

RESTAURACIÓN												
Productos no disponibles al público												
Total Productos Inspeccionados (20)												
% Productos no disponibles al público												
Tiempo de espera en restauración												
Nº de comensales atendidos en menos 5´												
Nº total comensales atendidos												
% atendidos en menos de 5 minutos												
Nº de pedidos realizados en el mes												
Nº de pedidos con incidencias												
% de incidencias en pedidos												
Nº de Reclamaciones por el mismo motivo												
LIMPIEZA												
Nº de Reclamaciones por el mismo motivo												

REGISTRO DE INDICADORES

FECHA	LUNES	MARTES	MIÉRC.	JUEVES	VIERNES	TOTAL	LUNES	MARTES	MIÉRC.	JUEVES	VIERNES	TOTAL
AFLUENCIA												
APARCAMIENTOS												
Aforo parking T completo												
Aforo parking C completo												
Aforo parking Bus completo												
Nº de Reclamaciones por el mismo motivo												
ADMISIONES												
Nº de Reclamaciones por el mismo motivo												
Nº de Reclamaciones fuera del plazo												
Tiempo de contestación de sugerencias												
Nº de incidencias en consignas												
Llamadas atendidas												
Llamadas perdidas												
Total de llamadas												
% Llamadas perdidas / Llamadas totales												
TIENDA												
Nº de Reclamaciones por el mismo motivo												
Productos en lineal de ventas												
Capacidad de lineal												
% Ocupación lineal												
Productos sin precio o etiquetado erróneo												
Total Productos Inspeccionados (20)												
% Productos sin precio/etiquetado erróneo												

MUESTREO DE TIENDA

MUESTREO DE PRODUCTOS EN TIENDA

FECHA:

HORA:

	PRODUCTO	CÓDIGO	¿ETIQUETADO?	¿CORRECTO?	STOCK
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Nº TOTAL DE PRODUCTOS NO CONFORMES EN ETIQUETADO:

Nº TOTAL DE PRODUCTOS NO CONFORMES EN STOCK:

REALIZADO POR:

FIRMA:

▪ **MUESTREO DE RESTAURACIÓN**

MUESTREO DE PRODUCTOS EN RESTAURACIÓN

FECHA:		HORA:	
--------	--	-------	--

	UNIDAD	PRODUCTO	CÓDIGO	¿DISPONIBLE?	CANTIDAD	¿PEDIDO?
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

Nº TOTAL DE PRODUCTOS NO DISPONIBLES:

SISTEMA INFORMÁTICO DE PEDIDOS DEL ALMACÉN

En dicho registro constan todos los datos referentes a los pedidos realizados a los distintos proveedores de COMCAL, datos a través de los cuales se pueden conocer:

- Nombre y código del proveedor.
- Incidencias ocurridas en los pedidos (productos que llegan caducados o en mal estado, cantidades incorrectas de productos, ya sea por exceso o por defecto, retrasos en las entregas, modificaciones en las tarifas no acordadas...).
- Incidencias ocurridas en el almacén (suciedad, desorden, confusión de pedidos entre las distintas unidades de restauración...).
- Persona encargada de ese turno de almacén, fecha y hora.

SISTEMA INFORMÁTICO DE TOMA DE COMANDAS

En dicho registro constan todos los datos referentes a los pedidos realizados por los distintos clientes de las unidades de restauración de COMCAL, datos a través de los cuales se pueden conocer:

- Quién atiende al cliente
- Tiempo que el cliente ha estado esperando desde que entró en la unidad hasta que el camarero lo atiende
- Total de clientes atendidos en esa unidad ese día
- Contenido de la comanda del cliente
- Productos no disponibles ese día en esa unidad

TIEMPO DE ESPERA EN RESTAURACIÓN

TIEMPO DE ESPERA EN RESTAURACIÓN (minutos)

MES:

DÍA	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	REALIZADO POR:
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														
26														
27														
28														
29														
30														
31														

	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
	RECIB.	ATEND.	PERD.	RECIB.	ATEND.	PERD.	RECIB.	ATEND.	PERD.
LUNES	2								
MARTES	3								
MIÉRCOLES	4			1					
JUEVES	5			2					
VIERNES	6			3			1		
SÁBADO	7			4			2		
DOMINGO	8			5			3		
LUNES	9			6			4		
MARTES	10			7			5		
MIÉRCOLES	11			8			6		
JUEVES	12			9			7		
VIERNES	13			10			8		
SÁBADO	14			11			9		
DOMINGO	15			12			10		
LUNES	16			13			11		
MARTES	17			14			12		
MIÉRCOLES	18			15			13		
JUEVES	19			16			14		
VIERNES	20			17			15		
SÁBADO	21			18			16		
DOMINGO	22			19			17		
LUNES	23			20			18		
MARTES	24			21			19		
MIÉRCOLES	25			22			20		
JUEVES	26			23			21		
VIERNES	27			24			22		
SÁBADO	28			25			23		
DOMINGO	29			26			24		
LUNES	30			27			25		
MARTES	31			28			26		
MIÉRCOLES				29			27		
JUEVES				30			28		
VIERNES							29		
SÁBADO							30		
DOMINGO							31		
LUNES									
	RESUMEN OCTUBRE			RESUMEN NOVIEMBRE			RESUMEN DICIEMBRE		

	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE		
	RECIB.	ATEND.	PERD.	RECIB.	ATEND.	PERD.	RECIB.	ATEND.	PERD.
LUNES									
MARTES				1					
MIÉRCOLES				2					
JUEVES				3					
VIERNES				4			1		
SÁBADO	1			5			2		
DOMINGO	2			6			3		
LUNES	3			7			4		
MARTES	4			8			5		
MIÉRCOLES	5			9			6		
JUEVES	6			10			7		
VIERNES	7			11			8		
SÁBADO	8			12			9		
DOMINGO	9			13			10		
LUNES	10			14			11		
MARTES	11			15			12		
MIÉRCOLES	12			16			13		
JUEVES	13			17			14		
VIERNES	14			18			15		
SÁBADO	15			19			16		
DOMINGO	16			20			17		
LUNES	17			21			18		
MARTES	18			22			19		
MIÉRCOLES	19			23			20		
JUEVES	20			24			21		
VIERNES	21			25			22		
SÁBADO	22			26			23		
DOMINGO	23			27			24		
LUNES	24			28			25		
MARTES	25			29			26		
MIÉRCOLES	26			30			27		
JUEVES	27			31			28		
VIERNES	28						29		
SÁBADO	29						30		
DOMINGO	30						1		
LUNES	31								
	RESUMEN JULIO			RESUMEN AGOSTO			RESUMEN SEPTIEMBRE		

	ABRIL			MAYO			JUNIO		
	RECIB.	ATEND.	PERD.	RECIB.	ATEND.	PERD.	RECIB.	ATEND.	PERD.
LUNES				2					
MARTES				3					
MIÉRCOLES				4			1		
JUEVES				5			2		
VIERNES	1			6			3		
SÁBADO	2			7			4		
DOMINGO	3			8			5		
LUNES	4			9			6		
MARTES	5			10			7		
MIÉRCOLES	6			11			8		
JUEVES	7			12			9		
VIERNES	8			13			10		
SÁBADO	9			14			11		
DOMINGO	10			15			12		
LUNES	11			16			13		
MARTES	12			17			14		
MIÉRCOLES	13			18			15		
JUEVES	14			19			16		
VIERNES	15			20			17		
SÁBADO	16			21			18		
DOMINGO	17			22			19		
LUNES	18			23			20		
MARTES	19			24			21		
MIÉRCOLES	20			25			22		
JUEVES	21			26			23		
VIERNES	22			27			24		
SÁBADO	23			28			25		
DOMINGO	24			29			26		
LUNES	25			30			27		
MARTES	26			31			28		
MIÉRCOLES	27						29		
JUEVES	28						30		
VIERNES	29						31		
SÁBADO	30								
DOMINGO	1								
LUNES									
	RESUMEN ABRIL			RESUMEN MAYO			RESUMEN JUNIO		

SISTEMA AUTOMÁTICO DE LLAMADAS

SISTEMA AUTOMÁTICO DE LLAMADAS											
	ENERO			FEBRERO			MARZO				
	RECIB.	ATEND.	PERD.	RECIB.	ATEND.	PERD.	RECIB.	ATEND.	PERD.		
LUNES											
MARTES				1			1				
MIÉRCOLES				2			2				
JUEVES				3			3				
VIERNES				4			4				
SÁBADO	1			5			5				
DOMINGO	2			6			6				
LUNES	3			7			7				
MARTES	4			8			8				
MIÉRCOLES	5			9			9				
JUEVES	6			10			10				
VIERNES	7			11			11				
SÁBADO	8			12			12				
DOMINGO	9			13			13				
LUNES	10			14			14				
MARTES	11			15			15				
MIÉRCOLES	12			16			16				
JUEVES	13			17			17				
VIERNES	14			18			18				
SÁBADO	15			19			19				
DOMINGO	16			20			20				
LUNES	17			21			21				
MARTES	18			22			22				
MIÉRCOLES	19			23			23				
JUEVES	20			24			24				
VIERNES	21			25			25				
SÁBADO	22			26			26				
DOMINGO	23			27			27				
LUNES	24			28			28				
MARTES	25						29				
MIÉRCOLES	26						30				
JUEVES	27						31				
VIERNES	28										
SÁBADO	29										
DOMINGO	30										
LUNES	31										
	RESUMEN ENERO			RESUMEN FEBRERO			RESUMEN MARZO				

ARCHIVO DE CONTESTACIONES

Este registro consiste en un archivador en el que se guardan todas las contestaciones que el departamento de Admisiones envía a cualquier cliente como respuesta a una reclamación o sugerencia cursada por el mismo.

Se elaboran dichas respuestas incluyendo:

- ❖ Fecha de la reclamación / sugerencia
- ❖ Fecha de la respuesta
- ❖ Datos del cliente
- ❖ Motivo de la queja
- ❖ Explicación de la empresa
- ❖ Compensación, si procede, mediante el ofrecimiento de nueva visita (si no es trabajador del parque), vales de comida...
- ❖ Nombre y firma del responsable de la contestación

INFORME DIARIO DE ADMISIONES

INFORME DIARIO - ÁREA DE ADMISIONES											
POA		<input style="width: 80px;" type="text"/>	Diferencia		<input style="width: 80px;" type="text"/>						
Fecha		<input style="width: 80px;" type="text"/>	Nº accesos		<input style="width: 80px;" type="text"/>						
PREVISIÓN DE GRUPOS PARA EL DÍA SIGUIENTE					PREVISIÓN DE VALES						
Nº total de grupos		<input style="width: 80px;" type="text"/>	Menú infantil		<input style="width: 80px;" type="text"/>						
Nº personas en total		<input style="width: 80px;" type="text"/>	Menú profesor		<input style="width: 80px;" type="text"/>						
Nº personas discapacitadas (incluidas en total de personas)		<input style="width: 80px;" type="text"/>	Menú adulto		<input style="width: 80px;" type="text"/>						
			<i>Total</i>		<input style="width: 80px;" type="text"/>						
ATENCIÓN AL CLIENTE											
Reclamaciones:		<input style="width: 80px;" type="text"/>									
Sugerencias:											
Sugerencias:		<input style="width: 80px;" type="text"/>									
Objetos Reclamados		<input style="width: 80px;" type="text"/>	Acumulado Reclamados		<input style="width: 80px;" type="text"/>	Incidencias:					
Objetos Entregados		<input style="width: 80px;" type="text"/>	Acumulado Entregados		<input style="width: 80px;" type="text"/>						
PAGO PASES		HORAS			POA		DIF			INGRESOS	
AFORO P. D.	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	ADMISIONES	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	CONSIGNAS		<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	
AFORO P. C.	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	CENTRAL	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	PARKING		<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	
AFORO P. BUS	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	CONSIGNA	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	TIENDA		<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	
AUTOCARES	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	PARKING	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	TOTAL		<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	
TOTAL VEHÍCULOS	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	TOTAL	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>			<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	

Para la toma de indicadores con los que se realiza el seguimiento de procesos, COMCAL utiliza los siguientes registros, a los que se hace referencia en los correspondientes procedimientos:

- ☞ Informe Diario de Admisiones
- ☞ Archivo de Contestaciones
- ☞ Sistema Automático de Llamadas
- ☞ Tiempo de espera en Restauración
- ☞ Sistema informático de Toma de Comandas
- ☞ Sistema informático de pedidos del Almacén General
- ☞ Muestreo de Restauración
- ☞ Muestreo de Tienda
- ☞ Registro de Indicadores

Para facilitar la evaluación semanal / quincenal / mensual (según definición) de los indicadores, se introducen todos los valores en una tabla “Registro de Indicadores”, cuyo formato ha sido diseñado para permitir una visión cómoda y clara de los valores adoptados por los indicadores para cada periodo a evaluar, y en la que se han introducido fórmulas que permiten calcular los porcentajes que indican si los valores son o no admisibles.

El formato de cada uno de estos documentos es el siguiente:



REGISTROS:

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA
PARA LA TOMA DE
INDICADORES**