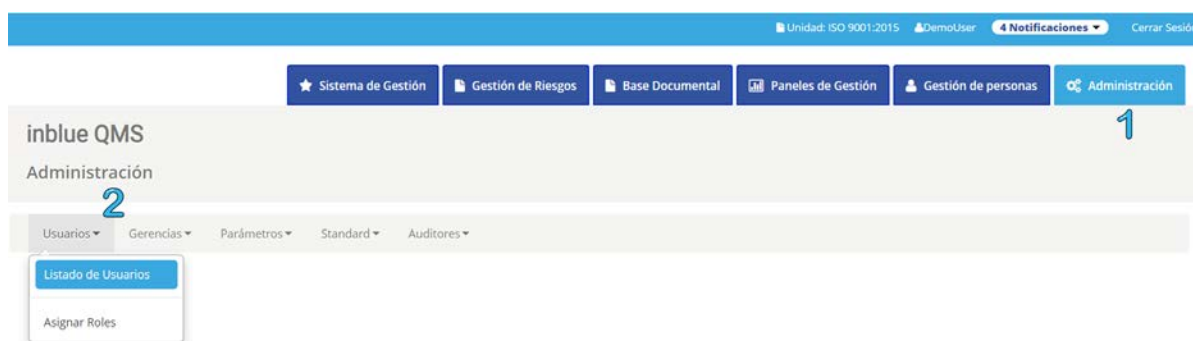


Preguntas Frecuentes QMS

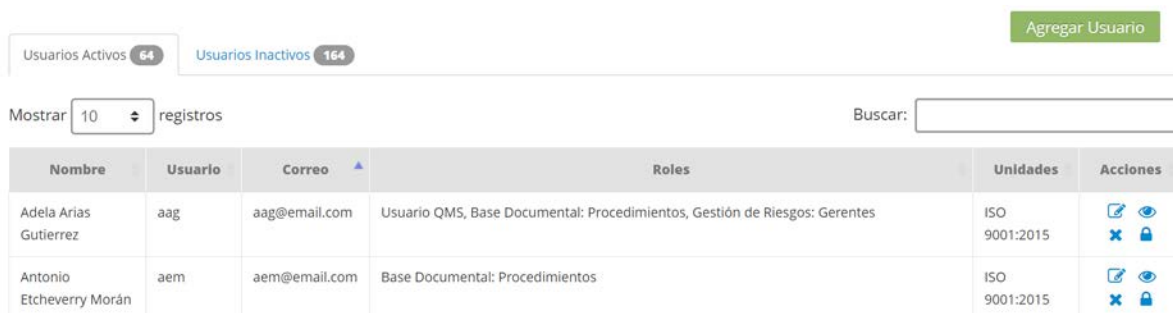


¿Como puedo crear y administrar los usuarios?

Ingresa a la pestaña Administración¹, despliega la pestaña Usuarios y presione la opción Listado de Usuarios.



Listado de Usuarios: Contiene el listado de usuarios activos e inactivos. Además, puedes crear, gestionar contraseñas, editar datos y desactivar usuarios.



Acciones disponibles:



Editar Usuario: Permite modificar datos, roles y unidades asociados al usuario.



Ver Permisos



Desactivar Usuario



Cambiar contraseña²

1) Solo quien posea el rol de Administrador tendrá acceso al módulo.

- 2) El usuario puede recuperar su contraseña directamente desde el Login presionando la opción ¿Olvidaste tu clave?

¿Cómo planifico una auditoria interna?

Ingresa a la pestaña Sistema de Gestión y luego en Auditorías Internas. Este módulo permite programar, planificar y crear informes de auditorías internas.

The screenshot shows the inblue QMS interface. At the top, there's a navigation bar with 'Sistema de Gestión' highlighted. Below it, the 'Auditorías Internas' module is selected. A dropdown menu for 'Planes de Auditoría' is open, showing options: 'Crear Plan de Auditoría', 'Listado de Plan de Auditoría', and 'Historial de Gestión'. A red arrow points from the 'Auditorías Internas' button to the dropdown menu.

Para crear una planificación de auditoria interna, el sistema le solicitará completar el formulario y presionar el botón Crear Plan de Auditoria. El sistema permite editar la agenda cuantas veces se requiera.

Coordinador de la auditoría	Equipo Auditor	Dirección de Auditoría
María Paz Olhaberry	x Fernando Bacciarini x María Paz Olhaberry	Los Trapenses #85
Objetivo	Alcance	Criterio
Establecer el grado de cumplimiento de los requisitos de la No	Procesos relacionados con las Unidades de Negocios: Gerenc	Norma ISO 9001:2015, Procedimientos Internos del SGC.
Fecha de Ejecución Desde	Fecha de Ejecución Hasta	Reunión de Apertura
01/08/2018	02/08/2018	01/08/2018 08:15 hrs
		Reunión de Cierre
		02/08/2018 15:00 hrs

AGENDA DE AUDITORIA

Agregar Días

+ Agregar Item - Borrar Todo

Hora		Proceso	Área	Auditor(es)	Auditado(cargo)	Acción
Desde	Hasta	Requisito por auditar				
10:00	11:00	x 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Comercial & Financial Offic	x María Andreina Cetari	Chief Comercial & Finance	

Cancelar Crear Plan de Auditoría

Para editar la planificación, debe seleccionar la opción Listado Plan de Auditoria y presionar la acción editar. Dentro del formulario, puede reprogramar la agenda y descargar un resumen de la planificación en formato PDF.

¿Cómo se maneja el control de documentos internos y externos?

Este módulo permite registrar documentos internos (como procedimientos o política de calidad) y documentos externos (como el Código del trabajo, ley del consumidor, etc.). Para acceder al módulo, ingrese a la pestaña Sistema de Gestión y luego a Control de Documentos.

The screenshot shows the 'inblue QMS' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Sistema de Gestión' selected. Below it, the 'Control de Documentos' module is active. A dropdown menu is open under 'Maestro de Documentos Externos', showing options: 'Nuevo Documento Externo', 'Listado de Documentos Externos', 'Mantenedor Gerencias', and 'Historial de Gestión'.

Para ingresar un nuevo documento, seleccione la pestaña respectiva al tipo de documento (interno – externo) y presione en la opción Nuevo Documento. El sistema solicita completar el formulario y adjuntar archivos (la opción se habilita una vez creado el registro).

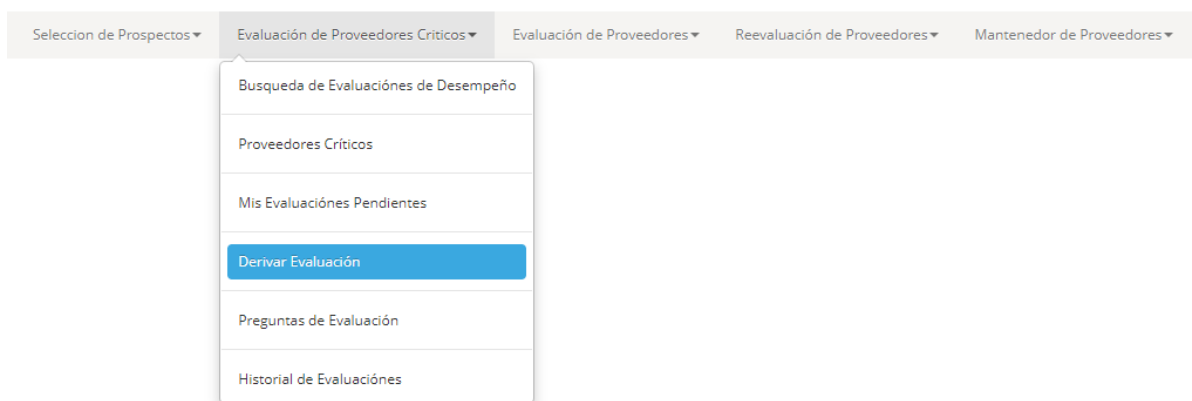
The screenshot shows the 'Nuevo Documento Externo' form. It includes fields for 'Nombre del Documento' (Código del Trabajo), 'Fecha de Vigencia' (19/12/2018), 'Fecha de Control' (20/01/2019), 'Cargo' (People Administration Manager), 'Area' (Talent Management Office), 'Colaborador' (Laura Iturrieta Munoz), 'Distribucion' (Digital selected), and 'Link Archivo' (http://www.dt.gob.cl/legislacion/1611/articles-95516_recurso_2.pdf). At the bottom, there are buttons for 'Cancelar', 'Actualizar Versión', and 'Guardar Cambios'.

¿Cómo se maneja el sistema de evaluación de proveedores?

Este módulo permite el diseño, despacho y consulta de evaluaciones de prospectos, proveedores y proveedores críticos. Para acceder al módulo, ingrese a la pestaña Sistema de Gestión y luego a Evaluación de Proveedores.



Para derivar una evaluación de proveedor a un usuario, seleccione el tipo de proveedor y presione la opción Derivar Evaluación.



Se listarán todas las evaluaciones pendientes de respuesta y la opción de derivar una nueva evaluación. El despacho de evaluaciones puede ser múltiple (de varios responsables a varios proveedores).





¿Cómo se manejan los productos no conformes?

Ingresa a la pestaña Sistema de Gestión y luego a Gestión de Hallazgos.

Unidad: ISO 9001:2015 DemoUser 9 Notificaciones Cerrar Sesión

★ Sistema de Gestión Gestión de Riesgos Base Documental Paneles de Gestión Gestión de personas Capacitación Administración

inblue QMS

Gestión de Hallazgos

Auditorías Internas Control de Documentos Evaluación de Proveedores Gestión de Hallazgos Información del Sistema Revisión Gerencial Contexto Organizacional

Encuesta de Satisfacción

Acciones Correctivas - No Conformidades Acciones Preventivas Oportunidades de Mejora

Este módulo permite gestionar 3 acciones:

- **Acción Correctiva:** Es aquella que se encarga de eliminar las No Conformidades (incumplimientos de un requisito, el cual es conocido como desviación).
- **Acción Preventiva:** Son las acciones tomadas para eliminar las potenciales no conformidades y prevenir su ocurrencia.
- **Oportunidad de Mejora:** Sugerencias que emite un auditor y/o dueño de un proceso, en base a sus conocimientos y experiencia para mejorar un proceso.

Para generar una de estas acciones, seleccione la pestaña correspondiente y presiona la opción **Nuevo**. Deberás completar el formulario y seguir las instrucciones.

Para consultar las acciones existentes, presione la opción **buscar** y selecciona el filtro que desees. Las opciones disponibles son por folio, estado, responsable, origen, rango de fechas y área.

Acciones Correctivas - No Conformidades Acciones Preventivas Oportunidades de Mejora

Busqueda de Acciones Correctivas

Buscar por Folio

Buscar por Estado

Buscar por Responsable

Buscar por Origen

Buscar por Rango de Fecha

Buscar por Área

Mostrar 10 registros Buscar:

Folio	Origen	Fecha Creación	Área Responsable de dar Solución	Unidad Responsable de dar Solución	Estado
Ningún dato disponible en esta tabla					

Mostrando registros 0 registros Anterior Siguiete



Necesito revisar la información de mi sistema de calidad. ¿Dónde la reviso?

Ingresa a la pestaña Sistema de Gestión y luego en Información del Sistema. El módulo permite las siguientes acciones:

- **Planificación del Servicio:** Permite desarrollar y detallar los procesos necesarios para la realización del servicio.
- **Control de Registros:** Contiene aquellos registros que la organización determina que son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- **Matriz de Comunicación:** Permite programar despachos de correo personalizados por un periodo determinado (diario, semanal, anual, etc.)

Para revisar la información del sistema de calidad, ingrese a la pestaña Planificación del servicio y selecciona la opción **Ver Planificaciones de Servicio**. Dentro de la lista podrás filtrar por Gerencia y área.

Planificación del Servicio ▼ Control de Registros ▼ Matriz de Comunicación ▼

Gerencia Área

Mostrar registros Buscar:

# ▲	Gerencia ▼	Área ▼	Servicio/Proceso ▼	Descripción ▼	Acción ▼
1	Executive Office	Compliance Office	Procesos y Procedimientos	Elaboración, actualización y mantención de los procesos y procedimientos de las distintas áreas de la empresa, a solicitud de ellas.	
2	Executive Office	Academy Office	Entrega de materiales	Al inicio de cada curso, el alumno recibe un bolso o mochila con distintos materiales según corresponda.	

También puedes consultar el control de registros, ingresando a la pestaña Control de Registros y selecciona la opción Listado Maestro de Registros. Dentro de la lista podrás filtrar por Gerencia y área.

Planificación del Servicio ▼ Control de Registros ▼ Matriz de Comunicación ▼

Gerencia Área

Mostrar registros Buscar:

# ▲	Gerencia ▼	Área ▼	Servicio/Proceso ▼	Nombre de Registro ▼	Acciones ▼
1	Operations & Accounting Office	Accounting	Facturación	Facturación	
2	Operations & Accounting Office	Accounting	Ingreso y Pago Proveedores.	Ingreso y Pago Proveedores.	



Estoy en auditoria y me solicitan las actas de revisión gerencial.
¿Dónde están?

Si te enfrentas a una auditoria y te solicitan esta documentación, debes dirigirte a la pestaña Sistema de Gestión y luego a Revisión Gerencial.

The screenshot shows the inblue QMS interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Sistema de Gestión, Gestión de Riesgos, Base Documental, Paneles de Gestión, Gestión de personas, and Administración. Below this, the 'Revisión Gerencial' section is active, showing a sub-menu with options: Auditorías Internas, Control de Documentos, Evaluación de Proveedores, Gestión de Hallazgos, Información del Sistema, Revisión Gerencial, and Contexto Organizacional. A red arrow points from the 'Revisión Gerencial' tab to a dropdown menu that appears when it is clicked. The dropdown menu contains three options: Nueva Acta de Revisión, Búsqueda de Actas de Revisión (highlighted with a red arrow), and Administrador de Temas.

Seleccione la opción **Búsqueda de actas de revisión** y filtre el año que desea consultar.

The screenshot shows the search results for 'Actas de Revisión'. On the left, there is a filter for 'Año' (Year) set to '2018' and a 'Buscar' (Search) button. On the right, a message states 'Se encontraron 2 resultados' (2 results found). Below this, there is a table with columns: Folio, Autor, Fecha, and Acciones. The table contains two rows of results. Below the table, it says 'Mostrando registros del 1 al 2 de 2 registros' (Showing records 1 to 2 of 2 records). At the bottom right, there are navigation links: Anterior, 1, and Siguiente.

Folio	Autor	Fecha	Acciones
1	Karen Sepúlveda	27/06/2018	Editar Eliminar
2	Karen Sepúlveda	17/12/2018	Editar Eliminar

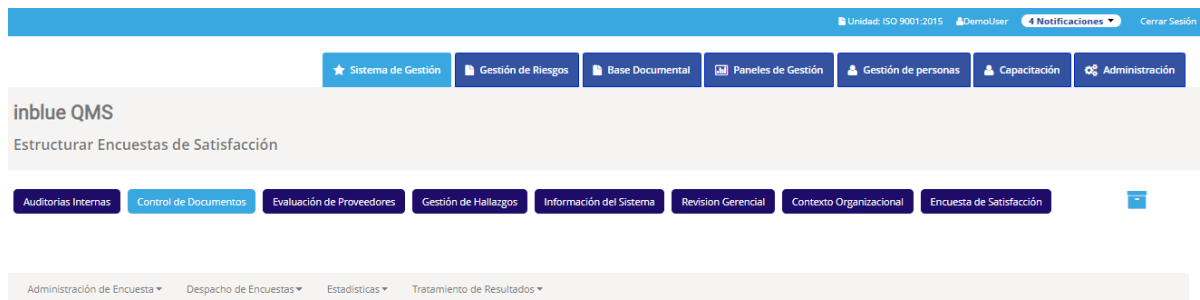
Luego presione la acción Editar en el documento que deseas consultar y se habilitará el acta dispuesta en 5 pestañas donde podrás verificar antecedentes iniciales, participantes, temas, salidas y documentos adjuntos.

The screenshot shows the 'Acta de Revisión' document view. At the top, there is a navigation bar with tabs: Antecedentes Iniciales, Participantes, Temas, Salidas, and Documentos. Below this, the 'Antecedentes Iniciales' tab is active, showing a form with fields for: Folio (9), Fecha de Registro (02/01/2019 10:46), Estado (Activo), Autor (Karen Sepúlveda), and Fecha de Acta (17/12/2018).



¿Dónde están las encuestas de satisfacción? ¿Cómo las administra el sistema?

Para acceder al módulo ingrese a la pestaña **Sistema de Gestión** y luego a **Encuesta de Satisfacción**.



El módulo permite el diseño y despacho de encuestas, visualización de estadísticas y tratamiento de los resultados.

Administración de Encuestas: Permite la creación y edición de las plantillas de encuesta, clasificadas por gerencia y área, estableciendo el porcentaje de aceptación con el que se medirá si aplica o no tratamiento.

Despacho de Encuestas: Permite el despacho masivo de encuestas para una serie de usuarios internos y clientes.

Estadísticas: Permite visualizar un resumen de las encuestas de un periodo determinado.

Tratamiento de resultados: Permite visualizar y tratar aquellas preguntas que no cumplen con el porcentaje de aceptación establecido en la creación de la plantilla.



¿Cómo se manejan los riesgos en QMS?

Ingresa a la pestaña Gestión de Riesgos y luego en Listado de Riesgos. En esta lista podrás visualizar todos los riesgos identificados en tu organización y gerencia en particular.

[Listado de Riesgos](#) [Listado Severidad Del Riesgo](#) [Listado Clasificación Del Riesgo](#) [Listado Exposición al Riesgo](#) [Listado Tratamiento al Riesgo](#)

Gerencia Área Año [Buscar](#)

Listado de Riesgos Crear Gestión de Riesgo										
Mostrar 10 registros		Buscar:								
	Gerencia	Área	Fuente del Riesgo	Proceso	Riesgo Detectado	Clasificación del Riesgo	Acción Preventiva	Clasificación de Efectividad de Control	Nivel de Exposición al Riesgo	Acciones
☐	IT & Business Services Office	IT & Business Services Office	Licenciamiento	Nivel 2	Auditoría Externa por Licenciamiento Interno adecuado a la organización	Alto	Contar con una asesoría en Licenciamiento	Deficiente	Mayor	✎ ✕

Para agregar un nuevo riesgo, presione el botón **Crear gestión de riesgo** y complete el siguiente formulario. Dentro del mismo, podrás determinar el tratamiento y la exposición al riesgo.

[Listado de Riesgos](#) [Listado Severidad Del Riesgo](#) [Listado Clasificación Del Riesgo](#) [Listado Exposición al Riesgo](#) [Listado Tratamiento al Riesgo](#)

[Identificación del Riesgo](#) [Tratamiento del Riesgo](#) [Exposición al Riesgo](#)

Gerencia

Área

Fuente de Riesgo

Proceso

Riesgo Detectado

Nivel de Probabilidad



¿Dónde puedo ver reportes y gráficos del sistema de calidad?
¿Qué incluye?

Los gráficos asociados al sistema de calidad puedes visualizarlos en la pestaña **Paneles de Gestión**, donde puedes crear tus variables e indicadores.

The screenshot shows the top navigation bar with the following items: Unidad: ISO 9001:2015, DemoUser, 4 Notificaciones, and Cerrar Sesión. Below this is a menu bar with: Sistema de Gestión, Gestión de Riesgos, Base Documental, Paneles de Gestión, Gestión de personas, and Administración. The 'Indicadores' section is highlighted, showing a sub-menu with: Gráficos, Variables, Indicadores, Objetivos de Calidad, Evaluación de Proveedores, and No Conformidades.

Para crear un gráfico, presiona la pestaña **Indicadores**. El sistema solicitará completar el siguiente formulario:

The 'Registro de Nuevo Indicador' form is divided into two main sections: 'Definición de Indicador' and 'Definición de Meta'.

Definición de Indicador:

- Indicador: Ingrese Nombre de Indicador
- Gerencia: -- Seleccione --
- Área: -- Seleccione --
- Objetivo: Ingrese Objetivo del Indicador
- Frecuencia: -- Seleccione --
- Tipo de Gráfico: -- Seleccione --

Definición de Meta:

- Periodo (desde): -- Seleccione --
- Año (desde): 2019
- Periodo (hasta): -- Seleccione --
- Año (hasta): 2019
- Condición: (<) - Menor que...
- Meta: 100.00
- Descripción de la Meta: Ingrese Descripción de la Meta

Ingreso de Formulas:

- Formula #1: Ingrese Nombre, Ingrese Ecuación
- Botón: Agregar Formula

Listado de Variables:

Show 10 entries Search:

Código	Nombre	Descripción
V90	Automatización trimestral	promedio de automatización trimestral
V89	CNL 2	Cumplimiento Ventas de Coaching Neurolingüística II
V88	Total de Total de requerimientos comprometidos - Infraestructura	Total de requerimientos comprometidos - Infraestructura
V87	Total de requerimientos en plazo - Infraestructura	Total de requerimientos en plazo - Infraestructura
V86	Total de Hitos por automatizar	Cantidad proyectada de Hitos de TMO por automatizar en el periodo.
V85	Total de Hitos automatizados	Cantidad de Hitos de TMO automatizados en el periodo.
V84	Psicología Neurolingüística	Cumplimiento Ventas de Psicología Neurolingüística
V83	Executive Coaching	Cumplimiento Ventas de Executive Coaching
V82	Master PNL Fines de Semas	Cumplimiento Ventas de Master PNL Fines de Semana
V81	Master PNL Vespertino	Cumplimiento Ventas de Master PNL Vespertino

Showing 1 to 10 of 86 entries

Previous 1 2 3 4 5 ... 9 Next

Botón: Registrar Indicador

*Al ingresar una ecuación, para que el sistema pueda detectar la variable, debes ingresarla entre {} y en mayúsculas, por ejemplo {{V2}}+{{V3}}/100.

Además, si quieres darle prioridad a un cálculo debes encerrarlo entre paréntesis (). Por ejemplo: $\{\{V2\}\}/(\{\{V3\}\}+10)$.



¿Dónde manejo la documentación de mi sistema de calidad?

Este módulo corresponde a un repositorio de documentos, políticas y procedimientos asociados al sistema de calidad. Para ingresar al módulo, seleccione la pestaña **Base Documental**.

Sistema de GestiónGestión de RiesgosBase DocumentalPanes de GestiónGestión de personasCapacitaciónAdministración

Manual de Políticas y ProcedimientosDeshabilitadosDiscusiones

Buscar Proc. PublicadosBuscar

CapítulosNuevo Capítulo

1.- Procedimientos Executive Office>2.- Procedimientos Operations & Accounting Office>3.- Procedimientos IT & Business Services Office>4.- Procedimientos Talent Management Office>5.- Procedimientos Commercial & Financial Office>6.- Reglas Executive Office>7.- Reglas IT & Business Services Office>8.- Reglas Talent Management Office>10.- Reglas Operations & Accounting Office>

4.- Procedimientos Talent Management OfficeNuevo...

4.1.- Procedimientos de People AdministrationNuevo...4.2.- Procedimientos Organizational DevelopmentNuevo...4.3.- Procedimientos Prevención de RiesgosNuevo...

4.3.1.- Procedimiento Herramientas Manuales>4.3.2.- Procedimiento Trabajos Personalizados>4.3.3.- Procedimiento para Trabajos en Alturas>4.3.4.- Procedimiento Manejo Manual de Cargas>4.3.5.- Procedimiento de Energía>4.3.6.- Procedimiento de Comunicación Interna Para Emergencias>

El módulo permite la creación de Capítulos, Secciones y Procedimientos. Al abrir un procedimiento, se despliega el siguiente formulario:

Procedimiento Trabajos Personalizadosvolver

4.- Procedimientos Talent Management Office / 3.- Procedimientos Prevención de Riesgos

4.3.2.- Procedimiento Trabajos PersonalizadosEditar

Título:2.- Procedimiento Trabajos Personalizados

Capítulo:4.- Procedimientos Talent Management OfficeSección:3.- Procedimientos Prevención de Riesgos

Autor:Maria Andreina Catari MejiasModificado por:Maria Andreina Catari Mejias

Versión:0.1Estado:Publicado

Revisores:Maria Andreina Catari Mejias,Fecha Revisión:13/07/2018

Aprobadores:Maria Andreina Catari Mejias,Fecha Aprobación:13/07/2018

Contenido

1. OBJETIVO
Definir las responsabilidades y actividades mínimas a desarrollar, por la línea de mando en cada faena, con las cuales darán cumplimiento a las normas de seguridad de la empresa.
Cumplir con las exigencias legales, contractuales, normas y estandarizaciones por las que se rigen las empresas mandantes, asumidos a través de un contrato de prestación de servicio.

*Previamente que el documento sea publicado a la organización, debe pasar por estados (borrador, revisión, aprobación). Además, permite habilitar una base de discusiones para facilitar la comunicación entre los usuarios.



¿Dónde puedo ingresar el organigrama y descriptores de cargo de mi organización?

Ingresa a la pestaña **Gestión de Personas** y luego en **Organigramas**. El sistema mostrará un listado con los organigramas existentes y las acciones para editar, ver versiones, imprimir ultima versión, historial de acciones y eliminar.

Organigramas				Nuevo Organigrama	
Mostrar	10	filas	Filtro:		
Nombre	Gerencia	Departamento	Acciones		
Compliance Office	Compliance Office	Compliance Office			
Commercial & Financial Office	Commercial & Financial Office	Commercial & Financial Office			
Marketing Business Office	Marketing Business Office	Marketing Business Office			
Project Office	Project Office	Project Office			
Academy Office	Academy Office	Academy Office			
Talent Management Office	Talent Management Office	Talent Management Office			

Para crear un nuevo Organigrama presione el botón **Nuevo Organigrama**. El sistema creará un organigrama por defecto el cual puedes modificar a tu gusto presionando en él.

Detalle

Organigrama :

Nombre del Organigrama

Gerencia :

-Seleccione-

Departamento :

-Seleccione-

Version

-Seleccione-

Guardar

