TRESGUERRAS.



EVIDENCIAS

a) Difusión y Conocimiento

Asunto: REUNION COMITE " APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS" MARTES 19 de

Agosto 4:00pm

De: Lorena Nieves < Inieves@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...







- Adjuntos: -

FOTG6141_3 19 DE AGOSTO 2014.xls

68.5 KB

Asunto: SUGERENCIAS "CURSO DE PROFESIONALIZACION PARA OPERADORES"

De: Lorena Nieves < Inieves@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.tresquerras.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...



LORENA L. NIEVES

Coordinador de Comunicación Corporativo Inieves@tresguerras.com.mx

(461) 61 8 7000 ext 1029

tresguerras.com.mx



Adjuntos:

SUGERENCIAS CURSO DE PROFESIONALIZACION DE OPERADORES.xisx 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



	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





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 Aperture de Buzón: Hora de Apertura: APERTURA DEL BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS No. APERTURA DEL AÑO: Periodo comprendido de: Pecha Inicial Fecha Final 28-mar-14

	Fecha	3000	TIPO		TIPO	E VINCUI	LACION	Brave descripción de la Queja o Sugerencia (De no proceder la	Proc	edió	Area designada	
FOLIO	Recepción	Doeps	Suprende	Periodecia	Emplests	Ollerto	Proveedor	misma le serà informado)	81	NO	para atender	solución en un miximo de 15 días de la fecha de aportur en esta columnaj
6111	17-lab-14	×			×			Poner cajaros actemáticos en verius plazas, (Banamer) si no, para que nos den las tarjetas, es muy ricegose y fata de tiempo andar buscando cejeros en muchos lados de las ciudades.	×		FINANZAS	coules se pueden realizar restros de afecto hasta \$2,000 (Oxxo, Aurrera, Comercial Mexicana, etc.), adicional a que en dichas cadensa se puede depositor en fin de semana (oxal ox. ett.) para los acoustos en trans los acoustos.
6123	22-mai-14		x		×			Que nos den uniformes iguales que los de Corporativo(Camisas), Gracies		×	RECURSOS HUMANOS	Se revisaran propuestas para uniformes Operativos.
6126	25-mai-14	×			×			Los guisados que supuestamente se mendionan en el menú no están sitos, cumoto baje a comer les pedi una toda y me la diaron fila, suguestamente no tenian paráles disponibles para calentaria, continuamente en el comedor no benín sopa, postré o los guisados lasos a partir de la 1:00pm l'avapero sancornar mais presentars que ser exprende antigestato desperounce.	к		SEGURIDAD E HIGIENE	Se revisa con el área del comedo:
5114	27-965-14		x		*			de comide en los lavatos de los espacios de calelerín, en continuo estar quitando restos de comida, sobres de 16, ctc Hacerles saber a quién toma cale, recorran la cafetera hacia atrás, una vez que se hayan servido la dejen	×		SEGURDAD E HIGIENE	Se reizará campaña de concientización al personal para exitar este tipo de conductas.
e120	06-mar-14	×			x			Que se cumpte lo de las vacantes, ya que anteriormente se comentó que se publicartan para el personal interno y no ha sido est, ya que se han ocupado questos y las vecantes no se han ebreño, edio se entera uno hastir que están cubiertos.	×			Se comunicará al personal las vacantes disponibles para que apliquen a cada uno de los puestos.
5110	13-165-14	×			×			En el cornedor sinven frio y muy pode comide.	×		SEGURIDAD E HIGIENE	Sa mvisa con el área del comedo:
e122	06-mar-14	×			*			muy mal ese aviso de robos en la reja: parece una invitación a los amantes de lo ejeno y una aceptación de que to se tiene una buena vigitación		x	SEGURIDAD E HIGIENE	Gradias at aviso se han dismenuido los robos
6124	25-mar-14	×			×			A quien corresponda. Solicitando su apoyo para ver la posibilidad que pongan una tienca con techo en la parada del camón, por que el Sol esta muy quemante, por tal motivo solicito su apoyo para que pongan ésta banca. Gracias		×	SEGURIDAD E HIGIENE	
6121	C6-mar-14	×			×			output que case que les que estema en rega ar concernente de rous ve empresa, para que los que estemas internadars en ella podames ser participos del proceso de reclutamento y no es justo enterarse cuando estos ya están cutarentes. Dentro de la empresa hay muchos buenos.	×			Se comunicará al personal las vacantes disponibles para que apriquen a cada uno de los puestos.
6:36	02-mar-14	×			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	SEGURDAD E HIGIENE	Es dificil asigner un hotario a cada área por que la carga escajo veria diriamente.
54	26-mar-14		×		×			Habiltar la cuenta corporativa que sea administrada desde el departamento de RH. Como sugerencia que el administrador de la cuenta sea el responsable de attas y bigas del departamento.	×		SISTEMAS	El áres de Sistemes habilitará una cuenta general para empleados de Cerporativo que será administrada por el Depto, de RH
svi	26-mar-14		×		×			Que se respete en la Sendita el día pene el empleado los Viernes y solo los sábados la venta el publico.		x	FINANZAS	car a mercha la personas que renten a compar son familiarias de los empleados (administrativos y operadore por lo cual si los operadores se den cuenta que um de anterior se apertura solo para empleados que consideran
BIOS	12-feb-14			×	×			Fefculades Mary Luz ha majorado en su trabejo, nuestros áreas ; baños y restreo	x		SEGURIDAD E HIGIENE	FELICITACION
6115	03-msr-14		- 1	×	×			Felialación a la nueva compeñera, los beños están más impios y no husien mal, por la general a las 450cm de la tende los beños cian muy feo y se ha notado que ya mi es así	×		SEGURIDAD E HIGIENE	FELICITACION

To Comme de Apartina del Bunin da Guega y Biganemosa y el Generio de Guevana hacen combra que se procesó a la apartura conocimindose do no empir, abtanción en la comoción y el qualente en la comoción de las puedes de la proceso de la apartura conocimindos de no empir, abtanción en la comoción en la comoción de la puede de la proceso de la apartura de la puede de la proceso de la apartura de la puede del puede de la puede del puede de la puede del puede de la puede de la puede del la puede del la puede del la puede de la puede del la pue

^{*} Total quelle or suggression que flago proceded estaria requisiona por la wederica del seguimento dato a la visaria. De no procedor se requisional con la confirmação coda a factor la flago procedor as extrado un maste de conferencia del seguimento del seguimento del seguimento del conferencia del seguimento del seguime



[&]quot;En queue, registerable in this control of the cont

SUCURSAL: CORPORATIVO Fecha de Apertura de Buzón: 30-abr-14 Hora de Apertura: 16:00 hrs APERTURA DEL BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS Periodo Pecha Inicial Fecha Final comprendido de: 30-abr-14 06-may-14

FOLIO	Fecha		TIPO		TIPO	E VINCU	LACION	Breve descripción de la Queja o Sugerencia (De no proceder la	Proc	edió	Area designeda para	Beguinnento y Solución dado a la queja (Se pública la actuación en un missero de 15 dies de la fecha de opertura	
LOCIO	Recepción	Despe	Ingentrar	Feliciation	Brydnada	Cleve	Provedor	misma le serà informedo)	51	NO	atonder	an usta columna)	
6098	300	×			×			Que dejen encergado a alguren de uniformes ya que nunca encuentro a la doctora		×	RECURSOS HUMANOS	ne està fundamentado dicho comentano pues me pregunt ¿y como le hicieron el 88% de los Operadores que si recibieron se uniforme?? con quen acuderon?	
6127	8 H	×			×			Favor de pédires a todos sus habajastores que su entrada es a las 9:00em, ya listos pera sus leboresya que todos hacen caso omas de esto, degan a desayunar o a platicar de sus aventures, ¿que es esc?	x		RECURSOS HUMANOS	ficinizar el comentario pues este orden depende munto de la supervisión que tanga el jada inmediato con que respectivos depentamentos. SE REVIDARA CON CADA AREA.	
			-				-						
							-			H			
										-			
								a spectra contratence de mi contratence de mi contratence de militario en contratence de contrat	2015			enos poures presentates de la company	

El contia ser Asertara del partierido Cousas y dispersionas y el commissión de la continua del continua de la continua del continua de la continua del la continua de la continua del la continua de la c

* Total couple o augmented case have presented executed magneticates portion evolutions doct sequences doct sequences of a minimal De no proceeder so recognitive contra portion desire a case on the proceeding of the sequences o

TOTAL DEDUCIAS, SUGERENCIAS O	02	FIRMAN DE CONFORMICAD	
A. T.	1	1/	
V	\ _	Gerente de Sucy/sal	
\ \ \ \ \ \	1		
Redursus Humanos	- V	Bodega	Atención a Clientes

APERTURA DEL BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS TRESGUERRAS. NO. APERTURA DEL AÑO: Fecha Inicial Fecha Final Periodo comprendido 10-jul-14 17-jul-14 de: Hora de Apertura: 13:00 hrs. SUCURSAL: CORPORATIVO Fecha de Apertura de Buzón: 10-jul-14

EQ1 10	Fecha		TIPO		TIPO D	E VINCUL	ACION	Breve descripción de la Queja o Sugarancia (De no proceder la	Proc	edió	Area designada para	Seguimiento y Solución dado a la queja (Se publica la solución en un máximo de 15 días de la fecha de apertura	
FOLIO	Recepción	O.P	Sagmescia	Pelitinene	Espisato	Clean	Provention	misma k será informado)	s	NO	atender .	en esta octumna)	
5141	SINTECHA	×			ж			Blamdra que cobro mi recibo en caja está solo, lanémos que damos muchas vueltas.	×		FMANZAS	Se establecen nuevos horarios escalorados.	
6100	21-may-14	×			×			El servicio del histel es pestro: Es el puligite un variedad, reciberon guisados de dise amientores, la recepcionista es despota y contente, el cuarto sin centicio de cale, sin agua bobible, nos negaban la cena después de las 9/3/gm en una cosatón.	×		RECURSOS HUMANOS	Se sokote al musel la volución definitiva.	
6131	21-my-14		×		×			La camissi que se encuentra en recepción "Comertano" cambiar culor y tala. En lugar de tala blanca, que sea la tela y el color como el del personal atmonistrativo	×		RECURSOS HUMANOS	Se rozitzarán proguestas para definir el uso del uniforme operativo:	
6134	01-jun-14		×					Personal de mantenemento que revise a lo largo del dis que luces se utilizan y cuales no: hay muchos lambaras prendidas en la tarde que no se utilizan, no se cuida el consumo de luz.	×		BEQUIRDAD E HIGIENE	Se revisarà que el uso de energia eléctrica sea el óptimo	
6136	10-jun-14	x			x			A la señore del corrector se la cayeron les torbles al ecelo, les livrentó y les volvir a poner en el toppet, solo pedimos que tengan más higiene.	×		SEGURDAD E HIGIENE	Se levante una Acta Administrativa a los concesionarios o comodor y se solicita se cumpla con si 100% de las norm de higiene.	
6137	10-jun-14	×			x;			Me gustaria que las señoras de la cocina no sean bin cachinas, hay 10 de junio 10 50am se les cayeron las lottilas, poniendoles en un camasto para racidarias, eso es mucha fata de higiene.	×		SETAIRDAD E HIGIENE	Se levanto una Acta Administrativa a los concesionarios o comedor y se solicita se cumpla con el 100% de las norm de higierne	
6138	10-jun-14	×			×			Sirven poroitines muy pequeñas de comida, hoy se los payeron las totitilas al suero. Las volvieron a meter al potitiero y así las las pusieron para servitas, tambián recician la comida de los platos servidos, selsos, postres y todo sin saber al los probaron.	×		SEGURDAD E HIGIENE	Se levanta una Acta Administrativa a los concesionarios o comedor y se solicita se cumpta con el 100% de las norm de higiene.	
6135	11-jun-14	×					×	For favor, espero que porgan total atençión con el personal del comedor, pues me toco lor que se tes cayeron unas tortiles al secto y las mismas, que recoglaren para su consumo, no es nada hispérico y mucho menos que nos- merozcemos un servicio así por el cual se paga, de verdad espero, que baten en ouenta mi quaja.	×		SEGURIDAD E HIGIENE	Se lovanta una Acta Administrativa a los concesionados o comedo: y se solota se cumpta con el 100% de las norm de tripiene.	
6139	27-jun-14	x			x			En finanças tenemos 2 impresoras que siempre estas descompuestas para sandito de unas 40 perocrass y vernos que bestanto personal tiene impresoras pesconalizades, en FOI, ceja, mensagería els, no hay equidad en el reparto de recursos.	×		FINANZAS	Se realizó el carribio de la impresora descompuesta por equipo nuevo.	

^{*}Circond its Aperture de Illicon de Capita y Supermire y el Germa de Capita y Supermire y el Germa

^{*} Toda quaja iz augurencia qu reperpose makita requisitate per la continue del seguimiento dedo e la mierra. De no procedor se respetare con la conformación deste a timen la haya represedo el se benefo un medio de comunicación o confecto.



TRESGUERRAS.

APERTURA DEL BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Breve descripción de la Queja o Sugerencia (De no proceder la

misma le será informado)

NO. APERTURA DEL AÑO:

FOLIO

SUCURSAL: CORPORATIVO

TIPO

Sugerencia Pelettación

Fecha de Apertura de Buzón: 19-ago-14

TIPO DE VINCULACION

Cherte

Empleado

Hora de Apertura: 16:00 hrs

111	NO. AFENI	INTO DEL ANO:									
	Periodo	Fecha Inicial	Fecha Final								
	comprendido de:	19-ago-14	03-sep-14								
designada para lender		Solución dado a la q Asimo de 15 des de l en esta colunna)									
URSOS MANOS	operadores en suo	dicionada el área de sursal Gelaya, se inst funcionando desde el	aleron 12 camas que								
URSOS MANOS	de encendido / ap-	Se colizará un termostato que realice la función automático de encendido / apagado, por el momento ao manejará de manera manual a determinados borarios.									
CURSOS MANOS	de encendido / apr	mostato que realice le agado; por el momen determinados horario	no se manejará de								
OURSOS MANOS	de encendido / ap-	nostato que realice la agado; por el momen determinados horado	to se manejarà de								
CURSOS MANOS	Se restizara la cor siguieros tomeo.	stratación de un árbili	o nuevo para el								
CURSOS MANOS		mbre se llevers a cub for, para tener los res									
URIDAD E GIENE		ntire se llevara a cat for, para tener los res									
JRIDAD E GIENE	ballo por ballos al	realizó el cambio de norradores, el sistem es más funcional pare	s que manejen los								
ACIONES	es el día 2 del mis reducta. En sucur viajes misma que	dad es el dia viernes mo mes y no el 2 y 3 sal Aguas la persona es la titular de trafica Il operador monciona	como el operador que esigna los es Gioris Botello y								
NICACION	Se pondrá mayor	atención									
URIDAD E GJENE	Se mantendrá en los insumos	constante revisión pe	ra levor de cuidar								
JRIDAD E GIENE	de encendido / ap	rmostato que realice la función automática pagado; por el momento se manejará de a determinados horanos,									
JRIDAD E GJENE	de encendido / ap	mostato que realice la agedo; por el momen determinados horario	to se manejarà de								

	Continue and any	- Carrett	10.00	 	, and some	 	-	100		and the same and t
6156	18-app-14		*	×		Me gustaria que en las sucursales estuviera más grande el espacio de los dormitorios y tal vez con Heras, cabrian más operadores.	×		RECURSOS HUMANOS	Ye se cuenta econócionade el área de dormitorios para los operadores en sucursal Celaya, se instalaron 12 camas que se encuentran ya funcionando desde el 28 de agosto.
6160	05-ago-14	ж		×		El are acondicionado es demasisdo fuerte-trio y ya han provocado que algunos compañcios se enfirmen, propongo que se ponga el clima a una temperatura más agradable.	×		RECURSOS HUMANOS	Se cotizará un termostato que reside la función automático de encendido / apegado, por el momento so manejará de manera manual a determinados borarios.
6162	06-ago-14	•		×		El aire està demanado fuerte, ya se le ha pedido a Emesto que le baje al aire, per mineste petición no ha ado excuptada, no padimisa que lo apoguen si no que lo regulen, pues hay muchos enfermos, es posible que el virus se este reciciondo con el aire, giela y hagan caso en ruestra petición, el mor sedimos que el aire a recició sucha intrinsembra con settema.	×		RECURSOS HUMANOS	Se oditizará un fermostato que realice la función automática de encendido / apagado; por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.
6150	21-jul-14	x		×		es mor redoroso que el aire se recide, quedan intermentar stro sintama. Acerca del actual uso del sirie accordiscinació. Utiliz de la medio para llacer saber y sugerir, en el área de finanzas de la empresa la temperatura es may hojo, se siente demastado tito, cuando tamarinos a RH para solicitar se incimente la temperatura, hay casitiones que hasta la tecura lismada hay respuesta, hablando de 3 llamadas de distintas personas, o hay mérala por parte del pessonal, esta situación causa desconcentración y afecta nuestra saled, pess abera el clima no es cotromo y filo de padácco).	*		RECURSOS HUMÁNOS	Se cotizará un termostato que realice la función automidica de encendido / apagado, por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios
6144	17-jul-14		×	×		Sugiero que cambien el árbitro del tomeo,	*		RECURSOS HUMANOS	Se realizarà la contretación de un árbitro nuevo para el arquioros tomeo.
8145	15-34-14	x		×		Su servicio de comedor cada vez es más deficiente.	×		RECURSOS HUMANOS	El dia 3 de Septiembre se lleverà a cobo la enquesta del servicio del comedor, para tener los resultados el día Lunes 8 de septiembre.
6153	05 ago 14	x		×		Por que a nisotros los operadorse rois cobran más en el comedor, algumentando que comemos más, cuando hay ocasiones que ni toditas tienes y la cursida caseos de higiane y asien cabellos y oucerachas.	*		SEGURIDAD E HIGIENE	El dia 3 de Septiembre se llevara a cabo la encuesta del servicio del comedor, para tener los resultados el día Lunes 5 de septiembre.
6151	29-jul-14		×	×		Por favor podrian reparar el baño de las mujeres planta baja.	×		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 agus es más funcional para su reparación.
6165	09-ago-14	x		×		El dis viernes 2 de Agosto ambe a Aguastasertes participando para el cia sabado, por lógico ao reparte paquetería para el tinces y la Siria. Carrelna dio que no, que hasta el dia tince tia a de la paquetería, el problèma es que llego gente de sus elegidos y no los mando con viajo completo ese dia, si no que las aperto la paqualaria pará el dia lumes y yo tente al número 5 en la teza.		×	OPERACIONES	su srribo de la unidad es el dia viernes 1 agosto y su salida es el dia 2 del mismo mes y no el 2 y 3 como el operador reducta. En sucursal Aguas la persona que asigna los viajes misma que es la fallar de tráfica es Gioris Botello y en la redacción del operador menciona a la Sitta Carolina.
6148	SIN FECHA			×		Favur de prestar atención los de RM, estén haciendo sua fripticos, revestas con muchas taltas de ortografía, no olviden que son profesionistas.	×		COMUNICACION	Se pondrá máyor atención
6150	SIN FECHA	×		*		En el baño de mujeres no hay toaktas ni papel de baño,	9		SEGURIDAD E HIGIENE	Se mantendrá en constante revisión pero lavor de cuida- los insumos
6164	SIN FECHA	×		×		Es muy molesto el are acondicionado, muhoss veces la ponen demastado alto y se vuelve muy molesto y hace daño a la salud	*		SEGURIDAD E HIGHENE	Se coszará un termostato que realice la función automática de ericencido / apagado; por el momento de manejará de manera manual a determinados horanos.
6159	06-ago-14	*		*		El are acordicionado es demassado luerte, hay veces que hace demassado celor y el aire está apagado, no hay una temperatura muderada	*		SEGURIDAD E HIGIENE	Se cotizará un termeatato que realice la función automática de encendido / apagado; por el momento se manejará de manora manual a determinados horarios.
6161	SIN FECHA			×		Ponen el aire muy fuerle y estoy en un lugar donde me cala mucho y por tanto me enfermo muy seguido.	×		SEGURIDAD E HIGHENE	Se cotizará un termostato que resrice la función automatica de encencido / apagado; por el momento se manejará de manora manual a determinados horarios.
6157	SIN FECHA	*		×		El aire acondicionado siempre esta encendido muy fuerte y es molesto para mi, siempre está muy fuerte, ha repercuitido en mi selud.	×		SEGURIDAD E HIGIENE	Se cotizará un termestato que testico la función automática de encencido / apagado, por el momento se manejará de manera manual a determinados horados.
6158	06-ago-14	×		×		El ave dentro de la empresa està demaniado fuerte y cuendo calimos se sinnie un golpo de culor, contribato que lambién afecta nuestra solud y ha provocado que la mayoria estemos enfermos de tos y gripas bartos.	×		SEGURIDAD E HIGIENE	Se cotizará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado; por el momento se manejará de manera manual a deserminados horados.

^{*}En quiejes, suggerancies you inhibitaciones especiales que requieren deliveración par el topo de la missancia un equaryemo interna, se coloca la leganda "Problema Interna" en el compo "Breve descripción de la Queja o Bujererce", en caso de request major información se podre activada la missan con el compté assignado, con

^{*}Toda (sel) o sugmencia que haya procedido estará impaciada por la exidencia qui esquiniente dos a la misma. De no proceder se respektant con la confirmación delse a quem a haya expression a se temás un maste de comunicación o contacto.



₱TRESGUERRAS.

APERTURA DEL BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

NO. APERTURA DEL AÑO: Fecha Inicial Fecha Final Periodo comprendido 03-sep-14 19-ago-14 de:

SUCURSAL: CORPORATIVO

Fecha de Apertura de Buzón: 19-ago-14

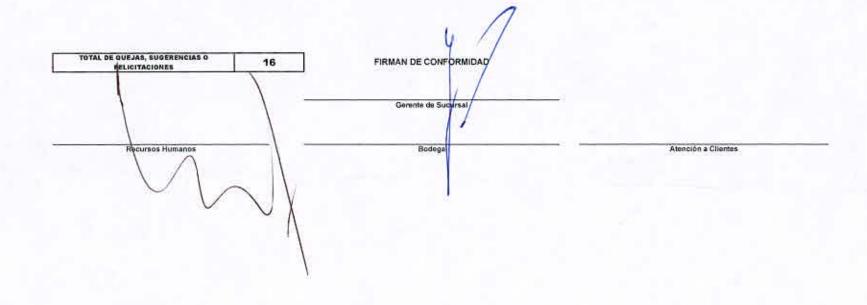
Hora de Apertura: 16:00 hrs

	Fecha		TIPO		TIPO DE VINCULACION			Breve descripción de la Queja o Sugerencia (De no proceder la	Proc	edió.	Area designada	Seguimiento y Solución dado a la queja (Se publica la solución en un máximo de 15 das de la fecha de apertura	
FOLIO	Recepción	Conje	Segerence	Feliphode	Erepleano	Dierie	Proyeedor	misma te sera informado)	51	NO	para atender	en auta optimina)	
6184	18-ago-14		×		×			Me gustaria que en las sucursales essuecra más grande el espacio de los dormitarios y tal vez con literas, cabrian más operadores.			RECURSOS HUMANOS	Ya se cuenta acondicionada el área de domitorios para los operadores en sucursal Celaya, se installaren 12 camas qui se encuentran ya funcionando desde el 20 de agostu.	
8180	06-ago-14	×			×			El aire acondicionado os demasiado fuerte frio y ya han provocado que idjunes compañaros se enfermen, propongo que se ponga el clima a una temperatura más agradable.	×		RECURSOS HUMANOS	Se codzará un termostato que realice la función automática de encendido / apagado, por el momento se menejara de manera manual a determinados horarios.	
6162	05-ago-14	*			×			El aire está demaidado fuerte, ya se la ha podido e Entesto que le fueje al aire, pero nuestra pesición no ha sido escudado, no pecimos que lo apaguen a la rio que la regulario, pues hay muchos enfermos, es posible que el virus se este recidando con el aire, ojata y hagan caso en nuestra petición, es muy netier oso que el aire se recide, nuestra (molementar otro sistema. Acres del actual esto del area somicionanto: Utilizo esta mado para boser			RECURSOS HUMANOS	Se cotzatá un le mostato que realice la función automática de encendido / apagado; por el momento se manejará de instinera manual a determinados hovarios.	
6150	21-jd-14	×			×			Assect del actuel uso del aire acondicionado. Utilizó este mudo para baser saber y superir, en el área de finanzas de la empresa la temperatura es muy baja, se siente demosiado frio, cuando tiumamos a Rot par a edicitar se noremente la temperatura, hay ocasiones que hasta la tercera famada hay respuesta, habitanto de 3 famades de distintas persones, o hay molentis per parte del personal, esta situación causa desconcentración y afecta nuestra sabid, pues abans el clima no se astremo y Fo. (se piedese).			RECURSOS HUMANOS	Se cotizará un termostato que realise la función automatica de encendido / apagado, por el momento se manejará de mamera manual a determinados horarios.	
6144	17-jul-14		×		×			Sogara que cambien el ártitra del forneo.			RECURSOS HUMANOS	Se realizara la contratación de un árbitro nuevo para el alguiente tomes	
6145	16-jul-14	×			×			Su servicio de comedor cade vez es más deficambe			RECURSOS HUMANOS	El dia 3 de Septiembre se llevará a cebo la encuesta del servicio del comedor, para tener los resultados el dia Luries 8 de septiembre.	
6153	05-ago-14	×			×			Por que a nosotros los operadores nos cobran más en el comedor, argumentando que comemos más, cuando hay ocasiones que ni turitias denen y la comida carece de higiene y salen cabellos y cucarachas.	×		SEGURIDAD E HIGIENE	El dia 3 de Septembre se llevara a cabo la encuesta del servicio del comedor, para tener los resultados el dia Lunes di de septembre,	
6151	29-jul-14		x		×			Por lavor poditian reporar el baño de las mujeres planta bajs	-		SEGURICAD E HIGIENE	Ya se reperò y se cealizó el cambio de todas las tezas de barto por bartos artomadores, el sistema que manejan los tanques de agua es más funcional pora su reparación.	
8165	09 ago 14	: X %			x			El dia viennes 2 de Agosto ambé a Aguascarentes participando para el dia situado, por lógica se reparte prequierte pera el lames y la Sirba. Carolina dia que no, que hasta el dia lunes for a der la paqueteste, el problema es que llego gente da sua elegidos y no los miendo con viaja completo ese dia, o no que les aparto la paqueteria para el dia bines y yo tenia el número 6 en la liata.		*	OPERACIONES	su arribo de la unidad es el día viennos 1 agosto y su salide es el día 2 del mismo mes y no el 2 y 3 como el operador rodacto. En sucursal Aguas la parsona que asigna los vajes mismo que es la tilidad de trafico es Gloria Botelo y en la redacción del operador menciona a la Sitia. Carolina	
6148	SIN FECHA				×			Favor de preciar alención los de RH, están haciendo sus tripticos, revistas con muchas faltas de ortografía, no olviden que son profesionisfes.	-		COMUNICACIÓN	Se pombá mayat atención	
6156	SINFECHA	x			x			En el baño de mujeres no hay fostillas ni papel de baño,			SEGURDAD E HIGIENE	Se mantendrà en constanto revisión pero lavor de cuidar los insumos.	
6164	SIN FECHA	×			×			Es muy moletto el aire acondicionado, muhcas veces lo ponen demasiado alto y se vuelva muy molesto y linca daño a la satud.	э		SEGURIDAD E HIGIENE	Se cotizará un termostato que realice la función automásica de encencido / spegado; por el momento se manejará de manera manual a determinados horarios.	
6159	06 ago 14	**			*			El are acondicionado es demasiado fuerte, hay vaces que hace demaseado celor y el sirio está apegado, no hay una tempuratura moderada,			SEGURDAD E HIGIENE	Se cotizará un termostato que realice la función automática de encencido / apagado, por al momento se manejara de manera manual a determinados horarios.	
6161	SIN FECHA	3.8			×			Porien et aire muy tuerte y estay en un lugar donde me cula muchà y por tacto me enfarmo muy seguido.	.*		SEGURCAD E HIGIENE	Se octivará un termostato que realice la función automática de encencido / apagado, par el momento se manejará de menora manual a disterminados horarios.	
6157	SIN FECHA	×			×			El aire acondicionado siempre está encendido muy fuerte y es molesto para mi, siempre está muy fuerte, ha repercutido en mi salud.	×		SEGURDAD E MIGIENE	Se octizará un termostato que realice la función automática de encencido / apagado, por el momento se manejará de maniera manual a determinados horarios.	
6158	06-ago-14	×			×			El aire dentró de la empresa está demasiado fuerte y cuando salimos se piente un galpe de calor, contraste que tarristén aflecta nuestra salud y ha provocado que la mayoria estemos entermos de tos y gripos fuertes.	*		SEGURDADE HIGIENE	Se octizará un termostato que realice la función automático de encencido / apagado; por el momento se manejará de manera manuni a determinados ticrarios;	

^{*} El Comte de Apentara del Busin de Bus

^{*} En quajes, experiences, you Michaelones expended (in the partie described por el type de la manue y integranda de la Cuega o Superior (in caso de request major información de podra comuntar la manue on el contra sugreda, con el debido acrecamento.

^{*} Toda quipi e suggerencia que fenye procedida estituté impeldada por la evidencia del seguinacia del seguinacia del continuación de la major que confirmación dels a quien la huye ingresida el estritá un medio de confunciación o consumo.



TRESGUERRAS.	APERTURA DEL BUZON D	NO. APERTURA DEL AÑO:						
# HUDGOLINGS			Periodo	Fecha Inicial	Fecha Final			
SUCCEPSAL: COPPODATIVO	Facha de Anetura de Burrón: 19. pnn. 14	Hora de Apertura: 16 00 hrs	comprendido de:	03-nov-14				

200	Fecha		TIPO		TIPO D	E VINCU	LACION	Breve descripción de la Queja o Sugerencia (De no proceder la misma le	Proc	edló	Area designada	Seguimiento y Sobición dado a la queja (Se pública la solución en un máximo de 15 días de la fecha de apertura
FOLIO	Recepción	Quep	Sugerencia	Felicitación	Empleado	Cherte	Proyeedor	será informado)	81	NO	para atender	en esta columna)
6182	21-sci-14	*			ж			custom traver heigh and years in mercy consists of privation resident specific gar variants between each all products, why does not revended upon the legacy of method exclusionable, consistential affection in the products in a region, sever meeta principies the lateral and Competition, on College title scale from the exception force to take privation, principle and continues a relative scheduling scheduling in outside contribution of the contribution of college exceptions, por financial specific privations a fundamental scale programment, and quantities were consistent forces contained as a relative scheduling scheduling and products of the contribution scheduling scheduling and contributions are sufficient as the relative scheduling scheduling and published devices.			RECURSOS HUMANOS	
6178	17-oct-14	*			×			El dia de nyer me sallo una piedrita en la comida			RECURSOS HUMANOS	
6177	16-ext-14							Me salieron piedritas en πί comids, el horario tue de 1 a 2			RECURSOS HUMANOS	
6181	21-56-14		×		×			Bownen Tardes: Hage un comentario en forma respetucas, cen la finalidad de hacer una forma de vida con caldad, refejandose en nuestra vida personal y desempeño laboral, mi incenterridad es cen muestro comedor, fero 30 días en Celaya Cio. En el corporativo, para lo cual no encuentras una forma de alimentarte sanamente, nos dan puro alimento chatarra.			RECURSOS HUMANOS	
6175	SNFECHA		×		х			Por favor ya no presionen más al operador, por eso estamos inconformes y muchos buenos operadores se está llendo a obas ampresas. Treopueras em uma empresa de turio familiar en que momento se les olvido eso, todos tenemos obligaciones y derechos			LOGISTICA	
6174	(%-cc)-14			×	×			Aprovecho esta oporturidad para dar mis más sinceras telicitaciones a todas las personas que liciar un posible la realización de la revista. Por que está muy tren redactada, muy interesante en su contenido, Gracias.			RECURSOS HUMANOS	
6176		×			×			Quitar de la entrada el ietrero de "Haz lo imposible, deja lo difidi para mafana" quita la vista al latiero nuevo de Tresguerius, se ve feo y sobrecargato en la intrada			RECURSOS HUMANOS	

"El Combe de Apertura des Budin des Cuarja y Superimidas y el General de Sociana hacen consor que ao procedo a la apertura, cerdicianções de no existir veriencin an la cemadura, restudandose las transcende las cuayas, augmentuan y fecciações es aportanza em el périodo consegundandos

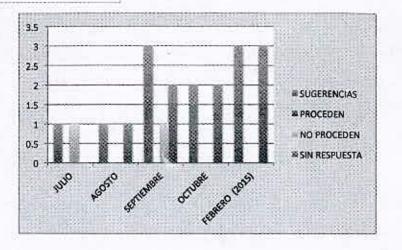
*Toda queja o sugerencia que haya procedido estas nequistada pot la endencia del seguimiento dedo a la menna. De no proceder se respalánh conta confermación dada a 💓 la haya ingresado a se binnó un inedio de consultación



^{*} En que que experiencian y la Historian experiencian y la Historian experiencian que requieren decreación por el tipo de la misma o un seguimento interno, se cobre la leyenda "Frotteria interno" en el correla interno" en el correla interno" en el correla internación de la Cuesa o Suprempia", en caso de requesir mayor externación se pode consulter la misma con el correla assignada, con el decision acestramiento.

SUGERENCIAS RED 3G "PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS"

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



TRESGUERRAS.

SUGERENCIAS RED 3G "PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS"

NO. APERTURA DEL AÑO: Fecha Final Fecha Inicial

SUCURSAL: CORPORATIVO

Fecha de Notificación al áreo(RED 3G)

Hora de Apertura:

comprendido de:	01-ene-15	18-feb-2'015

	Fecha		TIPO		TIPO	DE VINCU	LACION	Breve descripción de la Queja o Sugerencia (De no procader la misma le	Proc	edió	Area designada para	Seguimiento y Solución dado a la queja (Se publica la solución en un máxim
FOLIO	Recepción	Quep	Sugerencie	Felicitacia	Enspiracio	Chievine	Proveedor	será informado)	SI	NO	atender	de 15 dias de la fecha de aperturé en esta columna)
8	08-oct-14		×		×			FINES WAS ASSOCIED TELEFORCO, QUE ATREMEN A TENEFO LAS GALOTTACES DE ESPACIOCI COTRACIONO EN TENER ESPACIO/AMERITO ENTRE QUE CANALIZA ENTE PLOY DE LAMANDAS SPASI UNA MELARI ATTIMO DA ARESTRIOS GLEVITOS EL TELEFORC YA QUE NO SE QUENTA DON UNA LIMA DI RESTRI PARA LA ATREMENTO ES GALOTTACIS ES ES ESPACIO, TANTO DE CARRISTO COMPRETO COMO DE MAJESTERIA, WA QUE SON VARIA SUA LLAMACAS QUE SE DELANDE ATENDER, FOR FALTA DE PERSONA. (SUCCESSO CARRIALA)			RECURSOS HUMANOS	
1	G3-9d-14		×		×			AUTORIZACIÓN DE LAS PLANTAS DE MALIANS DE RESIDOS DENTRIO DE SETA SUCURSAL, COMUNICACIÓN CON LA ACMINISTRACIÓN DE RESIDOS Y MALIATAS DE RESIDOS ACERCA DEL EXTRAGO Y NUETO DE LABOCAMOA, MAYOR CONTROL DE UNITEGAS SUFICIAS Y MENOR QUATO DE HIPACTO ADMINITRATIVO EN RECUMARGORRES (SUSERIE AGUASCALENTES).			RECURSOS HUMANOS	
	29 may 14		×		×			INCER UNA HOJA EN RISTEMA DONDE DE RELACIONEMICOS TRUDRES A ENTREGRAY Y EMILAMENTA FRIMA POR RANTE DE MAESTROS CLEMITES, ME ENCOCETA ACUEL TRABEÑA FORMA GOSTIMATIAMANE ÉN LA RISTAN ESLUCIO, AS DATA DE LOCACIO DE MANDO DE LOS TRABEÑA POR PORTA DE PROPAR A CAMPILLO RISTANDA DE SANDA DE RADIO. EMILAMENTA DE RADIO.		*	BISTEMAS	bette en de l'en estate de l'année de l'anné
5 Y 4	26-sep-14		*		×			MEJORAN LOS CAMBITOS EN LOS QUE EL CLERITE TRANSPICITA SU MERCANCIA RAMA LA DOCUMENTACION RECORDUM LA DISTRICA ENTRE LAS LLANTAS PARA QUE EL CARRITO RUECA CARER EN LA DISCOLLA TRANSPICA DISTRICA CARER EN LA DISCOLLA TRANSPICA DISTRICA CARER EN LA DISCOLLA TRANSPICA DISTRICA CARER EN LA DISCOLLA TRES CIUDANO CARER EN LA PERCANCIA LA DISPREMA DE CARER EN LA CARRITO EN LA DISCOLLA TEL CONTROL DE BAJAN SU MERCANCIA LA DISPREMA PER SE			DIRECCIÓN REGIONAL	
3	25-sep-14		×		×			SEALAR CONTINUEDRO EN LAS AREAS DE ODURSE Y EMBARQUES PARIA LA YISON DEL CUENTE. AFECTA ANASTREOS QUENTES VÁ QUE NO HAY ISONTIFICACION DE LAS AREAS DE "OCUSSE" Y "EVÁRRIQUES" (NOUVACALIBRATER)			RECURSOS HUMANOS COMUNICACIÓN	
2	14-ago-14		×		*			SE AJUSTE D. PUESTO DE ACUERDO À LAS MEDISIDADES DE LÀ SUCURSAL, EL DESPAC-MODRA, SE DESMARRILLA CEMO DICURRE, CAM, DESPACIMIDATE, EMPLAYADOR.			RECURSOS HUMANOS/ COMUNICACIÓN	
1	16 jul-14		×		×			DINIT PUTERFORM CADA UND DE LAS SUCURIALES CON LA FRAUDAD DE ESTRE PORR ACCIDISES DE MELDINA CON OTIMAS SUCURISALES ANT SE DISMANARIAN LOS DOSTOS POR LLAMACAS TELEFONICAS		×	SISTEMAS	Administrate contents con tres canales de chat. Satemas, Operaciones y Alandón Credites. Sende el primetra di finazi par es tratas. Las sisses en cuestón la sidedando bajo la misma innatidad de la sugeriencia que me en/ver, pero no hubo ésito en tre proyectos.

OTAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS O	FIRMAN DE CONFORMIDAD	
\ \ \	Gerente de Sucursal	
Recursos Humanos	Bodegw	Atención a Clientes

TRESGUERRAS.	SUGERENCIAS 3G "PROGRAMA DE	RECONOCIMIENTOS"	NO. APERTURA DEL AÑO:				
# HULDOULIUWS,			Periodo	Fecha Inicial	Fecha Final		
SUCURSAL: CORPORATIVO	Fecha de Apertura de Buzón: Febrero	Hora de Apertura:	comprendido de:	17-feb-15			

FOLIO	Fecha		TIPO		TIPO D	E VINCUI	ACION	Breve descripción de la Queja o Sugerencia (De no proceder la misma le	Proc	edio	Area designada peru	Seguimiento y Solución dado a la queja (Se publica la solución en un máximo de 15 días de la fecha de apertura	
OLIO	Recepcion	Oneja	Supervecto	Felicitación	Impleses	Cheste	Prevendor	será informado)	51	NO	nlender	en esta columna)	
11	11-566-15		×		×			LA PROPLECTA ES DE QUE DE ANALICE POR LA LIBITACIÓN GEODRÁPICA ENDORDE SE ENCUENTRA ESTA CAPTACIONA Y EL POTUNÇIA, DUE ESTA PUDERA ABBRICAN EN CIANTO A INJARBO DE CUENTRA BRILA CONA ALTOS NORTE. Y SE VALORASIA A PODERLA HACER OPICINA DICIPRE Y EAD, NE PONDO A SUR DECENCE.			DIRECCION REGIONAL		
10	03-leo-15		x		×			trus hornes laribes, se since de operformised unos en el sens de communicación (or le spe ne he dada assentir or number un en protector de la primitar de operantial/produción para suscita atos sens a conflicto o a vidad un circum no las y quen en parade en la primitar para el tegor los servicios de tarnos completas o para del segundando can circum no number o como hacer collector que en titudo para de completa de completa de para del segundando can circum no como por outra hacer collector que en titudo para del completa de completa de para del segundando can circum no como por como hacer collector que en titudo para del como como como como como como como com			RECURSOS HUMANOS		
0	(D-les-10		×		x			SENDO UNA EMPRESA SOCIALMENTE RECPONDABLE CONSEGETO QUE PODRIMANO ECHARIA ANDAN UN PROVECTO DE RECOLADO EL QUA. TENDRIA COMO CREI THO MINIMENTA EL INVELTE SASURA QUE CENTRIA CADA SUCURSEL. AS FORMO TENDRIA DE VENTA AD DE PODRI RECUPERAN PRATE DE LOS. COSTOS SENERADOS DE MANERIA MENSUAL YIQ ANEJA. DE LOS INSUNOS QUE OCUPRICADA SUCURSAL.			SEGURIDAD E HIGIENE		
	-												
H													
-										-			
				1									
						-							

FELICITACIONES	3	FIRMAN DE CONFORMIDAD	
· ·		Gerente de/Sucursal	
Recursos Humanos	\forall $-$	6oega	Atención a Clientes





RESULTADOS

Indicadores y mejora continua

REPORTE DE SUGERENCIAS 2014

ADMINISTRATIVO 2014

ME5	QUEIAS	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

14	26	8313		0.5	3
12					
10 8 708	11 1000	B		_	
6		3		33 V.	QUEJAS
4			-		SUGERENCIAS
2	J. Bone	20 3		7	er iora eioni
W10000			0 4		FELICITACION
MARIO	ASSET.	NO ON	WON'T MERE		
4		100	wife.		

MES	PROCEDEN	NO PROCEDEN	SIN RESPUESTA
MARZO	9	5	
ABRIL	2	XI XX	
JULIO	9		
AGOSTO	15	1	
NOVIEMBRE			7
TOTAL	35	6	7



VINCULACION		
MES	PERSONAL PROVEEDORES CHENTE	5
MARZO	14	
ABRIL	2	
JULIO	8 1	
AGOSTO	16	
NOVIEMBRE	7	
TOTAL	37	



PLAN ESTRATEGICO 2014



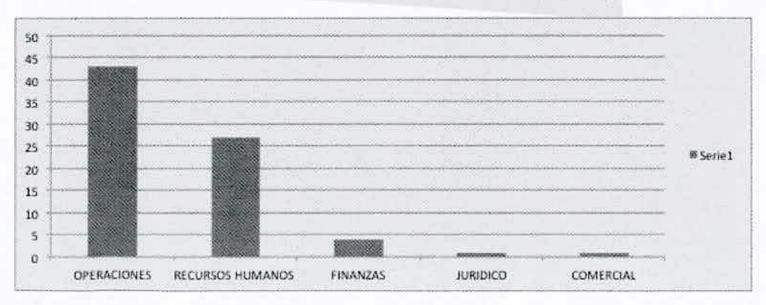
SUGERENCIAS "NOVIEMBRE 2014"

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
No.	TOTAL	76	100







SUGERENCIAS POR ÁREA "PROFESIONALIZACIÓN DE OPERADORES"

1 -	ATENIA NO. SU ATENICION TELEFONICA RASTREO	gerencias 23
2	ASIGNACION DE VIAJE	5
3	ENVIO DE CORREOS	5
4	HORAS DE VIAJE/DESCANSO	5
5	TIEMPO RECORRIDO	5
0.000	TOTAL	43



	TEMA	No. Sugerencias
1	TRATO A OPERADORES	14
2	INSTALACIONES	9
3	LIQUIDACION 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

