

## Objetivos

El objetivo de este módulo es identificar los procesos de la Organización y sus responsables e implicados, así como los elementos de entrada y salida, riesgos, oportunidades, documentación, registros y puntos de control. Con las fichas de puntos de control se pueden establecer controles (inspecciones) para un determinado proceso o subproceso.

## Procesos

Los procesos introducidos se muestran en la ventana de procesos al pinchar en el botón “Procesos”. En la parte izquierda se muestra la lista de procesos. Los datos de ficha correspondiente a cada proceso se muestran en la parte derecha.

En la lista de procesos se pueden establecer filtros de áreas y procesos. También es posible mostrar los procesos agrupados, y por defecto, se ocultarán las bajas.

### Creación de procesos

Para introducir los procesos de la Organización, se selecciona el módulo “Control de procesos”, y en la ventana “Control del proceso” se selecciona el botón “Procesos”.

Aparecerá una tabla donde se especificarán todos los procesos de la Organización. Éstos deben coincidir con los especificados por la organización, (normalmente descritos en el Manual de Calidad).

Para dar de alta un nuevo proceso nos situaremos en la lista de procesos, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Archivo / Nuevo”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Añadir”

En la ficha de procesos se irá seleccionando cada proceso y relacionando cada uno de ellos con un responsable de la empresa en “Responsable” y un “Área”.



En la parte inferior de la ficha tenemos las pestañas de Implicados, Entrada, Salida, Riesgos, Oportunidades, Documentación, Registros y Puntos De Control.

### **Implicados**

Se especificarán los implicados en cada proceso, haciendo clic sobre la tabla de Implicados o pinchando en el botón de “Modificar lista de implicados”.

### **Elementos de entrada y de salida**

Los elementos de entrada y salida, se identificarán haciendo doble clic en la tabla de elementos de entrada y salida, respectivamente o pinchando el botón “Añadir elemento de entrada / salida”. Se nos abrirá una ventana donde incluiremos una descripción del elemento y el proceso de origen / destino.

### **Riesgos, oportunidades y puntos de control**

Desde este módulo también podemos añadir riesgos relacionados con el proceso. Para ello pinchamos en el botón de “Añadir riesgos” y se nos abrirá una ventana de riesgos (módulo de riesgos).

De la misma manera podemos añadir oportunidades de mejora relacionada con los procesos pinchando en “Añadir oportunidades”.

Además, cómo se explicará posteriormente, también se pueden añadir puntos de control desde esta misma tabla pinchando en el botón “Añadir control”.

### **Documentación y registros**

En las pestañas "Documentación" y "Registros" ubicadas en la ficha del proceso vamos a ver la lista de documentos y registros del proceso seleccionado. También podemos mostrar la ficha de cada documento o registros relacionados pinchando en el botón "Ver documento" o "Ver registro" respectivamente.



### Modificación de procesos

Para modificar un proceso existente nos situamos sobre él en la lista de procesos, pudiendo realizar una de las siguientes acciones para acceder a su ficha:

- Hacer doble clic sobre él
- Pinchar en cualquiera de los campos activos de la ficha de procesos
- Pulsar la tecla “Intro”

### Borrado de procesos

Para borrar un proceso nos situamos sobre él en la lista de procesos, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Archivo / Eliminar”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Eliminar”
- Pulsar la tecla “Supr”

### Baja de procesos

Es posible dar de baja aquellos procesos con los que ya no formen parte de la Organización. Para dar de baja un proceso nos situamos sobre él en la lista de procesos y pinchamos sobre el botón “Baja” situado en la ficha del proceso. Si el campo “Fecha de baja” está en blanco almacenará en dicho campo la fecha actual.

### Búsqueda de procesos

Desde esta ventana se pueden realizar búsquedas de procesos en la lista de procesos, a fin de poder localizar uno en concreto de forma fácil y rápida.

- Para realizar la búsqueda hay que posicionarse sobre la lista de procesos y pinchar en el icono de la lupa que se encuentra en la barra de herramientas. Se escribe la palabra clave y se le da a “Buscar”. Si queremos seguir buscando en la misma lista con la misma palabra clave pinchamos en “Buscar siguiente”.
- También se puede hacer pinchando en “Herramientas / Buscar o buscar siguiente”.

### Búsquedas en listas de personas

Desde el módulo de control de proceso se pueden realizar búsquedas de personas en la lista de persona responsable del proceso y responsable del control del proceso, a fin de poder localizar a una persona en concreto de forma fácil y rápida

La búsqueda de personas se puede realizar:

- Desplegando el listado de personas y pinchamos sobre "<buscar...>".
- Posicionándonos sobre la lista de personas y pinchando en el icono de la lupa que se encuentra en la barra de herramientas.
- Posicionándonos sobre la lista de personas y pinchando en "Herramientas / Buscar".

Se nos abrirá una ficha donde podemos buscar directamente a la persona mediante un buscador o por su función y/o grupos.



## Puntos de control

Los puntos de control introducidos se muestran en la lista de control del proceso, en la parte izquierda de la ventana del módulo. Los datos de ficha correspondiente a cada punto de control se muestran en la parte derecha.

En la lista de control de proceso se pueden establecer filtros de áreas y procesos. También es posible mostrar los controles agrupados, y por defecto, se ocultarán las bajas.

También tenemos los botones de Procesos, que nos llevará a la ventana de Procesos comentada anteriormente y Permisos que permite establecer los permisos de cada punto de control en la intranet.

### Creación de fichas de puntos de control

Para dar de alta un nuevo control de proceso nos situamos sobre un proceso en la lista de control de procesos, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Archivo / Nuevo”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Añadir”

En la “Ficha de Control” es donde indicaremos el “Nombre del control”, por ejemplo “Comprobación del servicio”.

Se indicará, en la casilla de “Responsable”, el responsable de dicho control. Así mismo se especificarán en la tabla de elementos, los elementos a controlar, por ejemplo, el elemento a controlar, por ejemplo, el método realizado para su control, por ejemplo "Control Visual", "Inspección específica", etc. y los criterios de aceptación y rechazo, por ejemplo que "Todos los datos de facturación se encuentren cumplimentados".

Se especificará el “Muestreo” que se realizará del producto inspeccionado, por ejemplo el 20%, 30% ó 100% del producto.



En el campo “Registro” se indicará el registro o registros donde queda constancia de la inspección o el control de dicho proceso.

En la ventana Ficha de Control se especifica qué se hace “si no supera la inspección”, por ejemplo “No se acepta el transporte”.

También se pueden vincular riesgos a los puntos de control pinchando en el botón “Riesgos”. Se nos abrirá una ventana de vincular riesgos con punto de control. Por defecto nos aparecerá marcado el check “Mostrar sólo vinculados”. Para vincular riesgos, desmarcamos esta casilla y nos aparecerán todos los riesgos. Marcamos los riesgos que queremos vincular y finalizamos pinchando en “Aplicar” o “Aceptar”.

### Archivos asociados

Mediante esta opción es posible asociar documentos a cada punto de control que hayamos dado de alta. Así, por ejemplo, podemos añadir imágenes, informes o cualquier otro archivo que tenga relación con el control en cuestión.

Para asociar documentos a un punto de control nos situamos sobre él en la lista de puntos de control, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Herramientas / Archivos asociados”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Archivos”
- Pinchar sobre el botón de “Archivos” situado en la esquina superior derecha de la ficha del punto de control.

### Modificación de puntos de control

Para modificar un control existente nos situamos sobre él en la lista de puntos de control, pudiendo realizar una de las siguientes acciones para acceder a su ficha:

- Hacer doble clic sobre él
- Pinchar en cualquiera de los campos activos de la ficha de puntos de control
- Pulsar la tecla “Intro”





- Pinchar sobre el botón de “Archivos” situado en la esquina superior derecha de la ficha de puntos de control.

## Ordenación de puntos de control y procesos

Mediante esta opción es posible llevar a cabo la ordenación de los puntos de control que se hayan creado dentro de un proceso. Para ello pinchamos sobre "Herramientas/Ordenar puntos de control".

Del mismo modo, dentro del apartado “Procesos” de este módulo, se puede establecer un orden para los procesos, pinchando sobre "Herramientas/Ordenar procesos".

## Envío por correo electrónico

Es posible enviar por correo electrónico los informes generados en este módulo a los diferentes puestos de la Organización, adjuntar cualquier archivo externo a los informes y consultar el registro de envío.

- Para enviar un informe, desde la ventana de Control del proceso / Procesos se selecciona el control / proceso a enviar y se pincha en el icono del sobre. También se puede realizar seleccionando Herramientas/Envío a responsables.
- Desde esta misma pantalla se pueden enviar informes por puestos, mediante Herramientas/Envío de informes por puestos, y consultar los registros de envío mediante la opción Herramientas/Registros de envío.

## Informes

En este módulo se pueden obtener los siguientes informes:

- Lista de Procesos: en él aparece un listado de los procesos especificados por la Organización.
- Lista de Procesos con responsables: en él aparece un listado de procesos, relacionándolos con los responsables de los procesos, así como los implicados en los mismos.





- Lista de Puntos de Control: en él se especifican todos los puntos de control existentes de todos los procesos.
- Puntos de Control por procesos: en él se describen los puntos de control de un proceso determinado, previamente seleccionado.
- Ficha de Puntos de Control: seleccionando previamente un punto de control este informe muestra la ficha de control con los parámetros previamente completados.
- Ficha reducida de Puntos de Control: se puede generar la ficha del punto de control o del proceso que tengamos seleccionado. Este informe nos muestra los elementos a controlar, el seguimiento del control y registro, los registros vinculados y las acciones correctoras en caso de no superar la inspección.

