

## Objetivos del módulo

A través del módulo de oportunidades de q-bo.org es posible llevar a cabo la gestión de oportunidades de la Organización, según el esquema: identificación, análisis, evaluación, clasificación en base a resultados, tratamiento o acciones a realizar, reevaluación y seguimiento.

Desde este módulo se gestionarán las distintas evaluaciones, se vincularán indicadores a cada oportunidad y se iniciará y llevará un seguimiento de las acciones de mejora de tipo oportunidad.

## Oportunidades

Las oportunidades introducidas se muestran en la lista de oportunidades, en la parte izquierda de la ventana del módulo. Los datos de ficha correspondientes a cada oportunidad se muestran en la parte derecha.

En la lista de oportunidades se pueden establecer los filtros de grupo, clase, relaciones, proceso asociado y área. También es posible mostrar las oportunidades agrupadas y, por defecto, se ocultarán las bajas.

### Creación de oportunidades

Para dar de alta una nueva oportunidad nos situamos en la lista de oportunidades, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

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

Las oportunidades dispondrán, entre otros datos de: nombre, fecha de alta, grupos personalizables, proceso, responsable y frecuencia de evaluación. La frecuencia se puede establecer en:







Para finalizar la copia introducimos el nombre de la nueva oportunidad. Con este mismo método podemos copiar cualquier oportunidad de la lista.

### Búsqueda de oportunidades

Desde esta ventana se puede realizar la búsqueda de oportunidades, a fin de poder localizar una en concreto de forma fácil y rápida. Estas búsquedas se pueden llevar a cabo igualmente en las ventanas de archivos asociados.

- Para realizar la búsqueda hay que posicionarse sobre la lista de oportunidades 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 Oportunidades de mejora se pueden realizar búsquedas de personas en las diferentes listas (responsable de la oportunidad y de la acción), 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.



## Análisis de oportunidades

En este apartado indicaremos cuáles son los beneficios clave de la oportunidad. También hay un espacio para incluir observaciones. Para introducir esta información nos situaremos sobre la oportunidad correspondiente en la lista de oportunidades y pincharemos sobre el botón "Análisis" de la ficha de oportunidad.

## Evaluación de oportunidades

Las evaluaciones de oportunidades nos permitirán conocer la prioridad de las oportunidades de mejora en una Organización. La metodología consiste en establecer una serie de criterios de evaluación, que pueden ser personalizados en cada caso. Estos criterios pueden tomar una serie de valores, a cada uno de los cuales les asignaremos un significado distinto. También será necesario establecer los rangos de clasificación en función de los resultados que se obtengan, así como el tratamiento a llevar a cabo, que pasa por decidir e indicar si es prioritario, recomendado o difícil iniciar una acción.

Tras la evaluación, en el módulo de Tareas se mostrarán las oportunidades con acciones pendientes de iniciar y si este hecho tiene carácter prioritario.

### Acceso a la ventana de Evaluación de oportunidades

Para gestionar las evaluaciones de oportunidades tenemos que acceder a la ventana de "Evaluación de oportunidad". Para ello, debemos pinchar sobre el botón "Evaluación" situado en la parte inferior de la lista de oportunidades, abriéndose una nueva ventana.

La ventana de "Evaluación de oportunidades" muestra, en su parte izquierda, una lista de las evaluaciones realizadas hasta la fecha y, en la parte derecha, las oportunidades incluidas en cada una de las evaluaciones, junto a los valores asignados, los resultados obtenidos, el tratamiento y si es necesaria acción o no.

En la lista de evaluaciones se pueden establecer los filtros de fecha y área.



### Parámetros de evaluaciones

Desde la ventana de "Evaluación de oportunidades", para definir los parámetros de una nueva evaluación, nos situamos en la lista de evaluaciones, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

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

Los datos a cumplimentar son: descripción de la evaluación, fecha y si pertenece a un área en concreto. Además debemos establecer los criterios para la evaluación y el rango de resultados.

### Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación pueden tomar una serie de valores, a cada uno de los cuales les asignaremos un significado distinto.

A modo de ejemplo, para una oportunidad que se evalúe por tres criterios, coste económico, facilidad de implantación y repercusión, podemos tener:

CRITERIO	VALOR	SIGNIFICADO
COSTE ECONÓMICO	1	Alto
	2	Medio
	3	Bajo
FACILIDAD DE IMPLANTACIÓN	1	Muy difícil
	2	Difícil
	3	Fácil
	4	Muy fácil
REPERCUSIÓN	1	Baja

	2	Media
	3	Alta

Con los valores indicados en la tabla, cada oportunidad obtiene un valor numérico durante su evaluación. Dicho valor es el resultado de multiplicar entre sí los valores asignados en cada criterio a cada oportunidad. En el ejemplo anterior, el rango de resultados posibles estaría entre 1 y 36, como se explica a continuación:

mínimo COSTE (valor 1) x mín FACILIDAD (valor 1) x mín REPERCUSIÓN (valor 1)

$$1 \times 1 \times 1 = 1$$

máximo COSTE (valor 3) x máx FACILIDAD (valor 4) x máx REPERCUSIÓN (valor 3)

$$3 \times 4 \times 3 = 36$$

Por último, será necesario establecer los rangos de clasificación en función de los resultados que se obtengan, así como el tratamiento a llevar a cabo, que pasa por decidir e indicar si es necesario iniciar una acción o no y, en caso de ser necesario, si ésta tiene carácter prioritario. Siguiendo con el ejemplo:

RANGO DE RESULTADOS ENTRE 1 Y 36					
Desde	Hasta	Clasificación	Tratamiento	Necesita acción	Prioritaria
1	12	NO RECOMENDADA	RECHAZAR	No	No
12	24	RECOMENDADA	REALIZAR	Sí	No
24	36	PRIORITARIA	REALIZAR DE INMEDIATO	Sí	Sí

Según la tabla de valores del ejemplo anterior, suponiendo que el **COSTE ECONÓMICO** de una oportunidad fuese **Bajo**, la **FACILIDAD DE IMPLANTACIÓN** fuera **Muy fácil** y la **REPERCUSIÓN** fuera **Alta**, asignaríamos los siguientes valores:







### Borrado de evaluaciones

Para borrar una evaluación nos situamos sobre ella en la lista de evaluaciones, 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”

### Copia de evaluaciones

La copia de evaluaciones nos permite generar evaluaciones de oportunidades idénticas a las ya creadas. Esto resulta especialmente útil para llevar a cabo reevaluaciones de oportunidades sin tener que introducir nuevamente los parámetros, es decir, los criterios y sus valores, significados y clasificaciones correspondientes, así como las oportunidades incluidas.

Para copiar una evaluación nos situamos sobre ella en la lista de evaluaciones y en el menú de la ventana elegimos “Herramientas / Copiar evaluación”. Nos pedirá la evaluación que queremos copiar, los datos a copiar y los datos de la nueva evaluación (descripción y fecha). Finalmente debemos pinchar en el botón "Aceptar" para confirmar. Repitiendo estos pasos vamos a poder copiar cualquier otra evaluación existente.

### Búsqueda de evaluaciones

Desde esta ventana se puede realizar la búsqueda de evaluaciones, a fin de poder localizar una en concreto de forma fácil y rápida. Estas búsquedas se pueden llevar a cabo igualmente en las ventanas de archivos asociados.

- Para realizar la búsqueda hay que posicionarse sobre la lista de evaluaciones y darle al 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”.



### **Añadir oportunidades a una evaluación**

Una vez que se han establecido los parámetros de una evaluación, debemos indicar cuáles son las oportunidades que vamos a evaluar. Para ello, nos situamos sobre la evaluación en la lista de evaluaciones y pinchamos en el botón "Seleccionar oportunidad", apareciendo una ventana donde podemos elegir las oportunidades a evaluar.

### **Realización y resultado de la evaluación**

Para llevar a cabo la evaluación de oportunidades debemos asignar a cada una de las oportunidades un valor por cada uno de los criterios de la evaluación. Los valores para cada criterio deben estar comprendidos dentro de los que se establecieron en los parámetros de evaluación, pudiendo consultarse pinchando en el botón "Valores" situado en la parte inferior de la pantalla. Una vez introducidos los valores de oportunidad se mostrará automáticamente el resultado, la clasificación, el tratamiento y si es prioritaria.

### **Modificación del registro de evaluaciones desde ventana de "Oportunidades"**

Para modificar la evaluación de una oportunidad desde la ventana de "Oportunidades" debemos elegir la oportunidad a modificar y situarnos en la pestaña de "Evaluaciones" de la ficha, sobre la línea que queremos modificar, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- Hacer doble clic sobre la evaluación
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón "Modificar"
- Pulsar la tecla "Intro"

Esto nos mostrará el registro de la evaluación, pinchando sobre la columna "Valor" podemos modificar el valor asignado en la evaluación. El resultado, clasificación y tratamiento se verán modificados de forma automática.

### **Borrado del registro de evaluaciones desde ventana de "Oportunidad"**

Para eliminar la evaluación de una oportunidad desde la ventana de "Oportunidad" debemos elegir la oportunidad a modificar y situarnos en la pestaña de "Evaluaciones"



de la ficha, sobre la línea que queremos modificar, 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”

Esto eliminará el registro de la evaluación. Si hemos borrado la última evaluación, la próxima fecha de evaluación de oportunidad se actualizará automáticamente.

## Relación con indicadores

Es posible asignar indicadores a cada oportunidad, de modo que, para un determinado proceso que genere una o varias oportunidades, tengamos una sistemática de actuación destinada a controlarla.

En cuanto a los indicadores, los seguimientos y valores límite que se determinen como adecuados para el indicador pueden, en algunos casos, dar la medida de si un proceso se encuentra en unos parámetros de funcionamiento que consideramos adecuados o, por el contrario podemos detectar una oportunidad de mejora.

El informe de ficha de oportunidad reflejará la relación existente entre oportunidad y procesos, así como los indicadores vinculados.

### Vincular indicadores con oportunidades

Para vincular indicadores a oportunidades nos situamos sobre la oportunidad en la lista de oportunidades, pinchamos en la pestaña "Indicadores" de la ficha de oportunidades y posteriormente pinchamos en el botón "Vincular indicadores", mostrándose la ventana para vincular indicadores a la oportunidad seleccionada. Estas relaciones se pueden gestionar también desde el módulo de "Indicadores".



## Oportunidades y Contexto

Las oportunidades pueden tener su origen en fortalezas y oportunidades que hayan sido identificadas y formen parte de un análisis DAFO, dentro de una revisión del contexto de la Organización incluida en el módulo Contexto de q-bo.org. Cada elemento del DAFO (fortaleza u oportunidad) puede estar relacionado con una o varias oportunidades. Esas relaciones se pueden consultar en este módulo desde la pestaña Contexto ubicada en la ficha de la oportunidad.

## Acciones de mejora

Es posible iniciar acciones de mejora relacionadas con cada oportunidad. La gestión de dichas acciones se puede llevar a cabo íntegramente desde este módulo o desde el módulo correspondiente de Acciones de mejora, en el cual queda identificado el origen de cada registro. Por defecto, las acciones iniciadas desde este módulo serán del tipo "Oportunidades de mejora".

### Creación de acciones de mejora

Para crear una nueva acción de mejora relacionada con una oportunidad nos situamos sobre la oportunidad correspondiente en la lista de oportunidades, seleccionamos la pestaña de acciones de mejora situada en la ficha de oportunidad y pinchamos sobre el botón "Iniciar acción", mostrándose entonces la ventana de ficha de acción de mejora.

### Modificación de acciones de mejora

Para modificar una acción de mejora ya creada nos situamos sobre la línea correspondiente de la lista de acciones, pudiendo realizar una de las siguientes acciones para acceder a su ficha:

- Hacer doble clic sobre la acción de mejora
- Pulsar la tecla "Intro"



### Borrado de acciones de mejora

Para borrar una acción de mejora nos situamos en la línea correspondiente de la lista de acciones de mejora, 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”

### Cierre de acciones de mejora

Para cerrar una acción de mejora accedemos a la ficha de la acción y pinchamos sobre el botón “Cerrar”. Si el campo “Fecha de cierre” está en blanco almacenará en dicho campo la fecha actual.

## 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 una ficha de oportunidad, se selecciona en la lista de oportunidades y se pincha en el icono del sobre. También se puede realizar seleccionando en el menú Herramientas/Envío a responsables.
- Para enviar un informe de evaluación, se elige la evaluación de oportunidades a enviar y se pulsa el icono del sobre. También se puede realizar seleccionando en el menú 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.
- Si se tiene configurado el envío automático, al dar de alta una acción de mejora se podrá enviar por correo automáticamente, o bien una vez realizada seleccionando la acción y pinchando en el icono del sobre.

## Informes

En este módulo se pueden obtener los siguientes informes:

- Lista de oportunidades
- Ficha de oportunidades
- Planes de acción de oportunidades
- Informe de evaluación
- Criterios y clasificación
- Resumen de oportunidades
- Ficha de acción de mejora

