

Aplicación Informática Qsinc



■ Índice

• Índice	2
• Introducción	2
• Características de Qsinc.....	3
• Características Generales:.....	3
• Sistemas operativos soportados:.....	4
• Espacio de disco ocupado:	4
• Hardware:.....	4
• Seguridad de la información:.....	4
• Seguridad de acceso:.....	4
• Registro de incidencias – no conformidades y acciones correctivas	4
• Sugerencias internas de mejora.....	6
• Gestión de recursos humanos (RRHH).....	6
• Ficheros	9
• Otros	9
• Agenda.....	10
• Mensajería interna	11

■ Introducción

La aplicación informática **Qsinc** es una herramienta sencilla y flexible, que recoge la experiencia de consultores y responsables de la calidad, para facilitar la entrada, tratamiento y análisis de sugerencias, incidencias/no conformidades y acciones correctivas, consiguiendo una mejora mas que considerable en la eficiencia y eficacia de la comunicación interna en la organización así como en el análisis periódico de datos.

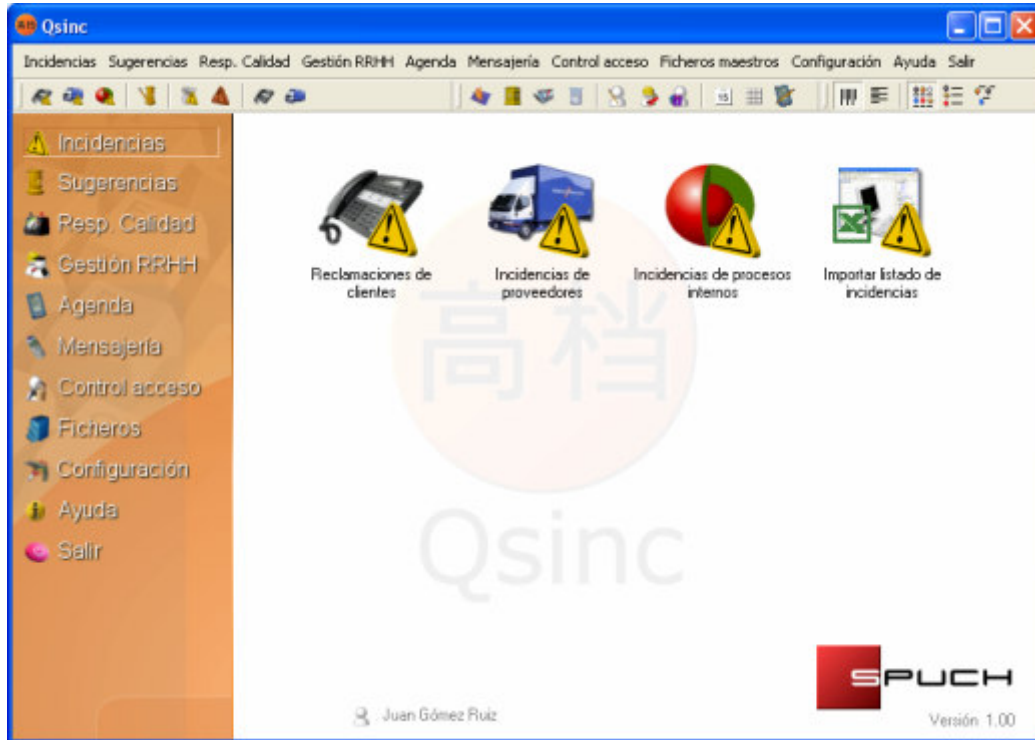
La experiencia adquirida y las mejoras propuestas y llevadas a cabo gracias a la implantación de **Qsinc** en empresas de todo el territorio nacional y de diversos sectores de actividad, hacen de dicha aplicación una herramienta imprescindible para organizaciones que deseen disponer de información útil e inmediata para el análisis de procesos internos de trabajo, para la toma de decisiones y para la participación e implicación del personal en la consecución del objetivo común.

De igual manera se presenta como una herramienta mas que eficaz, hoy en día, para empresas certificadas ISO 9001 en tanto que simplifica enormemente el volumen de papel que genera el Sistema de Gestión de la Calidad, facilitando el análisis de datos gracias a su sencilla lógica de codificación y a la exportabilidad de datos a Excel y mejorando la eficacia en la comunicación interpersonal e interdepartamental en la empresa.

Asimismo su utilización se traduce en un importante ahorro de tiempos, esfuerzos, comunicaciones ineficientes, papeleo innecesario,... convirtiéndose así en una herramienta, a la vez que sencilla de utilizar, potente en cuanto a información y ahorro se refiere.

De igual manera la figura del consultor podrá jugar un importante papel de apoyo, ya que **Qsinc** le facilita el conseguir la deseable implicación del personal en el sistema de calidad, y mas concretamente en el registro de incidencias/sugerencias, así como en la fijación de indicadores de eficacia de los procesos y codificación de los distintos tipos de incidencias, mediante el asesoramiento conveniente de cara a definir el método mas adecuado para el análisis de datos según las características de la organización, partiendo de la manejabilidad que permite la exportación de los mismos a plantillas estándar de Excel.

Qsinc incorpora además un práctico módulo de *Gestión de Recursos Humanos*, mediante el cual tendremos centralizada toda la información relativa al personal de la organización, la formación prevista por la empresa (interna o externa) y la formación propia de cada empleado, así que la definición completa de cada de los puestos de trabajo del organigrama o la estructura funcional de la empresa.



■ Características de Qsinc

■ *Características Generales:*

- Multiusuario y multipuesto
- Manejo sencillo con amplias ayudas
- Potentes filtros de búsqueda
- Participación de todo el personal en la introducción de incidencias y sugerencias
- Facilita la unificación de criterios de gravedad de las incidencias/no conformidades
- Potentes filtros de búsqueda
- Gran flexibilidad en la creación de las distintas clases de incidencias
- Paso automático de incidencia a no conformidad, según la valoración del Responsable de la Calidad
- Alertas de verificación de las acciones correctivas
- Posibilidad de creación de grupos de usuarios o departamentos
- Total conectividad (importación-exportación) con Excel para actualización de ficheros y para el análisis de datos
- Eficacia en la comunicación de la organización gracias al módulo de mensajería interna (mensajes escritos y de voz)
- Práctica agenda diaria de avisos y notas
- Personalización total de las opciones de impresión
- Simplificación el proceso de Análisis de Datos
- Facilita la gestión del personal y el control de la formación
- Personalización total de los privilegios de acceso a todas las opciones del programa

■ **Sistemas operativos soportados:**

Se requiere Windows 98 con Internet Explorer 5.0 o superior.
Soporta Windows 98se, ME, XP, Vista, NT 4.0, 2000, 2003.

■ **Espacio de disco ocupado:**

Se requiere un mínimo de 90Mb (base de datos incluida).

■ **Hardware:**

Microprocesador Pentium® 90MHz o superior
Pantalla de 800x600 o de resolución superior compatible con Microsoft Windows
32 MB de RAM.

Hardware opcional:

Un ratón u otro dispositivo de puntero
Micrófono de voz
Impresora (recomendado impresora láser o de chorro de tinta)

■ **Seguridad de la información:**

Incluye sistema de copia de seguridad de la base de datos con posibilidad de encriptación de la misma. Pudiendo ser realizadas desde cualquier instalación de la red local, o bien incluir la base de datos como un fichero más en el sistema corporativo de copias de seguridad.

Asimismo **Qsinc** permite personalizar los privilegios de acceso de cada usuario con el fin de asegurar al máximo la seguridad en el acceso a las opciones e información contenidas en el programa.

■ **Seguridad de acceso:**

Admite un número ilimitado de cuentas de usuario, protegidas por contraseña así como de equipos conectados.

■ **Registro de incidencias – no conformidades y acciones correctivas**

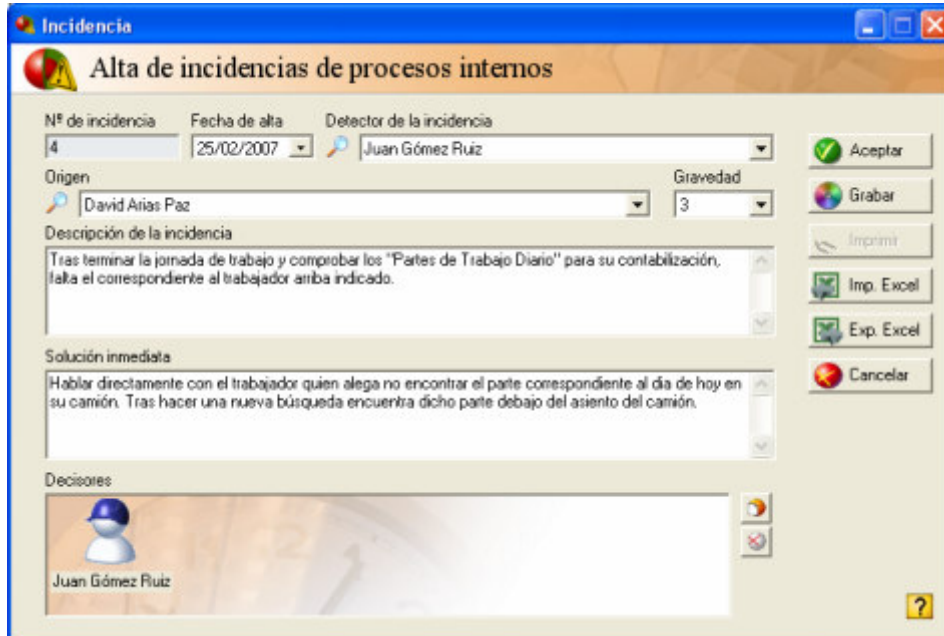
La informatización del registro de incidencias propuesta en **Qsinc** permite a la dirección un mejor conocimiento y perspectiva de aquello que *no va bien* o que se entiende *mejorable*.

En cualquier organización, el que no se registren o evidencien a simple vista incidencias no quiere decir que no existan, y está universalmente admitido que a partir del análisis de los propios errores es como una persona u organización mejor aprende.

Qsinc parte de la diferencia entre incidencia y no conformidad, aunque ésta sea únicamente una cuestión de importancia o *gravedad* a criterio del Responsable de la Calidad, que es quien debe determinarla con las consultas necesarias.

Así, tras el registro de incidencias por el personal de la organización, es tarea del Responsable de Calidad el asignar a cada una de ellas una valoración de gravedad de 1 a 5, siendo consideradas como no conformidades las de gravedad 4 o 5, guiando al usuario en la definición, propuesta y verificación de eficacia de la correspondiente acción correctiva.

El objetivo perseguido por **Qsinc** al introducir la distinción entre incidencia y no conformidad es el de facilitar el registro de incidencias, muchas de las cuales el Responsable de Calidad no valorará como no conformidades, a no ser que se repitan excesivamente, evitándose así el tratamiento más laborioso que supone la acción correctiva, pero sí que permitirán un análisis periódico más completo de desviaciones.



The screenshot shows a software window titled 'Incidencia' with a sub-header 'Alta de incidencias de procesos internos'. The form contains the following fields and controls:

- Nº de incidencia:** 4
- Fecha de alta:** 25/02/2007
- Detector de la incidencia:** Juan Gómez Ruiz
- Origen:** David Arias Paz
- Gravedad:** 3
- Descripción de la incidencia:** Tras terminar la jornada de trabajo y comprobar los "Partes de Trabajo Diario" para su contabilización, falta el correspondiente al trabajador arriba indicado.
- Solución inmediata:** Hablar directamente con el trabajador quien alega no encontrar el parte correspondiente al día de hoy en su camión. Tras hacer una nueva búsqueda encuentra dicho parte debajo del asiento del camión.
- Decisores:** Juan Gómez Ruiz (with a user profile picture)

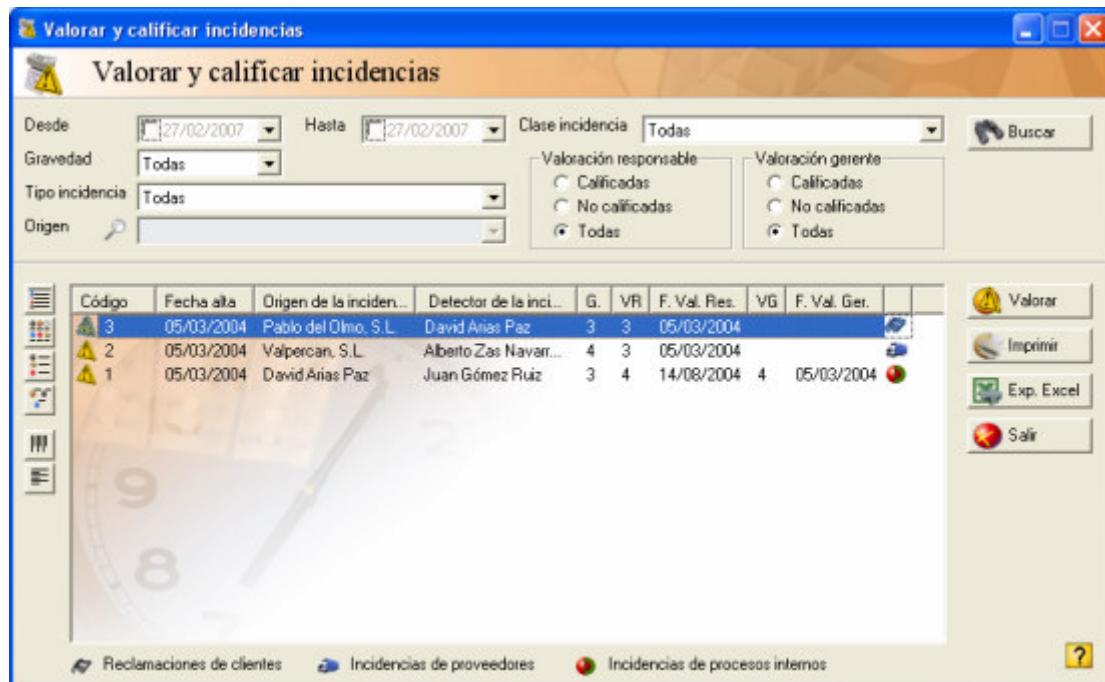
On the right side of the form, there are several buttons: Aceptar, Grabar, Imprimi, Imp. Excel, Exp. Excel, and Cancelar.

Cualquier persona de la empresa puede proceder, con nociones mínimas de manejo de ordenador y de manera sencilla, al registro de las incidencias detectadas, y con imputación a un origen predeterminado por el programa (clientes, proveedores o procesos internos).

Tras la entrada o registro de la incidencia y la solución inmediata adoptada, es tarea del Responsable de la Calidad el valorar su gravedad. Teniendo en cuenta el principio fundamental de que una incidencia grave o una reiteración del mismo tipo de incidencia, obliga a su calificación y tratamiento como no conformidad.

La aplicación marca los pasos fundamentales para la propuesta, seguimiento y verificación de eficacia de la Acción Correctiva pertinente.

Qsinc incorpora además, la creación de distintos "cargos" de responsabilidad y "grupos de usuarios" (áreas, departamentos o centros de trabajo) cuyos registros sean accesibles a sus responsables directos, los cuales participan también en la calificación de la gravedad de sus incidencias y en el tratamiento de las no conformidades.



■ Sugerencias internas de mejora

Los actuales principios de la calidad adaptados a las exigencias crecientes de eficacia en las organizaciones, han situado en primer plano la importancia de la sistematización de las comunicaciones ascendentes.

Un sistema de comunicación ascendente requiere el compromiso de la dirección de que se dará respuesta a las comunicaciones registradas, en unos plazos determinados, y que éste compromiso se cumpla.

La metodología de propuesta y registro de sugerencias internas de mejora contenida en el módulo de calidad de **Qsinc** fomenta la participación de la totalidad del personal así como el compromiso con el objetivo común de la organización, si bien dichas premisas pasan el compromiso público de la dirección y su buen hacer en la respuesta y gestión de las sugerencias propuestas.

Para ello en **Qsinc** hemos pretendido sistematizar el proceso, tanto de entrada de las sugerencias, como de *Seguimiento* de las mismas por parte del Responsable de la Calidad, consistente en la comunicación a el/los destinatario/s de la sugerencia y respuesta a la persona que haya propuesto la misma.

Las sugerencias de mejora de procesos y el registro de incidencias o no conformidades, son dos tipos de comunicaciones ascendentes de especial importancia para cualquier organización ya que pueden tener una repercusión directa en los resultados que ésta obtenga.

■ Gestión de recursos humanos (RRHH)

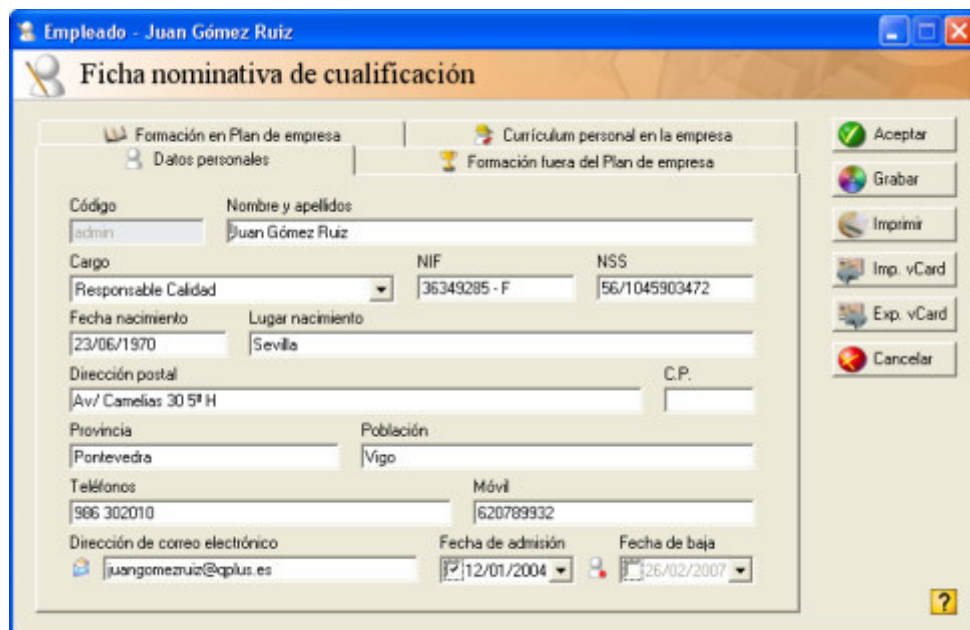
Como conjunto de aplicaciones orientadas a la mejora continua de la empresa, la familia de programas de **SPUCH** se hace eco de la importancia del factor humano en la actualidad. Así, **Qsinc** incorpora un novedoso módulo de gestión de Recursos Humanos cuyo punto de partida y núcleo fundamental es la *formación* en su más amplio sentido.

En esta opción presentamos 3 apartados claramente diferenciados pero relacionados entre sí:

▪ **Ficha Nominativa de Cualificación:**

Cada empleado de la empresa tendrá su propia ficha nominativa en la que, además de los datos personales de interés, registraremos;

- ✓ *“Formación fuera del Plan de Empresa”*: titulaciones y cursos realizados previos a la admisión en la empresa.
- ✓ *“Currículum Personal en la Empresa”*: en donde indicaremos los puestos de trabajo o cargos que ha ido ostentando el empleado desde su entrada en la organización, con indicación de las fechas de inicio y fin. Dichos cargos se corresponden con los descritos en el organigrama del laboratorio y que previamente deberemos haber introducido en la opción *Cargos*.
- ✓ *“Formación en Plan Empresa”*: en este apartado tendremos detallados todos los cursos realizados por el empleado en cuestión una vez dentro de la empresa. Esta opción se alimenta directamente del Plan de Formación, es decir, todos los cursos que demos por finalizados serán añadidos automáticamente en la ficha personal de los empleados que hayan participado en los mismos.



Empleado - Juan Gómez Ruiz

Ficha nominativa de cualificación

Formación en Plan de empresa | Currículum personal en la empresa | Datos personales | Formación fuera del Plan de empresa

Código: admin | Nombre y apellidos: Juan Gómez Ruiz

Cargo: Responsable Calidad | NIF: 36349285 - F | NSS: 56/1045903472

Fecha nacimiento: 23/06/1970 | Lugar nacimiento: Sevilla

Dirección postal: Av/ Camelias 30 5ª H | C.P.:

Provincia: Pontevedra | Población: Vigo

Teléfonos: 986 302010 | Móvil: 620789932

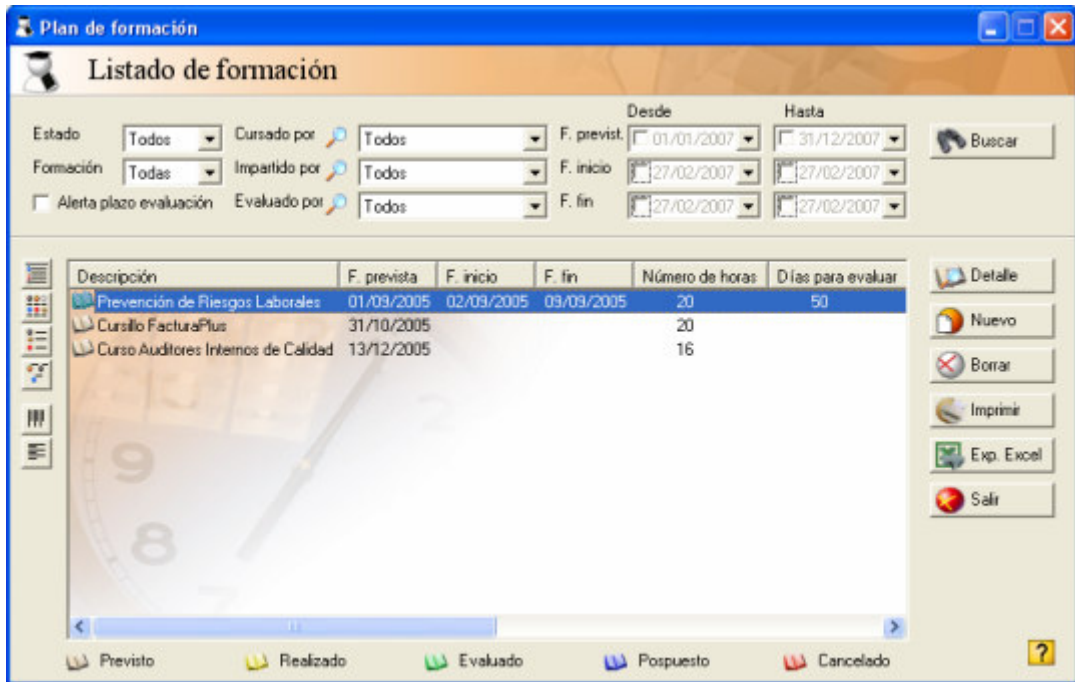
Dirección de correo electrónico: juangomezruiz@cpplus.es | Fecha de admisión: 12/01/2004 | Fecha de baja: 26/02/2007

Acciones: Aceptar, Grabar, Imprimir, Imp. vCard, Exp. vCard, Cancelar

▪ **Plan de Formación:**

En esta opción registraremos los cursos previstos a realizar con indicación del personal asignado, fecha estimada, si es formación interna (impartida por personal de la empresa) o externa (por academias, centros formativos, mutuas, organismos oficiales,...) y demás información de interés.

De igual manera nos permite el realizar la *valoración de la eficacia* de la formación recibida individualmente por empleado, procediendo el responsable designado a valorarla en una escala de 1 a 5 y realizando las anotaciones que estime convenientes.



- **Requerimientos por Puesto de Trabajo/Cargos:**

El objeto de esta opción es el de describir cada uno de los puestos de trabajo que definen la estructura funcional de la empresa, es decir, los cargos o responsabilidades componentes del organigrama de la organización.



Así, además de la descripción, departamento al que pertenecen y dependencia (responsable inmediatamente superior), detallaremos los requisitos que la dirección requiera para cubrir cada uno de los puestos de trabajo: certificaciones académicas y formación adicional, experiencia requerida, características personales,...

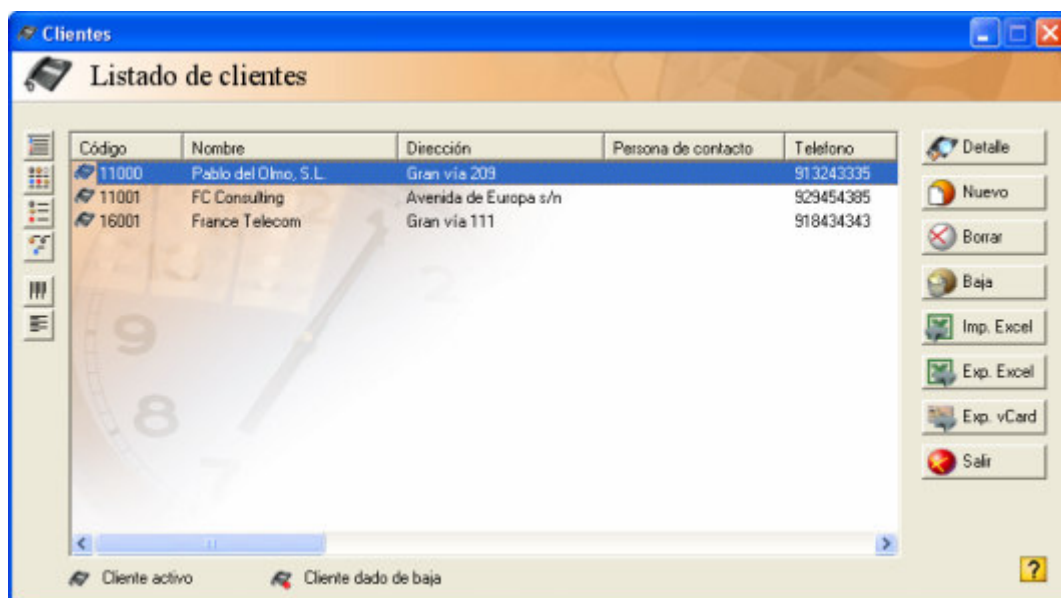
De igual manera permite realizar una enumeración de las tareas que debe/n desempeñar la/s persona/s que ocupa/n dicho cargo.

Adicionalmente **Qsinc** presenta la opción de crear grupos de personas y/o departamentos a los cuales asignar cada uno de los cargos definidos designando un responsable de departamento o decisor.

■ Ficheros

La simplicidad de la aplicación se materializa también en el tratamiento y actualización de los Ficheros Maestros. Denominamos así a los listados de **Usuarios**, **Clientes**, **Proveedores**, **Clases de Incidencias** y **Tipos de Evaluación** (de proveedores), siendo los tres primeros fundamentales para la utilización de **Qsinc** y perfectamente conectables con Excel. Esta facilidad de importación del **Qsinc**, permite cargar rápidamente los ficheros maestros de clientes y proveedores a partir de la exportación de datos de los programas de gestión o contabilidad.

El fichero de **Clases de Incidencias** nos facilitará la reagrupación de Incidencias-No Conformidades de un mismo tipo para su posterior análisis. Una vez instalada la aplicación se carga automáticamente un listado de clases de incidencias “modelo” genéricas para todos los sectores que cada organización deberá adaptar, especialmente en cuanto al grupo 7, a sus necesidades específicas.



Adicionalmente, **Qsinc** también soluciona la problemática del “alta” de proveedores y su inclusión como Suministradores Aceptados, contando así con dos ficheros paralelos de; proveedores (todos los posibles conocidos por la empresa) y de proveedores “aceptados” (aquellos a los que, en base a los requisitos de servicio ofrecido y exigidos por la empresa están en disposición de ser contratados por la misma). Este apartado está en consonancia con las directrices actuales de la norma ISO 9001:2000 ya que incorpora la opción de registrar suministradores en base a unos **Tipos de Evaluación** predefinidos.

■ Otros

La simplicidad de uso y manejo del programa se ve reforzada por una extensa y a la vez fácilmente comprensible “ayuda”, que recoge la totalidad de las opciones de **Qsinc**.

Qsinc contiene potentes filtros de búsqueda por la totalidad de los campos de interés, con el fin de simplificar las tareas diarias en los laboratorios. Dicha función, junto la sencilla exportabilidad con plantillas de hoja Excel, hacen de **Qsinc** una herramienta muy eficaz para

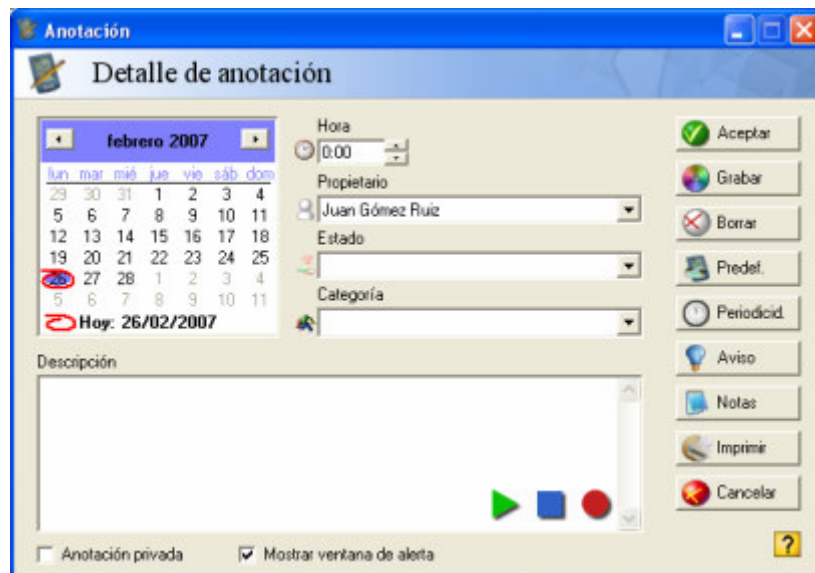
facilitar el análisis de los datos que contiene. Al igual que otras funcionalidades como las opciones de Impresión de aquellas pantallas fundamentales y de personalización del logotipo de la organización para comunicaciones con colaboradores del exterior o bien para personalizar informes.

La simplicidad de instalación y manejo de **Qsinc** se traslada también al registro de la aplicación y a la actualización de versiones, ambas on-line.

Asimismo su sencilla e intuitiva interfaz gráfica, a base de iconos amigables y universales, sirven como tarjeta de presentación personal y hacen de **Qsinc** una aplicación sencilla de aprender y utilizar, así como agradable a la vista del usuario.

■ Agenda

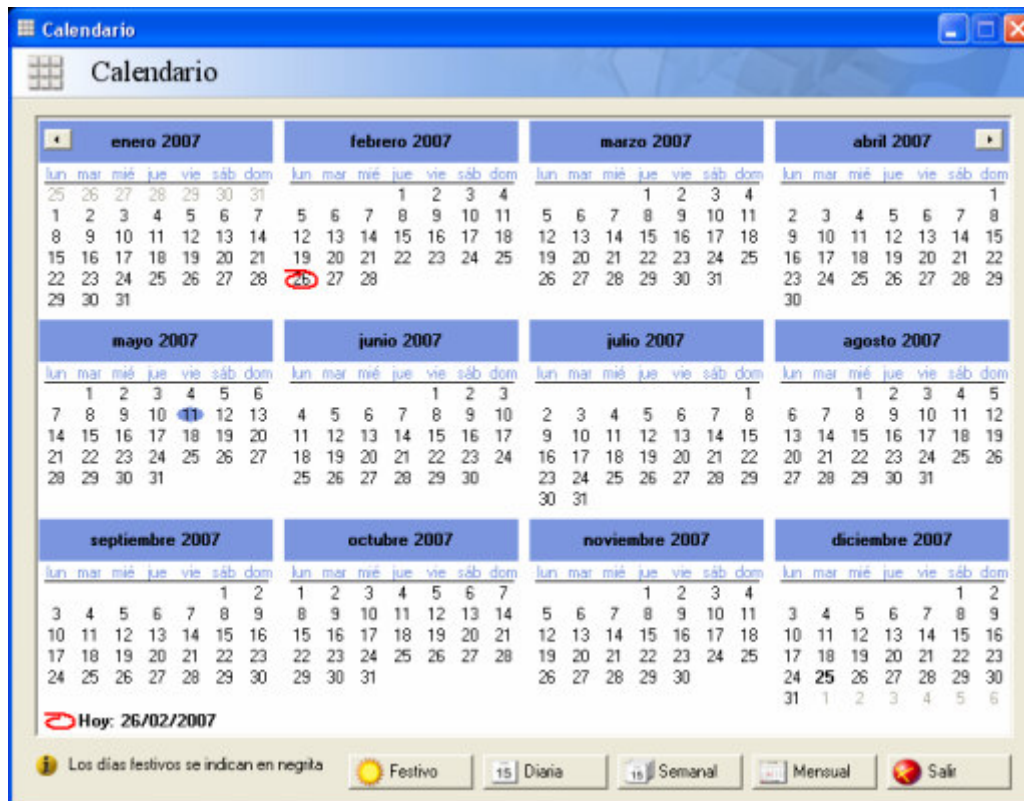
En **Qsinc** hemos incluido una potente y completa agenda personal de citas y avisos que hace de ésta una aplicación de gestión integrada mucho más completa que otras que puedan existir en el mercado.



En ella cada usuario de la aplicación podrá hacer todas las anotaciones necesarias para el día a día, incluyendo en las mismas toda aquella información de interés que estime oportuno. La opción de visualización diaria, semanal mensual y anual permite el realizar una planificación de tareas, reuniones y eventos que harán más llevadero el trabajo diario de los empleados.

Las anotaciones registradas podrán asociarse a alertas de aviso de manera que es el propio programa quien nos mantiene al tanto de las mismas, con la antelación y periodicidad que le indiquemos.

Su total personalización en cuanto a fijación de días festivos (en base a la ubicación geográfica de la empresa y al sector de actividad) así como la periodicidad y predefinición de las anotaciones y actualización de las mismas a base de notas asociadas (anotaciones adicionales o recordatorios que asociemos a un aviso previo a la ocurrencia del evento) hacen de este módulo una muy práctica y potente herramienta que nos liberará de papeles innecesarios y métodos de recordatorios poco efectivos.



De igual manera el módulo de agenda de **Qsinc** permite la impresión de las citas registradas en un día en concreto, de manera que podamos llevárnoslas con nosotros (prescindiendo de la agenda clásica o como complemento adicional) si no estamos en contacto con el ordenador. Así, en caso de salir a realizar visitas o en caso de que salgamos de viaje, podemos llevarnos impresas todas las citas y reuniones, ordenadas por horas, que habíamos programado anteriormente.

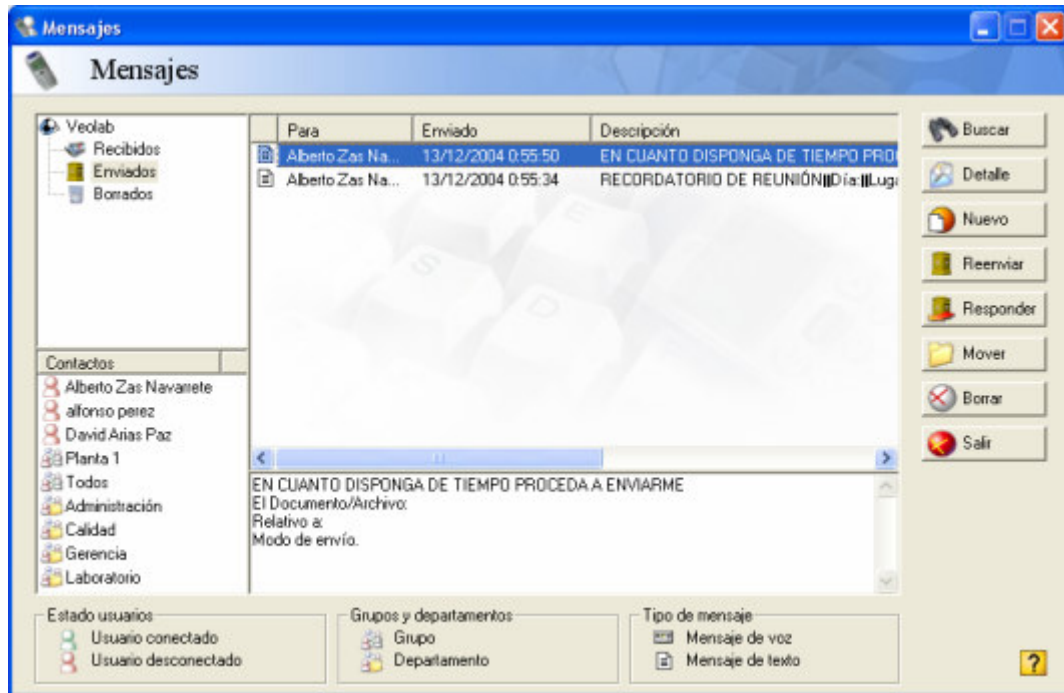
■ Mensajería interna

Si bien la comunicación de persona a persona más rápida y sencilla es la verbal, tiene el inconveniente de que, en la práctica, no se suele documentar ni registrar ya que ello requiere un reproceso posterior.

La comunicación escrita permite al que la emite una mayor reflexión a fin de lograr mejor claridad, concreción y argumentación en su exposición. Además puede aislarse de factores circunstanciales, externos o internos, que muchas veces distorsionan la comunicación, tanto por parte del que la emite como del que la recibe.

El módulo de mensajería contenido en **Qsinc** permite la comunicación interpersonal e interdepartamental, tanto ascendente como descendente, de manera que las “deficiencias” y “ruidos” generados en la comunicación verbal se ven reducidos de manera más que considerable, mejorando la eficiencia y eficacia en general y la rapidez, flexibilidad, seguridad, practicidad y comodidad en particular.

El módulo de mensajería también permite el envío de **mensajes de voz** a otro/s usuario/s. Esta propiedad se presenta como un avance cuantitativo y cualitativo muy importante, ya que optimiza la funcionalidad de la aplicación haciéndola extensible a aquellos usuarios poco familiarizados con la informática o simplemente poco amigos de ella.



La lógica de funcionamiento del módulo de mensajería interna es muy similar a los sistemas de comunicación actuales vía Internet mas reconocidos (Yahoo Messenger o Windows Live Messenger de Microsoft), con la principal ventaja de su simplicidad y su seguridad al no necesitar conexión a Internet, ya que se trata de un sistema de comunicación interno e instalado en la red de ordenadores de la empresa, al que únicamente pueden acceder los usuarios de la aplicación autorizados por el Responsable de Calidad, Gerente o usuario con privilegios de administrador del sistema.

