA UNO DE LAS SUCURSALES CON LA FINALIDAD DE ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA CON OTAS SUCURSALES, ASI SE DIMINUIRAN LOS COSTOS POR LLAMADAS TELEFONICAS	X		SISTEMAS	Actualmente contamos con tres canales de chat: Sistemas, Operaciones y Atención a Clientes. Siendo el primero el único que se utiliza. Las áreas en cuestión lo solicitan bajo la misma finalidad de la sugerencia que me envías, pero no hubo éxito en los proyectos.

TOTAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES	7
---	---

FIRMAN DE CONFORMIDAD

Gerente de Sucursal

Bodega

Atención a Clientes

RESULTADOS

Indicadores y mejora continua

REPORTE DE SUGERENCIAS 2014

ADMINISTRATIVO 2014

MES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACION
MARZO	8	4	2
ABRIL	2	0	0
JULIO	7	2	0
AGOSTO	13	3	0
NOVIEMBRE	4	2	1
TOTAL	34	11	3



MES	PROCEDEN	NO PROCEDEN	SIN RESPUESTA
MARZO	9	5	
ABRIL	2		
JULIO	9		
AGOSTO	15	1	
NOVIEMBRE			7
TOTAL	36	6	7



VINCULACION

MES	PERSONAL	PROVEEDORES	CLIENTES
MARZO	14		
ABRIL	2		
JULIO	8	1	
AGOSTO	16		
NOVIEMBRE	7		
TOTAL	47	1	0



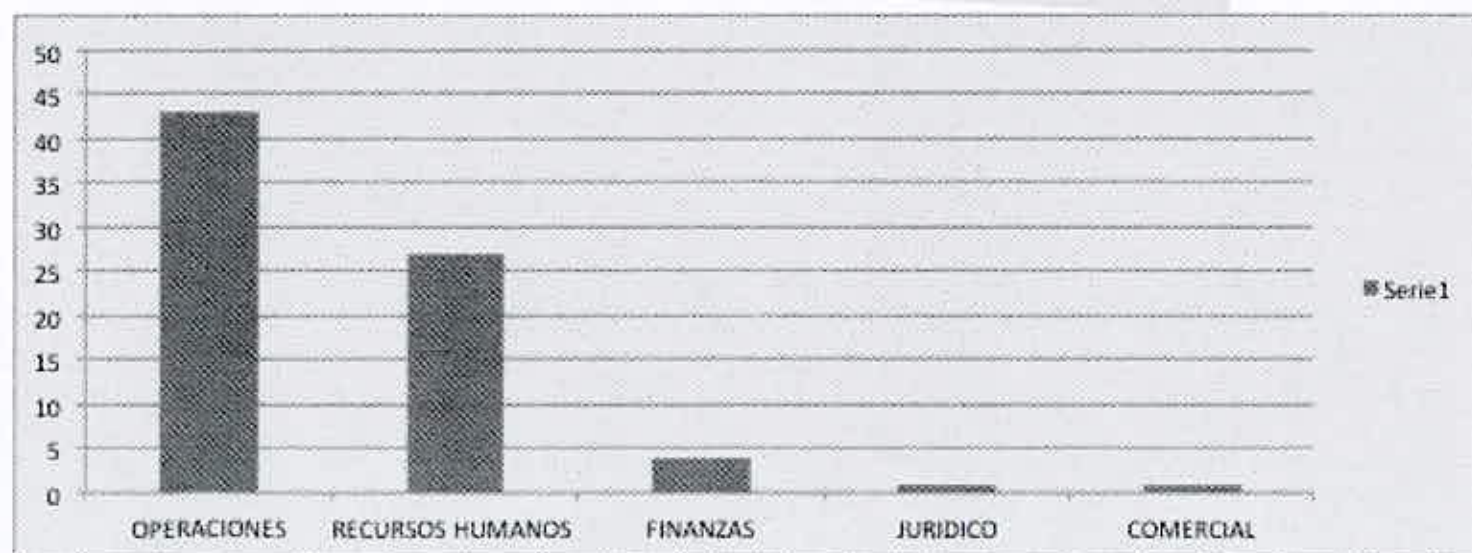


SUGERENCIAS “NOVIEMBRE 2014”

CURSO DE PROFESIONALIZACIÓN
PARA OPERADORES

TOTAL DE SUGERENCIAS "PROFESIONALIZACIÓN DE OPERADORES"

	TEMA	No. Sugerencias	%
1.-	OPERACIONES	43	56
2.-	RECURSOS HUMANOS	27	36
3.-	FINANZAS	4	6
4.-	JURIDICO	1	1
5.-	COMERCIAL	1	1
	TOTAL	76	100



SUGERENCIAS POR ÁREA "PROFESIONALIZACIÓN DE OPERADORES"

	TEMA	No. Sugerencias
1.-	ATENCIÓN TELEFÓNICA RASTREO	23
2.-	ASIGNACIÓN DE VIAJE	5
3.-	ENVÍO DE CORREOS	5
4.-	HORAS DE VIAJE/DESCANSO	5
5.-	TIEMPO RECORRIDO	5
	TOTAL	43



	TEMA	No. Sugerencias
1.-	TRATO A OPERADORES	14
2.-	INSTALACIONES	9
3.-	LIQUIDACIÓN DE VIAJES	2
4.-	SELECCIÓN DE PERSONAL	1
5.-	VACACIONES	1
	TOTAL	13



FINANZAS/ COMERCIAL/ JURIDICO

	AREA	TEMA	No. De Sugerencias
1.-	FINANZAS	LIQUIDACION DE VIAJES	1
2.-	FINANZAS	TRATO RUBY	1
3.-	FINANZAS	DIESEL	1
4.-	COMERCIAL	CORREOS OPORTUNOS	1
5.-	JURIDICO	SEGURPO POR ACCIDENTE/GARANTIA	1
		TOTAL	5

