



# Funcionalidades Software Calidad GotelGest.Net



## FUNCIONALIDADES SOFTWARE CALIDAD GOTELGEST.NET

A continuación se detallan las funcionalidades más específicas que posee el Software de Gestión de Calidad de GotelGest.Net:

FUNCIONALIDADES MÓDULO CALIDAD GOTELGEST.NET	
Gestión de niveles de satisfacción	Gestión de incidencias en compras
Estados de seguimiento	Gestión de reclamaciones de clientes
Criterios de selección de proveedores	Acciones correctivas y preventivas
Gestión de procesos	Listado de tareas por usuario
Gestión de indicadores	Realización de encuestas de clientes
Edición de encuestas	Estadísticas de encuestas
Gestión de medidas disciplinarias	Seguimiento de peticiones internas
Tipos de infraestructuras	Seguimiento de incidencias de proveedores
Edición de periodicidades	Seguimiento de reclamaciones de clientes
Gestión de tipos de incidencias	Histórico de incidencias por proveedor
Definición de Objetivos	Histórico de reclamaciones por cliente
Revisión del sistema	Definición de departamentos de trabajo
Auditorías internas	Gestión de puestos de trabajo
Gestión de infraestructuras	Gestión de recursos humanos
Registro de mantenimientos automáticos	Actividades formativas
Registro de mantenimientos anuales	Seguimiento y satisfacción de actividades formativas
Gestión de peticiones internas	

Tabla 1. Tabla de funcionalidades

### 1. Gestión de niveles de satisfacción

Esta funcionalidad permite dar de alta los distintos niveles de satisfacción que son los que nos van a permitir medir el grado de satisfacción de nuestros clientes, con el fin de mejorar nuestros servicios y atención prestada.

### 2. Estados de seguimiento

Esta funcionalidad permite dar de alta los diferentes estados de seguimiento por los que pueden pasar las acciones tanto correctivas como preventivas llevadas a cabo por nuestra empresa para conocer su evolución.

### 3. Criterios de selección de proveedores

Los criterios de selección permiten identificar el motivo por el que un determinado proveedor entra a formar parte de nuestro abanico de proveedores con los que mantener una relación comercial. La selección de criterios de proveedores se realiza de forma automática una vez

damos de alta un nuevo proveedor. Al guardar el registro la aplicación nos mostrará la lista de criterios previamente creada, donde tendremos que seleccionar uno de ellos.

#### **4. Gestión de procesos**

La aplicación permite dar de alta los distintos procesos de calidad llevados a cabo por nuestra empresa. Un proceso es definido como un conjunto de actividades que utilizan recursos para transformar entradas en salidas. Dentro de los procesos podemos encontrarnos: el proceso de ventas, producción, comunicaciones internas....

#### **5. Gestión de indicadores**

Los indicadores sirven para medir el grado de cumplimiento de los objetivos marcados anualmente por la organización con la finalidad de cumplir con los criterios establecidos. Es en este apartado, donde tenemos que dar de alta los distintos indicadores necesarios en la empresa que nos permitan medir los objetivos impuestos en la organización.

#### **6. Edición de encuestas**

Esta funcionalidad nos permite dar de alta todas las encuestas de satisfacción que deseemos realizar a nuestros clientes con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los servicios prestados con la finalidad de tener unos datos objetivos para posibles mejoras.

#### **7. Gestión de medidas disciplinarias**

Las medidas disciplinarias son medidas que únicamente son adjudicables a los proveedores con los que trabajamos, y tienen la peculiaridad de que pueden dejar en un momento dado bloqueado al proveedor y por lo tanto no permitirnos trabajar con él. El hecho de dejar bloqueado al proveedor es una opción configurable al dar de alta la medida disciplinaria.

#### **8. Tipos de infraestructuras**

Los tipos de infraestructuras permiten clasificar los diferentes tipos en los que se divide la infraestructura de nuestra empresa, en cuanto a equipos de trabajo, espacio, limpieza... con el objetivo de poder llevar un correcto mantenimiento.

#### **9. Edición de periodicidades**

Esta funcionalidad permite dar de alta las distintas periodicidades que vamos a aplicar en los distintos mantenimientos de la estructura de nuestra empresa, como por ejemplo, la periodicidad en la que se realiza la limpieza....

#### **10. Gestión de tipos de incidencias**

Esta funcionalidad nos permite registrar los distintos tipos de incidencias que podemos tener con nuestros proveedores en las relaciones comerciales mantenidas con ellos.

### **11. Definición de objetivos**

Los objetivos son las metas que la organización se impone anualmente con la finalidad de mejorar los servicios prestados a sus clientes. Esta funcionalidad, permite dar de alta todos aquellos objetivos impuestos por nuestra organización. Los objetivos deben ser medibles y acordes con la política de calidad de la organización.

### **12. Revisión del sistema**

La dirección de la empresa, a intervalos planificados, debe revisar el sistema de gestión de calidad (SGC) de la organización, para asegurar su continua consistencia, adecuación y eficacia. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad.

Esta funcionalidad, permite mantener los registros correspondientes de las revisiones efectuadas por la dirección.

### **13. Auditorías internas**

Como su propio nombre indica, esta funcionalidad permite a dirección dar de alta las distintas auditorías internas realizadas con el objetivo de analizar y apreciar el control interno de la organización para garantizar su integridad, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión. Por lo tanto, una auditoría es una visión formal y sistemática para determinar hasta qué punto una organización está cumpliendo los objetivos establecidos por gerencia, así como identificar los que requieren mejorarse.

### **14. Gestión de infraestructuras**

A través del formulario de infraestructuras podemos controlar toda la infraestructura de la que se compone nuestra empresa, con el fin de llevar un correcto mantenimiento de la misma. Las infraestructuras se dividen a su vez por tipos, previamente dados de alta.

### **15. Registro de mantenimientos automáticos**

La aplicación permite varias opciones para indicar que el mantenimiento de la infraestructura ha sido realizado. Una de las opciones es que ese registro se realice de forma automática. Esta opción es muy interesante en el caso del servicio de limpieza por ejemplo, un servicio que se realiza de forma constante. En este caso, el registro de que se ha realizado se incluiría de forma automática pudiendo deseleccionarlo manualmente en caso de necesidad.

### **16. Registro de mantenimientos manuales**

Los registros de que se han realizado los mantenimientos indicados en la infraestructura en cuestión también pueden ser gestionados de forma manual.

## **17. Gestión de peticiones internas**

Las peticiones internas son consideradas por la aplicación como comunicaciones internas de no conformidad relacionadas con un trabajo en cuestión. Cuando una incidencia es detectada por personal de la empresa, es necesario generar una petición interna con el objetivo de aplicar una acción correctiva o preventiva que permita erradicar esta incidencia y ponerle remedio.

## **18. Gestión de incidencias en compras**

En la realización de nuestro proceso de compras, se pueden producir incidencias que pueden afectar a la relación que mantenemos con nuestro proveedor. Estas incidencias pueden ser originadas por varios motivos, pudiendo ser dadas de alta en la aplicación desde los propios documentos de compra, desde la propia ficha del proveedor o desde la opción de menú habilitada para ello.

## **19. Gestión de reclamaciones de clientes**

En nuestra gestión de ventas, nuestros clientes pueden remitirnos sus reclamaciones relacionadas con el trabajo o servicio prestado. Estas reclamaciones nos servirán como base para mejorar el servicio prestado a los mismos. Las reclamaciones pueden ser dadas de alta desde la propia ficha del cliente, desde el documento de venta o bien desde la opción de menú habilitada para ello.

## **20. Acciones correctivas y preventivas**

En la vista de acciones correctivas y preventivas, es donde tenemos todas las acciones correctivas o preventivas dadas de alta para solucionar las incidencias o reclamaciones gestionadas.

## **21. Listado de tareas por usuario**

Se trata de una vista que nos muestra las tareas tanto pendientes como realizadas de nuestro sistema de calidad por cada uno de los usuarios dados de alta en la aplicación.

## **22. Realización de encuestas de clientes**

La aplicación permite dar de alta y gestionar las distintas encuestas que vayamos haciendo a nuestros clientes. Estas encuestas se pueden dar de alta desde el propio apartado de encuestas disponible en el módulo de calidad y dentro de la ficha del propio cliente. Previamente hemos tenido que dar de alta los modelos de encuestas dentro del apartado de Maestros.

Las encuestas son de obligatorio cumplimiento para una correcta gestión de la calidad en nuestra empresa. Estas encuestas permiten conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes de cara al trabajo realizado por nuestra empresa.

### **23. Estadísticas de encuestas**

Se trata de una vista desde la que podemos obtener un informe completo de las diferentes encuestas realizadas a nuestros clientes. Cada una de las líneas que contiene esta vista corresponden a cada una de las preguntas con su respuesta emitidas a los clientes.

### **24. Seguimiento de peticiones internas**

Podemos llevar un seguimiento de las peticiones internas que se han dado de alta en GotelGest.Net, desde quien la dio de alta, así como las acciones correctivas y preventivas que se han llevado a cabo para solucionar la petición.

### **25. Seguimiento de incidencias de proveedores**

El seguimiento también se puede realizar en torno a las incidencias de proveedores dadas de alta en GotelGest.Net.

### **26. Seguimiento de reclamaciones de clientes**

También disponemos de esta opción en las reclamaciones emitidas por nuestros clientes en base a un determinado documento o por otra causa por la que un cliente nos emita una reclamación.

### **27. Histórico de incidencias por proveedor**

Podemos obtener un histórico preciso sobre las incidencias registradas en GotelGest.Net de cara a nuestra relación con los distintos proveedores con los que trabajamos.

### **28. Histórico de reclamaciones por cliente**

También podemos obtener este histórico por cliente, de manera que tengamos una relación detallada de las reclamaciones emitidas por cada cliente.

### **29. Definición de departamentos de trabajo**

La aplicación permite definir la relación de los distintos departamentos en los que está estructurada nuestra empresa, son los denominados departamentos, que serán utilizados dentro de la ficha de personal en el apartado de formación con el objetivo de detallar el departamento al que pertenece el empleado.

### **30. Gestión de puestos de trabajo**

Dentro de GotelGest.Net se pueden clasificar los distintos puestos de trabajo que existen en nuestra empresa, donde además podemos adjuntar las funciones y responsabilidades del puesto así como el perfil de la persona deseada para ocupar el puesto de trabajo en cuestión. Aspecto importante que nos puede ser de gran ayuda para contratar empleados en un futuro.

### **31. Gestión de recursos humanos**

Dentro del apartado de recursos es donde tenemos que dar de alta cada uno de los recursos que vamos a utilizar en la aplicación e indicar cuál va a ser su función en el uso del programa.

### **32. Actividades formativas**

Las actividades formativas dentro del módulo de calidad, son aquellos cursos, masters... realizados por nuestros empleados tanto para formación como para reciclaje de sus conocimientos.

### **33. Seguimiento y satisfacción de actividades formativas**

Las actividades formativas contienen un apartado desde el que se puede realizar un seguimiento de la misma así como conocer el grado de satisfacción tras ser realizada por nuestros empleados.

