

# QP

## Qpoint

Rumbo a la excelencia  
empresarial



**Qpoint**\_\_

\_\_Rumbo a la excelencia  
empresarial



**La competitividad es cada vez más decisiva para el éxito empresarial. La apuesta en la calidad y en la mejora continua del rendimiento de los procesos organizacionales debe ser encarada como una prioridad para las organizaciones que buscan la excelencia empresarial.**

El desafío de la calidad es hoy indispensable, no debiendo ser exclusivo de las organizaciones certificadas o en proceso de certificación. Todas las empresas que buscan la excelencia, independientemente de su dimensión o del sector de actividad en el que actúen, pueden diferenciarse y optimizar sus procesos de gestión apoyándose en soluciones que promuevan Buenas Prácticas de Gestión y transparencia de las políticas empresariales.

La solución PRIMAVERA QPoint es la respuesta de PRIMAVERA BSS a la creciente necesidad de las organizaciones más exigentes para implementar mecanismos de control interno, basados en Buenas Prácticas de Gestión, que conduzcan a la mejora de la calidad de sus procesos y a una performance de excelencia.

Soportada en una plataforma Web, esta solución combina una tecnología avanzada, con capacidad de customización e interoperabilidad, con una serie de buenas prácticas basadas en estándares internacionales, ofreciendo a las organizaciones un nuevo abordaje en el Control del Rendimiento y de la Conformidad de sus procesos de negocio.

Se trata de un producto altamente configurable que se adapta a las necesidades de las Medianas y Grandes Organizaciones de los más diversos sectores de actividad, permitiendo modelar los procesos de acuerdo a sus necesidades específicas, en función del sector de actividad, de la dimensión, de la complejidad de los procesos de negocio, de la normativa existente y de la capacidad de gestión, promoviendo la transparencia de las políticas organizacionales.

Funcionando como una solución stand-alone o integrada con cualquier sistema de gestión empresarial, Qpoint responde no sólo a las necesidades de las empresas certificadas o en proceso de certificación, ofreciéndoles mecanismos de control de la conformidad de sus procesos, como a las necesidades de las organizaciones que, sin pretender implementar aún Sistemas de Gestión Certificados, reconocen la importancia de estos mecanismos y pretenden adoptar un modelo basado en un conjunto de Buenas Prácticas de Gestión que promuevan la eficacia y la transparencia de sus operaciones.

Este producto está disponible en el modelo de utilización tradicional (On-Premise) y en régimen de Software as a Service (SaaS), permitiendo a las organizaciones optar por el licenciamiento perpetuo o por la suscripción de servicio mediante el pago de una mensualidad, de acuerdo a la estrategia de costes de cada organización.

## Principales ventajas

Soportada en una plataforma Web altamente extensible y configurable, la solución PRIMAVERA Qpoint da respuesta a las necesidades específicas de cada organización, permitiendo parametrizar un amplio conjunto de procesos de acuerdo a cada estructura empresarial.

Ofreciendo un ambiente de comunicación integrado, a través de internet, esta solución promueve la involucración y colaboración de todos los stakeholders en los procesos de control de conformidad, implementando mecanismos que conducen a un nuevo abordaje de los procesos de Control de la Eficacia y del Rendimiento de las organizaciones.

Qpoint incorpora un conjunto de procedimientos creados en base a Estándares Internacionales que promueven procesos orientados a Buenas Prácticas de Gestión, desarrollados con la colaboración de especialistas en esta área.

## Tecnología puntera

Basada en la tecnología WebCentral, una plataforma colaborativa que promueve la centralización y facilidad de acceso a la información institucional, Qpoint incorpora una gran vertiente tecnológica, dotándola de una elevada capacidad de parametrización y customización. Herramientas como Application Builder hacen de Qpoint una solución de elevada versatilidad, destacando además la posibilidad de funcionar de forma autónoma o integrada con diferentes sistemas de gestión existentes en el mercado.

La posibilidad de crear diferentes Workflows es uno de los puntos fuertes de la solución, en la medida en que facilita el control efectivo de los flujos documentales dentro de cada organización. En el ámbito de la gestión documental, esta solución incorpora además la herramienta Document Management System a través de la cual es posible efectuar un archivo documental que facilita la organización de los documentos en bibliotecas de fácil acceso.

PRIMAVERA Qpoint se presenta igualmente como una solución de elevada productividad en términos de reporting. Recurriendo a la herramienta Analytics, es posible definir un amplio conjunto de indicadores basados en la información existente en el sistema de gestión, como por ejemplo, análisis financieros o de ventas, entre otros informes fundamentales al proceso de toma de decisión.

## Principales áreas de actuación

Creado con el objetivo de implementar mecanismos de control interno, este producto está formado por un conjunto de mecanismos que garantizan la conformidad del negocio de acuerdo a las normas internas, legales y de mercado.

Gracias a la incorporación de un amplio abanico de mecanismos de control, PRIMAVERA Qpoint promueve la mejora del rendimiento global de las organizaciones.

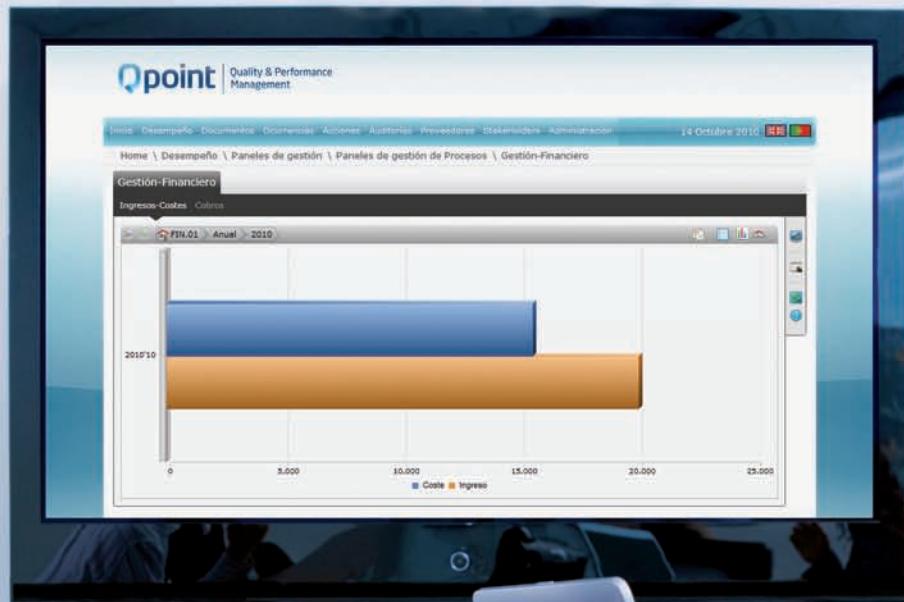


# Monitorización del Rendimiento

Defina fácilmente un conjunto de Indicadores que permitan evaluar el desempeño de su organización.

Tan importante como la definición de estrategias a seguir por una organización, es la evaluación de su eficacia. En este contexto, los indicadores se presentan como una excelente herramienta de apoyo a la toma de decisiones en la medida en que permiten constatar la eficacia de las estrategias definidas y alcanzarlas en conformidad.

La correcta definición de indicadores y de las respectivas metas que se pretenden alcanzar, frente a los objetivos trazados, así como el intercambio de esta información, es fundamental para monitorizar el desempeño de los procesos de negocio, constituyendo una sólida base de apoyo al proceso de toma de decisiones. Gracias a la elevada capacidad de parametrización de esta solución, cada organización puede definir los indicadores de acuerdo a sus procesos y extraer un conjunto de datos estadísticos bajo diferentes perspectivas: financiera, de procesos, de clientes, de aprendizaje y de conocimiento. Qpoint pone a disposición una Biblioteca de Indicadores de Desempeño (KPI), así como un conjunto de Dashboards que presentan la información de forma esquemática, facilitando el proceso de análisis del rendimiento y la correspondiente toma de decisión.



# Gestión de Ocurrencias / Acciones

Analizar las causas de una determinada ocurrencia y establecer acciones para evitar su repetición es fundamental en el proceso de gestión del rendimiento y de la calidad empresarial. Una Ocurrencia (No Conformidad Potencial, Efectiva u Oportunidad de Mejora) constituye una constatación de un desvío o incumplimiento de un determinado requisito, independientemente de su naturaleza (procesos, productos, reglamentos, política interna, etc.).

Tratar convenientemente las Ocurrencias detectadas es un proceso central para el control de la conformidad y una condición esencial para evitar la repetición de incongruencias. Con Qpoint es posible administrar de forma eficaz todo el proceso de Ocurrencias, desde su registro hasta su cierre, pasando por el análisis de causas y definición de Acciones (Correctivas, Preventivas o de Mejora) a través de un conjunto de funcionalidades presentes en la solución.

## Principales Funcionalidades (Ocurrencias)

Círculo predefinido con posibilidad de customización y/o creación de nuevos Circuitos;

Tipificación, Registro y Caracterización de Ocurrencias;

Definición y Análisis de Causas y definición de Acciones;

Ánalisis y Tratamiento de Ocurrencias con asignación de responsabilidades y plazos de ejecución;

Control de los timings definidos para cada interviniente con la correspondiente administración de alertas;

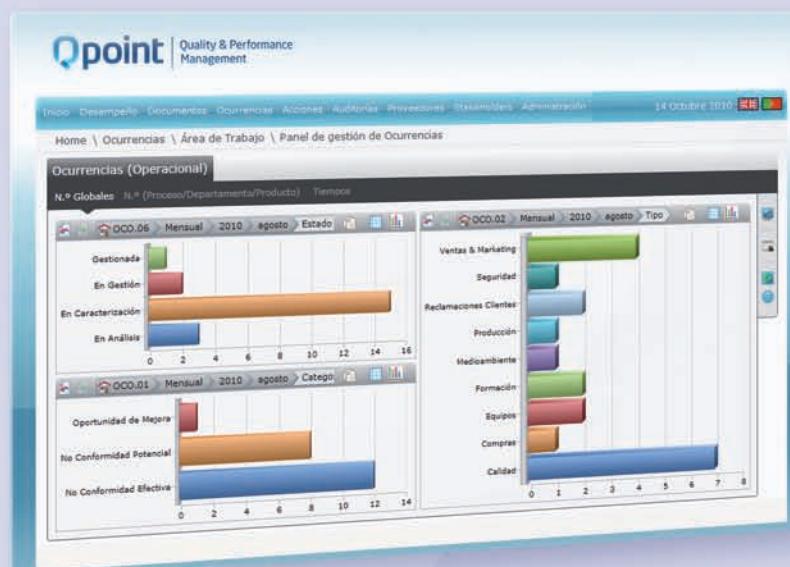
Gestión del ciclo de la Ocurrencia desde su registro hasta su cierre;

Generación de Notificaciones para los intervinientes en las diferentes fases del proceso;

Generación del Histórico de Estados y Decisiones con asignación de responsabilidades;

Informes y Análisis.

**Promueva una gestión del proceso de Ocurrencias soportada desde su registro hasta su cierre.**

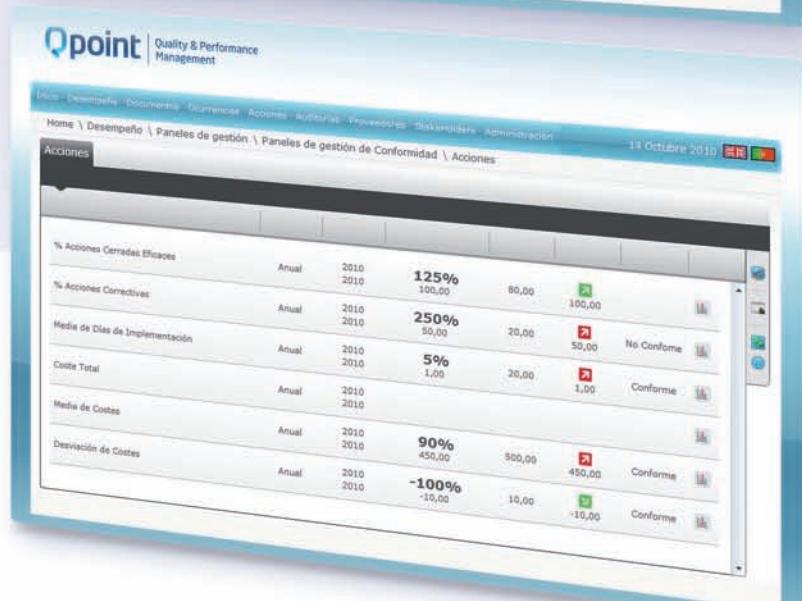


Dashboard de Ocurrencias

### Principales Funcionalidades (Acciones)

Círcito predefinido con posibilidad de customización y/o creación de nuevos Circuitos;  
 Registro, Caracterización y Tipificación de Acciones – Correctivas, Preventivas, Mejora;  
 Planificación de la Implementación con asignación de responsabilidades y plazos de ejecución;  
 Planificación de la Verificación de Eficacia con asignación de responsabilidades y plazos de ejecución;  
 Aprobación de Acciones;  
 Actualización del progreso de la implementación;  
 Gestión del ciclo de la Acción desde su registro hasta su cierre;  
 Generación de Notificaciones para los intervinientes en las diferentes fases del proceso;  
 Control de los timings definidos para cada interviniente con la correspondiente administración de alertas;  
 Generación de Histórico de Estados y Decisiones con asignación de responsabilidades;  
 Informes y Análisis.

Acompañe el estado de las Acciones definidas y evalúe el grado de su eficacia.



Indicador de Acciones

Lista de Indicadores de Acciones

# Gestión de Auditorías

La realización regular de diferentes tipos de Auditorías/Inspecciones permite reducir de forma significativa el riesgo de No Conformidad, ya que, gracias a la comparativa sistemática de los referentes vigentes en la organización, es posible obtener informaciones relevantes para la mejora de procesos.

El módulo de Auditorías permite soportar el registro de toda la información relacionada con el ciclo de vida de una auditoría/inspección, desde su creación, pasando por la aprobación, calificación y comunicación de resultados, agilizando la colaboración entre todos los intervenientes en el proceso.

## Principales Funcionalidades

Círculo predefinido con posibilidad de customización y/o creación de nuevos circuitos;

Tipificación de Auditorías, Creación de Listas de Verificación, Creación y Aprobación de Auditorías;

Planes de Auditoría;

Informes de Auditoría con Evaluación de los requisitos auditados y registros de No Conformidades;

Calificación de Auditorías y Comunicación de Resultados;

Rastreabilidad de No Conformidades y Acciones;

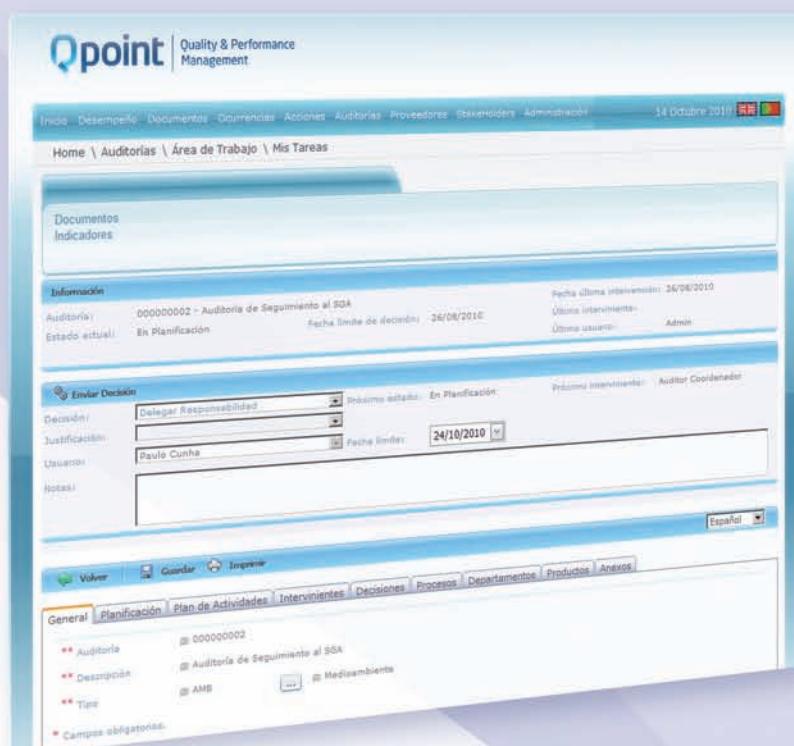
Generación de Notificaciones para los intervenientes en las diferentes fases del proceso;

Control de los timings definidos para cada interveniente con la generación de las correspondientes alertas;

Generación de Histórico de Estados y Decisiones con asignación de responsabilidades;

Informes y Análisis.

**Acompáñe todo el ciclo de la Auditoría, analice los resultados y compártalos con sus colaboradores.**



Tareas de Planificación de Auditorías

# Gestión de Documentos

Promueva una gestión eficaz de la información, garantizando facilidad y rapidez de acceso a los datos.

Los documentos son el repositorio de la información y del conocimiento de cada Organización. Todas las empresas, independientemente de su dimensión y sector de actividad, acumulan un conjunto de información que, en la mayor parte de las veces, se encuentra dispersa e inaccesible. Con el objetivo de promover una eficaz organización y gestión de la información, es fundamental crear patrones de los procesos de creación, identificación, validación, aprobación, distribución e intercambio de los documentos, garantizando la facilidad y rapidez de acceso por parte de todos los intervinientes en los procesos organizacionales.

Qpoint ofrece una estructura de categorías predefinidas permitiendo una organización eficaz de los Documentos, así como la gestión de su ciclo de vida.

# Evaluación de Proveedores

Seleccione los criterios más relevantes en la evaluación de proveedores y obtenga rankings de clasificación que le ayuden a optar por los más cualificados.

La definición de criterios medibles que soporten la selección de proveedores es fundamental para garantizar el cumplimiento de los criterios de calidad a lo largo de todo el ciclo de producción/preparación de un producto/servicio, hasta su entrega al consumidor. Una eficaz selección y la continua evaluación de los proveedores, soportada bajo criterios medibles, permite reducir la cantidad y el alcance de los problemas ocasionados por suministros que no se encuadren dentro de los criterios establecidos.

La selección de los proveedores es una decisión con gran impacto en la calidad global de los productos/servicios ofrecidos por las organizaciones al mercado. Con el objetivo de ayudar a las organizaciones en la toma de decisiones, esta solución incorpora un módulo de Evaluación de Proveedores que permite soportar las actividades de selección y evaluación, a través de la parametrización de criterios de evaluación que permiten la elaboración de rankings de clasificación.

## Principales Funcionalidades

Parametrización de Estructuras de Evaluación de Proveedores;  
Gestión de la Calificación Inicial de Proveedores;  
Evaluación de Entregas;  
Evaluación de la Organización;  
Simulación de Clasificaciones de Proveedores;  
Clasificación y Calificación/Descalificación de Proveedores;  
Lista de Proveedores Calificados;  
Histórico de Evaluaciones y Clasificaciones efectuadas.

Evaluación de Proveedores

% Proveedores Calificados	Semestral	Segundo semestre 2010	111% 88,80	80,00	88,89	Conforme
Puntuación Media Proveedores	Semestral	Segundo semestre 2010	121% 85,00	70,00	85,00	Conforme

Evaluación de Proveedores

Evaluación de Proveedores

Evaluación de Proveedores

Proveedor	Nombre	Fecha de la última Evaluación	Puntuación	Clase	Estado
F0002					
F0004	Publicidad y Marketing	15/09/2010	50	Clase D	Calificado
F0003	Proveedor de Transporte	15/09/2010	50	Clase D	Calificado
F0001	Frutas y Verduras	23/08/2010	60	Clase B	Calificado
F0006	Sociedad de Distribución, S.A.	23/08/2010	100	Clase A	Calificado
SEK	Mayorista de la Construcción S.A.	15/09/2010	100	Clase A	Calificado
	Láminas S.A.	23/08/2010	100	Clase A	Calificado

Evaluación de Proveedores

Lista de Proveedores

# Satisfacción de Stakeholders

Promover la satisfacción global de todos los intervenientes, desde los clientes a los accionistas, pasando por empleados y proveedores, es fundamental para las organizaciones que buscan mejorar la calidad y el rendimiento de sus procesos organizacionales.

La opinión (satisfacción/insatisfacción) de todos los stakeholders adquiere una particular importancia, dado que todos ellos ofrecen inputs importantes para la mejora de los procesos organizacionales.

Un tratamiento adecuado de esta información, principalmente de las causas de insatisfacción, permite identificar puntos de mejora a implementar en los procesos, en los productos y/o servicios, así como mejorar la percepción que las partes involucradas tienen de la Organización, saliendo al encuentro de las expectativas y deseos de los distintos stakeholders.

Con el objetivo de facilitar la recogida de opiniones de los diferentes intervenientes en los procesos empresariales, esta solución permite implementar y soportar diferentes tipos de cuestionarios, agilizando y simplificando no sólo la recogida de datos, sino también su tratamiento y análisis estadístico.

## Principales Funcionalidades

Parametrización de Cuestionarios;  
Generación de Cuestionarios de Evaluación;  
Recogida de Respuestas;  
Evaluación del Grado de Satisfacción de los Stakeholders;  
Análisis estadístico de datos de los Cuestionarios.

**Simplifique el tratamiento y análisis estadístico de los resultados de los Cuestionarios de Satisfacción de los Stakeholders.**

Análisis Estadístico de Satisfacción de Stakeholders						
Resposta	Pregunta	Atendimiento		Política Comercial		Productos / Servicios
		Porcentaje de respuestas	Índice de Satisfacción	Porcentaje de respuestas	Índice de Satisfacción	
<input checked="" type="checkbox"/> Bien		0,00 %	-	33,33 %	75,00 %	37,50 %
<input checked="" type="checkbox"/> Excelente		25,00 %	100,00 %	0,00 %	-	37,50 %
<input type="checkbox"/> No Satisfactorio		0,00 %	-	0,00 %	-	0,00 %
<input checked="" type="checkbox"/> Puede mejorar		25,00 %	25,00 %	66,67 %	25,00 %	12,50 %
<input checked="" type="checkbox"/> Satisfactorio	Variiedad de los productos disponibles	0,00 %	-	0,00 %	-	25,00 %
	Tiempo de respuesta a las solicitudes	30,00 %	50,00 %	0,00 %	-	0,00 %
	Relación precio / calidad	0,00 %	-	0,00 %	-	0,00 %
	Presentación comercial	0,00 %	-	0,00 %	-	0,00 %
	Plazo de entrega	0,00 %	-	0,00 %	-	0,00 %
	Folletos / información publicitaria disponible	0,00 %	-	0,00 %	-	100,00 %
	Facilidad de comunicación	0,00 %	-	0,00 %	-	0,00 %
	Dependibilidad	30,00 %	50,00 %	0,00 %	-	0,00 %
	Condiciones comerciales de suministro / pago	0,00 %	-	0,00 %	-	0,00 %
	Oportunidad logística	0,00 %	-	0,00 %	-	0,00 %
	Calidad de los productos	0,00 %	-	0,00 %	-	0,00 %
	Asistencia postventa	0,00 %	-	0,00 %	-	0,00 %

Análisis Estadístico de Satisfacción de Stakeholders

---

**España**

**Madrid**

Parque Europa Empresarial  
Edificio París, Calle Rozabella, N° 6  
Planta Baja, Oficina 13  
28230 Las Rozas, Madrid

[www.primaverabss.com/es](http://www.primaverabss.com/es)  
T (+34) 916 366 683  
F (+34) 916 366 687

---

**Portugal**

**Braga**

Edificio Olympus II  
Rua Cidade do Porto, 79  
4709-003 Braga

**Lisboa**

Edificio Arquiparque II  
Av. Cáceres Monteiro, N° 10, 6º  
1495-192 Algés

[www.primaverabss.com/pt](http://www.primaverabss.com/pt)  
T (+351) 253 309 900  
F (+351) 253 309 909

---

**Angola**

**Luanda**

Rua Engº Armindo de Andrade,  
Nº 63, 1º Dto  
Miramar, Luanda

[www.primaverabss.com/afr](http://www.primaverabss.com/afr)  
T (+244) 222 440 450  
F (+244) 222 440 447  
M (+244) 921543 587

---

**Mozambique**

**Maputo**

Av. Ahmed Sekou Touré  
Nº 713, Maputo

[www.primaverabss.com/afr](http://www.primaverabss.com/afr)  
T (+258) 21303 388  
F (+258) 21303 389