

ANEXO I

INFORME DIARIO - ÁREA DE ADMISIONES						
	POA	<input type="text"/>	Diferencia	<input type="text"/>		
Fecha	<input type="text"/>	Nº accesos	<input type="text"/>			
PREVISIÓN DE GRUPOS PARA EL DÍA SIGUIENTE			PREVISIÓN DE VALES			
Nº total de grupos	<input type="text"/>	Menú infantil	<input type="text"/>			
Nº personas en total	<input type="text"/>	Menú profesor	<input type="text"/>			
Nº personas discapacitadas (incluidas en total de personas)	<input type="text"/>	Menú adulto	<input type="text"/>			
			<i>Total</i>	<input type="text"/>		
ATENCIÓN AL CLIENTE						
Reclamaciones:	<input type="text"/>					
<hr/>						
<hr/>						
<hr/>						
Sugerencias:	<input type="text"/>					
<hr/>						
<hr/>						
<hr/>						
			Incidencias:	<hr/>		
Objetos Reclamados	<input type="text"/>	Acumulado Reclamados	<input type="text"/>	<hr/>		
Objetos Entregados	<input type="text"/>	Acumulado Entregados	<input type="text"/>	<hr/>		
PAGO PASES		HORAS POA DIF			INGRESOS	
AFORO P. D.	<input type="text"/>	ADMISIONES	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CONSIGNAS
AFORO P. C.	<input type="text"/>	CENTRAL	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	PARKING
AFORO P. BUS	<input type="text"/>	CONSIGNA	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	TIENDA
AUTOCARES	<input type="text"/>	PARKING	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	TOTAL
TOTAL VEHÍCULOS	<input type="text"/>	TOTAL	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 6 de 7
	SUGERENCIAS	Doc: PO-004

9. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Nº Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS
00		Emisión inicial
01		...
02		...
...		...
...		...

10. ANEXOS

Anexo I: Informe diario de admisiones

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 5 de 7
	SUGERENCIAS	Doc: PO-004

Nota sobre el diagrama de flujos:

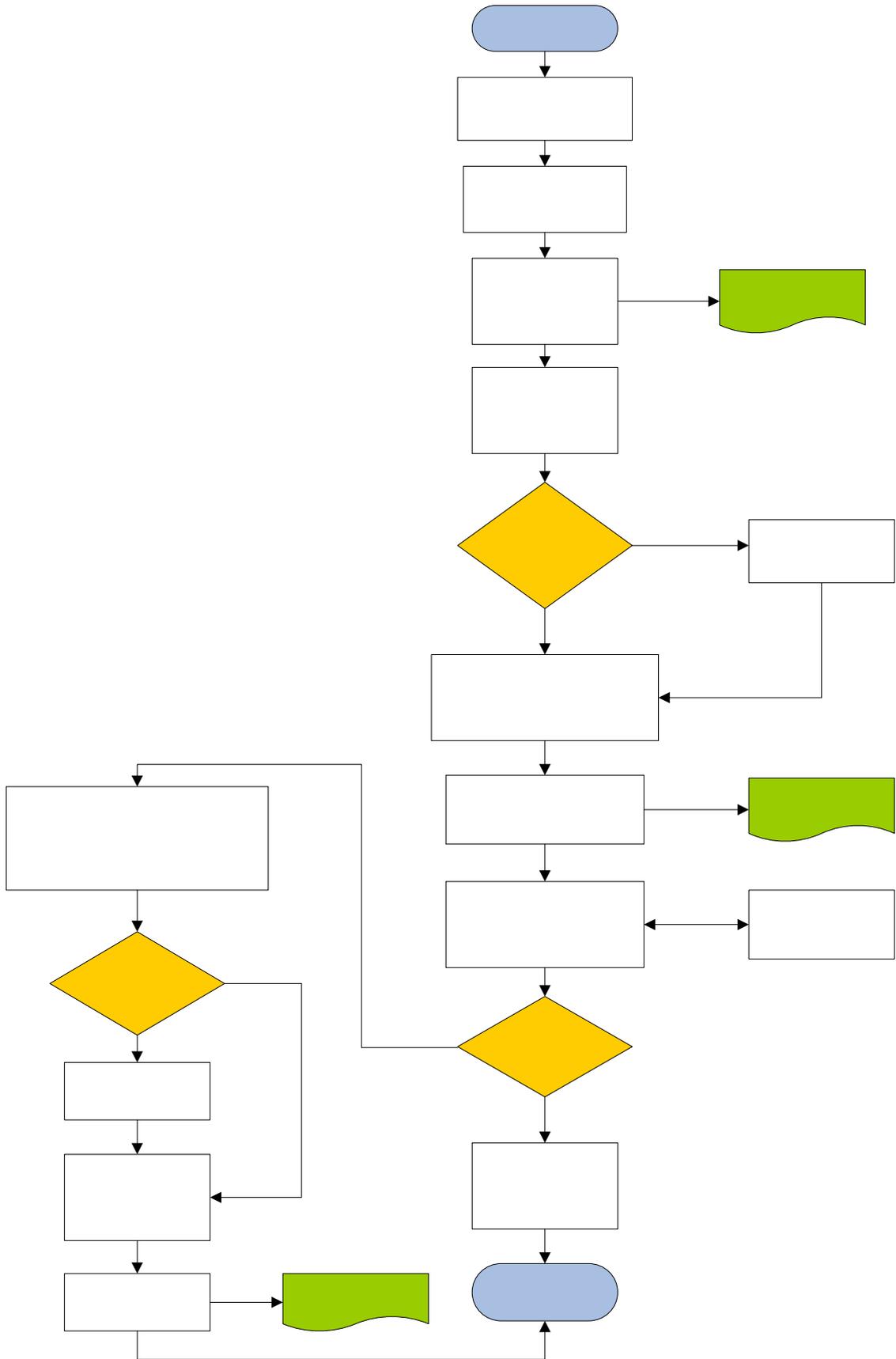
- (1) Una vez cumplimentado el impreso, el operador le pone el sello de COMCAL y hace entrega al visitante de la copia correspondiente, quedándose con el original para los archivos de atención al cliente de la empresa. Al mismo tiempo, el operador informa al cliente que su sugerencia será contestada en un plazo aproximado de 10 días.

7. INDICADORES DEL PROCESO

INDICADOR	Valor límite	Responsable medición	Documento de referencia	Periodicidad del registro
Tiempo de contestación de sugerencias	Máximo 10 días	Responsable de área	Archivo de contestaciones	Diario

8. REGISTROS

- Informe diario de Admisiones
- Registro de sugerencias (base de datos)
- Registro de contestaciones por escrito a los clientes



	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 3 de 7
	SUGERENCIAS	Doc: PO-004

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente procedimiento es establecer los criterios y actuaciones a realizar dentro del proceso de gestión de sugerencias.

Se aplica a las sugerencias por escrito que entregan los clientes, cuyo objeto son las actividades de COMCAL, que en opinión de dichos clientes merecen alguna observación o mejora, o tienen incidencia en su funcionamiento o gestión.

Este proceso debe ser conocido por todos los empleados de COMCAL que están en contacto directo con los clientes.

3. DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS

- Área de Admisiones
- Todos los departamentos

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- MGC "Manual de Gestión de Calidad"
- PGC-85.2 "Gestión de las no conformidades, acciones correctivas y preventivas"

5. DEFINICIONES

OAC: Oficina de atención al cliente

6. DESARROLLO

Entradas del proceso: Solicitud del cliente de hacer una sugerencia por escrito.

Salidas del proceso: Respuesta al cliente. Registro de sugerencias. Informe diario de Admisiones. Acciones de mejora tomadas como consecuencia de las sugerencias.

Propietario del proceso: Responsable del área de Admisiones.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 2 de 7
	SUGERENCIAS	Doc: PO-004

1. ÍNDICE

1. ÍNDICE	2
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
3. DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS	3
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	3
5. DEFINICIONES	3
6. DESARROLLO	3
7. INDICADORES DEL PROCESO	5
8. REGISTROS	5
9. HISTÓRICO DE CAMBIOS	6
10. ANEXOS	6



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

PO - 004

SUGERENCIAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>
Responsable área Admisiones	Responsable de Calidad	Director General

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación: