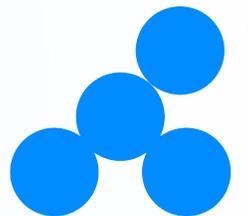


GUÍA PRÁCTICA

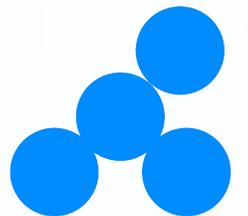
Gestiona



¡Hola! En esta guía práctica obtendrá una visión general de **Gestiona**, pasando por:

- Dashboard
- Mediciones
- Gráficos
- Planes de Acción
- FCA
- Reunión de Resultados

¡BUENA LECTURA!



ÁRBOL JERÁRQUICO: En esta área puedes expandir y visualizar el árbol que muestra la estructura de tu equipo.

Al hacer clic en el botón **Gestiona** siempre volverá a la página principal.

PUNTAJE EGU: Aquí puede realizar un seguimiento de su puntuación en tiempo real.

SOFTWARE: Aquí verá los demás sistemas Gestiona a los que su empresa tiene acceso.

ACCIONES PENDIENTES: Aquí puedes ver todas tus acciones pendientes o las que te han delegado otros usuarios.

BOTÓN DE TRES BARRAS: En este botón puede expandir y ocultar el menú de funciones.

En la barra negra encontrarás los íconos de las funciones que estarán disponibles de **Gestiona**.

The screenshot shows the Quattrus | Gestiona dashboard. At the top, there is a teal header with the logo and the text 'Quattrus | Gestiona'. Below the header, the user profile 'Director General Junta Directiva' is displayed. A circular progress indicator shows '65% EGU'. The main section is titled 'TABLERO INDICADORES(6)' and contains a table with 6 rows of indicators. Each row has columns for months (ENE to DIC) and a 'META' column. The indicators are represented by colored circles (green, yellow, red, blue) indicating performance levels. A vertical sidebar on the left contains various icons for navigation.

P	C	INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	A	META
>	1	A Facturación total \$!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	11.400.000 11.563.915
	2	A EBITDA %	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	48 41
>	3	A Costo Total \$!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	1.872.000 1.847.293
	4	A Clientes no pagantes 30 días %	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	3,0
>	5	C Nivel de servicio al cliente Peor color	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	
	6	E Calidad de vida en el trabajo Nota	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	100 90

Aquí puede ver el nombre de usuario registrado y funciones de usuario como Cambiar contraseña, configuración, cerrar sesión, etc.

VERDE:

El resultado es el esperado. No hay necesidad de preocuparse por este indicador.

AMARILLO

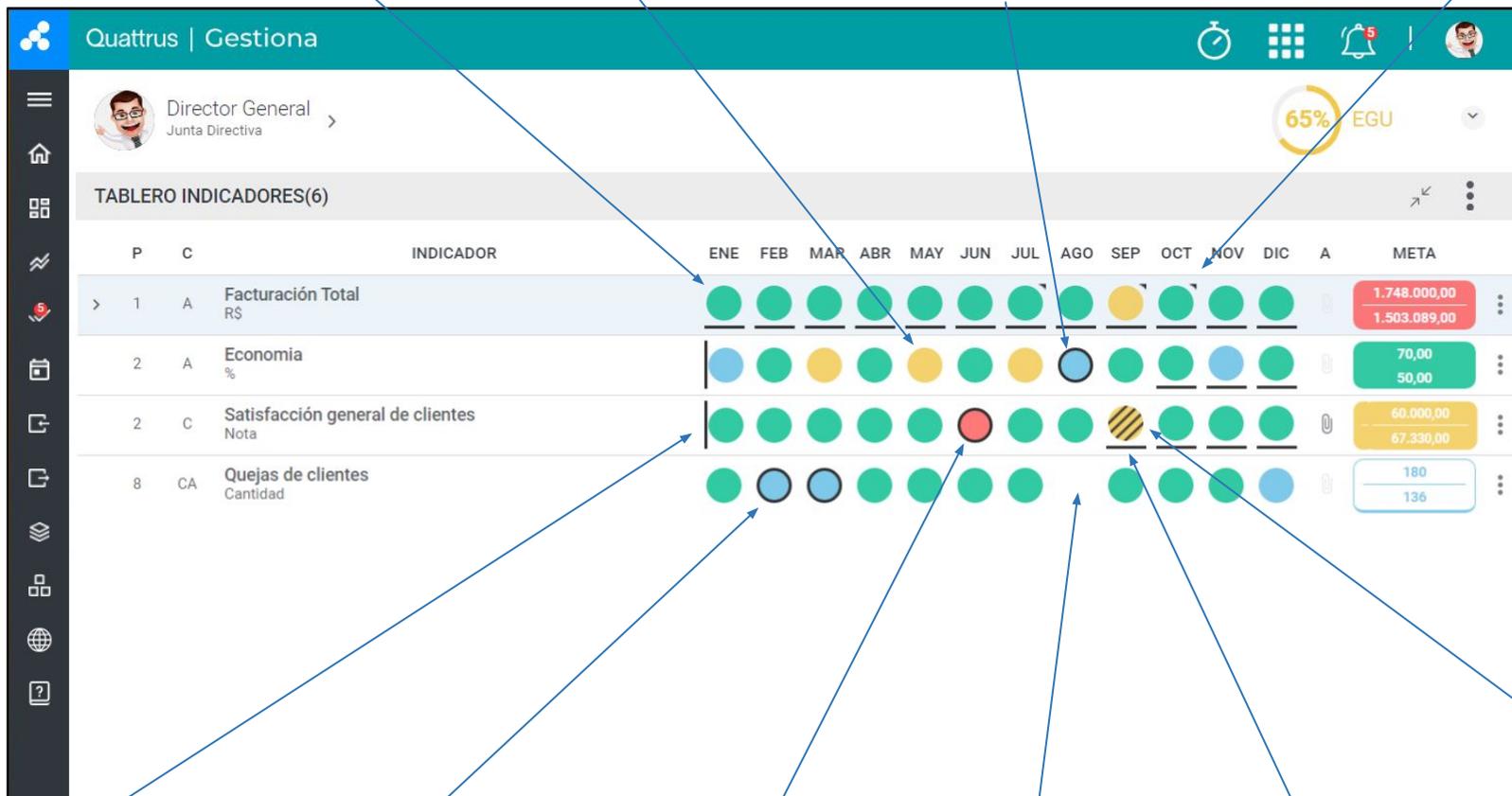
Significa que el resultado fue peor de lo normal o esperado. El responsable debe identificar las causas y eliminarlas.

CÍRCULO EN NEGRITA

Ocurre en amarillos, azules y rojos donde aún no se ha realizado el análisis FCA. También puede ocurrir en blancos, cuando algo debería haberse medido y no se hizo, por lo que se requiere una FCA.

FLECHA SOBRE EL FARO

Significa que en ese mes se realizó un diagrama de Pareto y/o de barras.

**BARRA NEGRA VERTICAL**

Significa que ha habido un cambio de rango.

AZUL

Significa que el resultado fue mejor de lo normal (Amarillo Bueno). El responsable debe identificar las causas y perpetuarlas.

ROJO

Valor que representa una anomalía tan grande que debe ser analizada por el jefe.

SIN CÍRCULO

Este Indicador no se mide en este mes

BARRA HORIZONTAL NEGRA Indica un Plan de Acción.

VENCIDO

Se realizó el análisis pero la acción ha caducado. Puede ocurrir en los meses en que la pelota es amarilla, azul o roja.

DESPLIEGUE

Esta señal indica una Consolidación o Vinculación de indicadores. Es decir, este Indicador está totalizado por otros CI o hay otros CI vinculados a él.

PRIORIDAD:

Establece el nivel de importancia del Indicador y el orden de visualización en el Tablero.

CLIENTE

Tipo de cliente atendido por este Indicador: C (consumidor), E (equipo), V (vecino) o A (accionista).

NOMBRE DEL INDICADOR

Este es el nombre que se definió para su Indicador.

Cambiar el Modo de Visualización:

Con esta función puede alternar la visualización entre modo compacto y modo normal.

LÍNEA QUE DIVIDE LA META

Este Indicador tiene la meta acumulada. En este caso, el valor de arriba es la meta y el valor de abajo es la proyección actual del resultado acumulado.

META ROJA

El proceso no es capaz de satisfacer al cliente y aún no existe un Plan para mejorar. Estas metas se definen en consenso con el jefe.

META VERDE

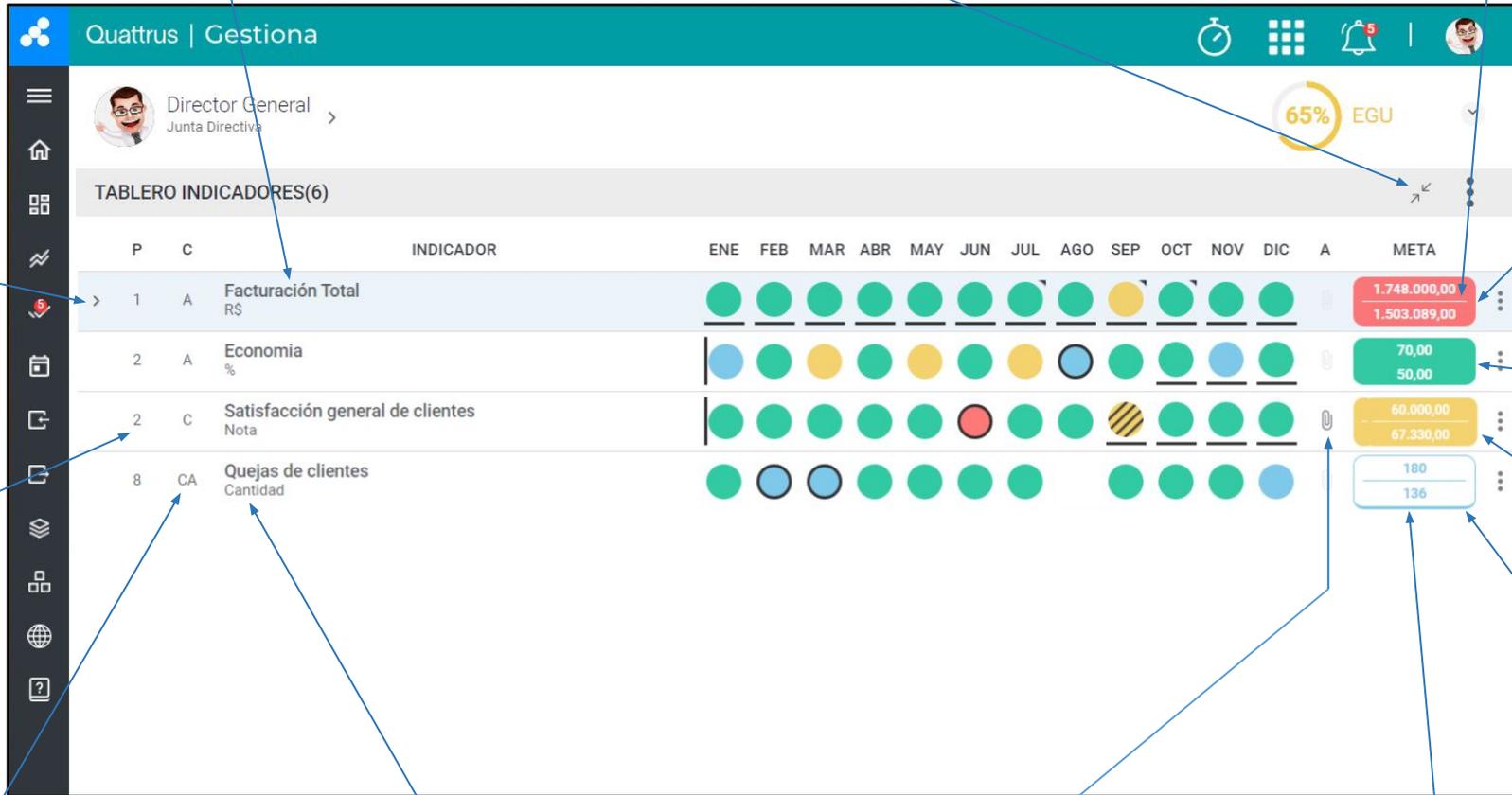
¿Es el proceso es capaz de satisfacer al cliente o existe un Plan que conduce a su mejoría.

META AMARILLA

Hay un Plan de mejora, pero aún es insuficiente para atender al cliente.

META AZUL

El proceso, además de satisfacer, supera el deseo del cliente.



La **Métrica** define cómo se medirá el Indicador. Debe ser una unidad de medida percibida por el cliente.

ADJUNTOS DEL INDICADOR: Hay un archivo adjunto a este Indicador

COLOR DE FONDO DE LA META
Blanco = Meta NO aprobada
Coloreado = Meta aprobada.

Botón Individual de 3 puntos:
Al hacer clic en este botón se habilitaran las siguientes opciones.

The screenshot shows the Quattrus | Gestiona dashboard. At the top, there is a teal header with the Quattrus logo and the text 'Quattrus | Gestiona'. Below the header, the user profile 'Director General Junta Directiva' is visible. A progress indicator shows '65% EGU'. The main section is titled 'TABLERO INDICADORES(6)' and contains a table with columns for months (ENE to DIC) and a 'META' column. The table lists four indicators: 'Facturación Total R\$', 'Economía %', 'Satisfacción general de clientes Nota', and 'Quejas de clientes Cantidad'. A context menu is open over the 'Facturación Total R\$' row, listing options: 'Editar Indicador', 'Mediciones', 'Gráfico del Indicador', 'Plan de Acción', and 'Adjuntos del Indicador'.

P	C	INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	A	META
>	1	A Facturación Total R\$	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	1.748.000,00 1.503.000,00
	2	A Economía %	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	2	C Satisfacción general de clientes Nota	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	8	CA Quejas de clientes Cantidad	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	

Editar Indicador:
En esta opción el usuario puede modificar la información y configuración de los Indicadores.

Mediciones:
Haciendo clic en esta opción se abrirá la pantalla de mediciones

Gráfico del Indicador
En esta área usted podrá visualizar el Gráfico del Indicador.

Plan de Acción:
Al hacer clic en esta opción será direccionado a la pantalla de plan de acción.

Adjunto del Indicador
En esta Área puede consultar y cargar Documentos de apoyo en el análisis de sus Indicadores.

Al hacer clic en algún faro de mes se habilitarán las siguientes Opciones.

Quattrus | Gestiona

Director General
Junta Directiva

TABLERO INDICADORES(6)

P	C	INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	A	META
>	1	A	Facturación total \$!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	11.400.000 11.563.915
	2	A	EBITDA %	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	48 41
>	3	A	Costo Total \$!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	1.872.000 1.847.293
	4	A	Clientes no pagantes 30 días %	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	3,0
>	5	C	Nivel de servicio al cliente Peor color	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	
	6	E	Calidad de vida en el trabajo Nota	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	!	100 90

- FCA
- Editar medición
- Gráfico de pareto
- Gráfico de barras
- Gráfico de Consolidación
- Gráfico de Consolidación de Meta

FCA:
Al hacer clic en esta opción será direccionado a la pantalla de FCA. Recordando que esta opción solo va a parecer cuando el mes este fuera de lo previsto o en blanco.

Editar Medición:
Haciendo clic en esta opción se abrirá la pantalla de mediciones de ese mes.

Gráfico de Pareto:
En esta área usted podrá visualizar o crear el Gráfico de pareto del Indicador.

Gráfico de Barras:
En esta área usted podrá visualizar o crear el Gráfico de Barras del Indicador.

Gráfico de Consolidación:
En esta área usted podrá visualizar el Gráfico de Consolidación del Indicador.

Gráfico de Consolidación de Meta:
En esta área usted podrá visualizar el Gráfico de Consolidación de metas del Indicador.

MULTIGRÁFICOS: Aquí puede configurar escenarios de hasta 4 gráficos, visualizando los resultados en la misma página.

En **APROBACIONES**, puede gestionar las solicitudes de aprobación de objetivos o previsiones para los elementos de su equipo.

En **CALENDARIO**, puede programar sus reuniones, administrar participantes, tareas y actas.

En **IMPORTAR**, puede importar datos al sistema, desde una hoja de cálculo. Por ejemplo: Mediciones, Indicadores, Pareto, etc.

En **EXPORTAR**, es posible exportar los datos del sistema a una hoja de cálculo como:

- Mediciones
- Indicadores
- PDF para Reuniones de Resultados.

En **TAREAS** puedes registrar y editar acciones usando el método 5W2H.

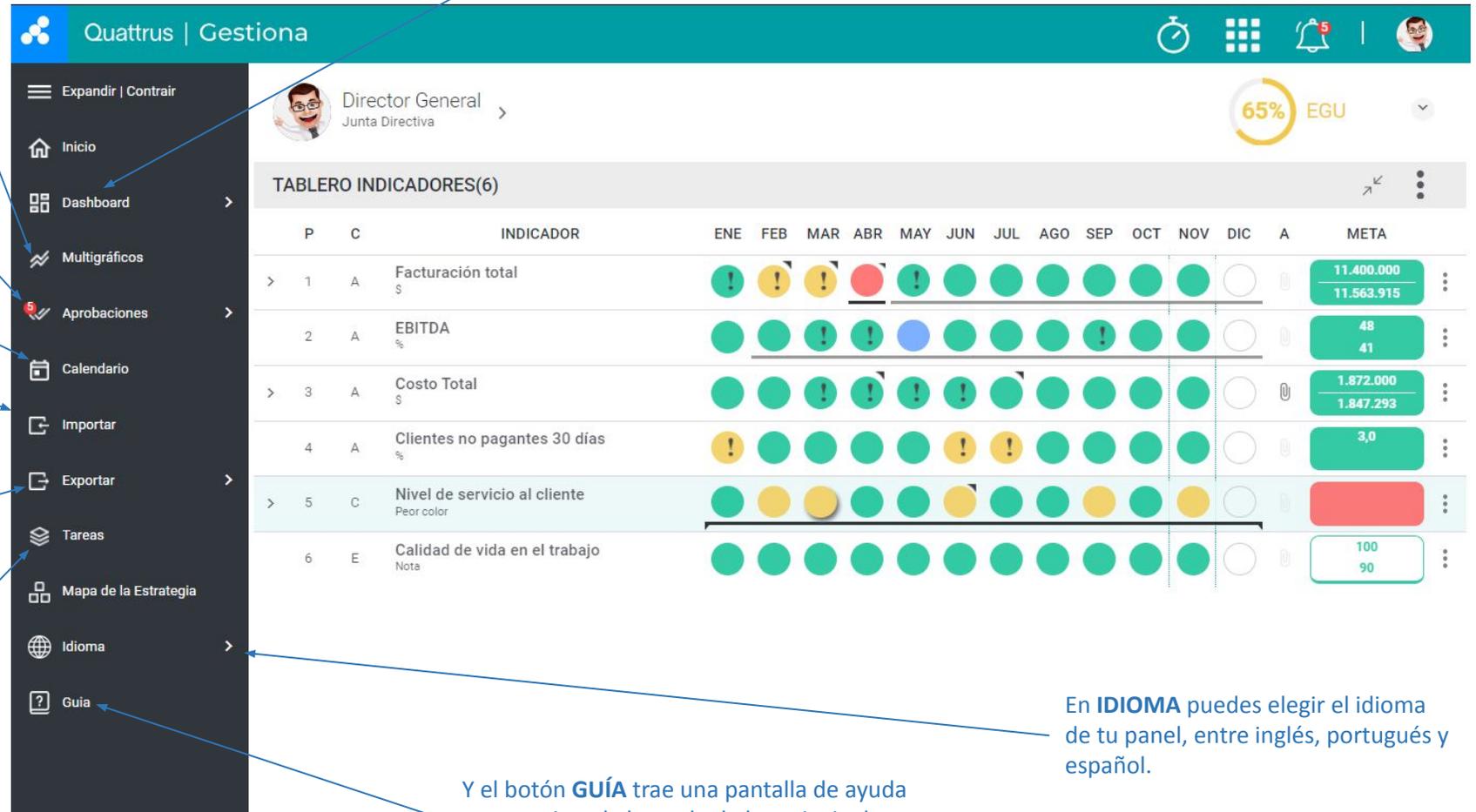
En **DASHBOARD**, puede ver sus Indicadores agrupados de la siguiente manera:

Mis Indicadores: Se mostrarán sus principales Indicadores, es decir, los indicadores más importantes en su gestión.

Mis Indicadores Auxiliares: Se mostrarán tus Indicadores Auxiliares, es decir, son Indicadores que se miden periódicamente y que apoyan la interpretación y seguimiento de tus principales indicadores.

Mis Indicadores delegados: Aquí verá los Indicadores que otros usuarios me hayan delegado.

Rojos de Subordinados: Todos los Indicadores con el farol rojo o la meta en rojo de tus subordinados, es decir, los miembros de tu equipo, se mostrarán en esta pantalla.



En **IDIOMA** puedes elegir el idioma de tu panel, entre inglés, portugués y español.

Y el botón **GUÍA** trae una pantalla de ayuda que contiene la leyenda de los principales elementos gráficos de los Faros y Metas.

Al hacer clic en **Dashboard**, volverá a la pantalla principal.

Puede navegar entre los años haciendo clic en las flechas en el campo **PERÍODO** ubicado en la barra superior.

En el campo **INDICADOR**, puede ver el indicador seleccionado y puede alternar para otros indicadores en su tablero. Simplemente haga clic en la flecha hacia abajo y seleccione el indicador deseado.

IMPORTANTE: Al hacer clic en la Meta, Gestiona abrirá una pantalla con el detalle del estado de aprobación de la Meta, pudiendo aprobar o desaprobar, si tiene este permiso habilitado en su perfil.

Aquí se ve el **"BUENO PARA"** y la **META** del Indicador seleccionado.

Al hacer clic en el botón de los tres puntos, encontrará las opciones **"EXPORTAR"** y **AUTOLLENADO**.

Dashboard | Mediciones

Director General
Junta Directiva

MEDICIONES

PERÍODO: < 2022 / 2023 >

INDICADOR: Facturación total \$

MES	MEDIDO	REALIZADO	PREVISIÓN	META	COMENTARIO	
Ene 22		877.788	950.000	950.000		
Feb 22		834.798	950.000	950.000		
Mar 22		790.000	950.000	950.000		
Abr 22		1.063.732	950.000	950.000		
May 22		933.667	950.000	950.000		
Jun 22		969.465	950.000	950.000		
Jul 22		1.001.707	1.000.000	950.000		
Ago 22		1.036.622	1.000.000	950.000		
Sep 22		1.017.000	1.000.000	950.000		
Oct 22		1.043.384	1.000.000	950.000		
Nov 22		995.752	1.000.000	950.000		

META : 2022

11.400.000

11.593.228

Benchmark: Valor Benchmark: Calendario: Cancelar Grabar

La primera columna indica el **MES** y el **AÑO** a medir.

En la columna **MEDIDO**, usted define qué meses Gestiona debe considerar. De forma predeterminada, todos los meses están configurados como activos.

En la columna **REALIZADO** registrarás el valor de tu Indicador calculado cada mes.

PREVISIÓN: complete los valores que considere normales, esperados o predecibles para su indicador cada mes, es decir, la Voz del Proceso.

El icono de "CANDADO" aparecerá si el indicador está siendo consolidado por otros indicadores, bloqueado por el calendario de protección o tiene la meta aprobada. Al hacer clic en uno de los campos con el candado, el sistema indicará el motivo del bloqueo.

En la columna **COMENTARIO** podrás registrar observaciones, apuntes o comentarios que consideres útiles cada mes

Dashboard | Mediciones

Director General
Junta Directiva

MEDICIONES

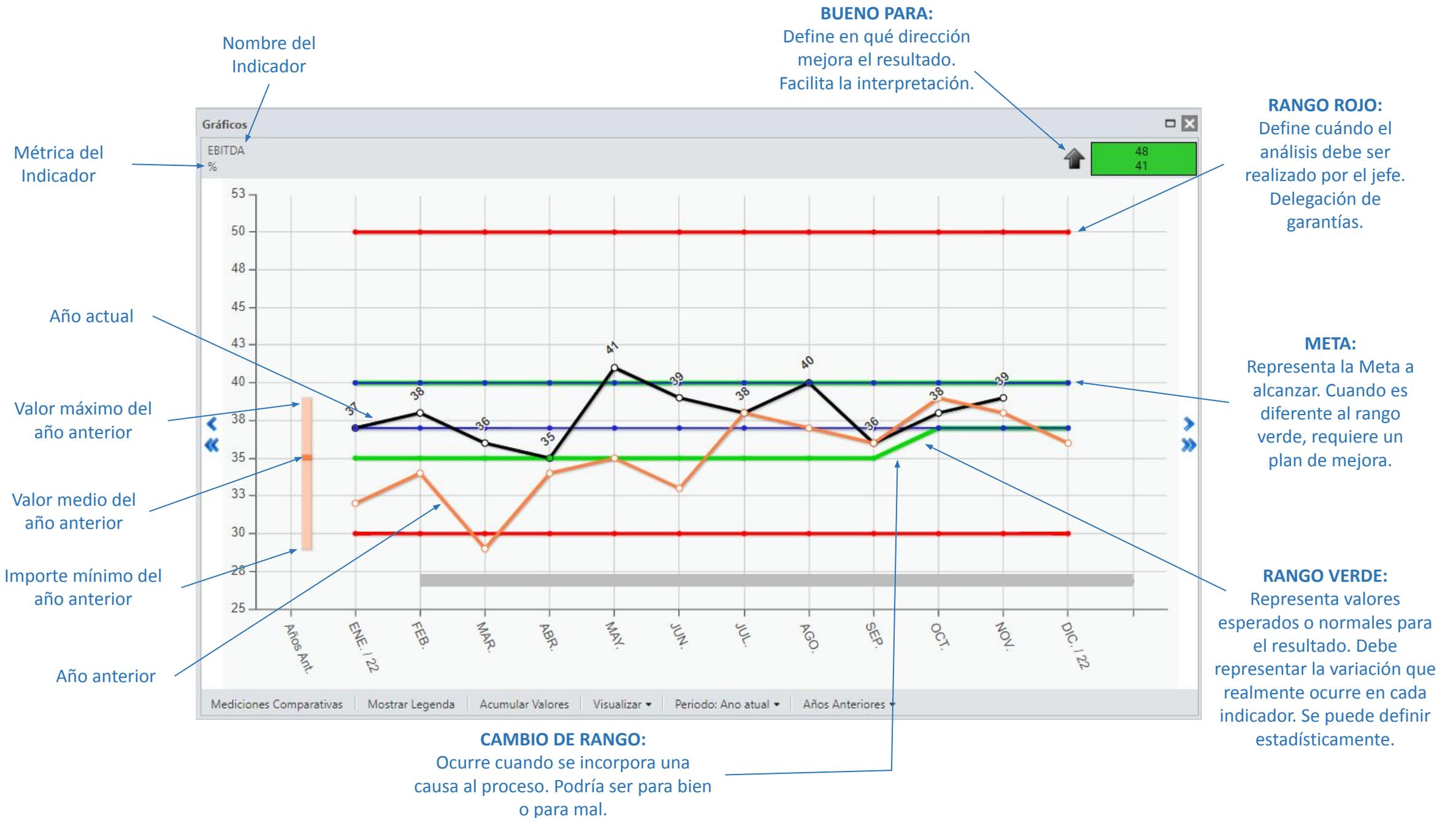
PERIODO: 2022 / 2023 INDICADOR: Facturación total \$ META : 2022

MES	MEDIDO	REALIZADO	PREVISIÓN	META	COMENTARIO
Ene 22	<input checked="" type="checkbox"/>	877.788	950.000	950.000	<input type="lock"/>
Feb 22	<input checked="" type="checkbox"/>	834.798	950.000	950.000	<input type="lock"/>
Mar 22	<input checked="" type="checkbox"/>	790.000	950.000	950.000	<input type="lock"/>
Abr 22	<input checked="" type="checkbox"/>	1.063.732	950.000	950.000	<input type="lock"/>
May 22	<input checked="" type="checkbox"/>	933.667	950.000	950.000	<input type="lock"/>
Jun 22	<input checked="" type="checkbox"/>	969.465	950.000	950.000	<input type="lock"/>
Jul 22	<input checked="" type="checkbox"/>	1.001.707	1.000.000	950.000	<input type="lock"/>
Ago 22	<input checked="" type="checkbox"/>	1.036.622	1.000.000	950.000	<input type="lock"/>
Sep 22	<input checked="" type="checkbox"/>	1.017.000	1.000.000	950.000	<input type="lock"/>
Oct 22	<input checked="" type="checkbox"/>	1.043.384	1.000.000	950.000	<input type="lock"/>
Nov 22	<input checked="" type="checkbox"/>	995.752	1.000.000	950.000	<input type="lock"/>

Benchmark: Valor Benchmark: Calendario:

Meta: Rellena los valores de tu previsión o meta a alcanzar cada mes. En otras palabras, la Voz del Cliente.

GRABAR: después de editar sus datos, haga clic en Grabar.



NUEVO PLAN:
Agrega un nuevo Plan de Acción.

NUEVA ACCIÓN:
Agrega una nueva acción a un Plan existente

Información básica del Plan y pasos dispuestos en Columnas para su fácil visualización y seguimiento.

Menú de opciones: En este icono tienes otras opciones para ver el Plan y puede cambiar a otro Indicador..

The interface features a teal header with the Quattrus logo and the text 'Quattrus | Gestiona'. Below the header is a navigation bar with buttons for 'Nuevo Plan', 'Nueva Acción', 'Editar', 'Eliminar', 'Eficacias', 'Recoger', and 'Exportar'. A user profile icon is visible in the top right corner. The main content area is split into two views: 'Lista' (List) and 'Gantt' (Gantt chart). The 'Lista' view shows a table of actions with columns for 'Quién', 'Pr.', 'Que', and 'Director General'. The 'Gantt' view shows a timeline from March 2022 to December 2023, with various colored bars representing the duration of different actions. A vertical dashed line indicates the 'Fecha actual' (Current Date).

Quién	Pr.	Que	Director General
		Título do Plano de Ação	
1		Acción 1	Director Genera
2		Acción 2	Director Genera
3		Acción 3	Director de Apr
4		Acción 4	Director Genera
5		Acción 5	Director Genera
6		Acción 6	Director Genera
7		Acción 7	Director Genera
8		Acción 8	Director Genera
9		Acción 9	Director Genera

Inicio del Plan

Fin del Plan

Acción que ya ha sido concluída

Acción atrasada

Acción en progreso

Fecha actual

PRIORIDAD:
Registra la prioridad de la acción.

GUARDAR / CANCELAR: Botones para guardar o cancelar cambios

QUÉ: Representa la acción que se va a realizar.

Utilizar verbos finitos, que dejen claro cuándo se hará qué (desplegar, entrenar,...).

POR QUÉ: Describir el resultado que queremos conseguir con esta acción o su importancia Destacar aspectos motivacionales.

CÓMO / DÓNDE: Describa un consejo, un contacto, una referencia para llevar a cabo la acción. Una manera de hacer.

QUIÉN: Nombre de usuario responsable de ejecutar la acción.

De: Fecha prevista de inicio y **HASTA:** Fecha prevista de finalización de la acción.

Concluido: marque esta opción cuando se complete la acción.

CUÁNDO: Registre la fecha de finalización de la acción.

VALOR: Registre aquí cuánto costará realizar la acción.

The screenshot shows the Quattrus 'Gestiona' interface. The top navigation bar includes 'Nuevo Plan', 'Nueva Acción', 'Editar', 'Eliminar', 'Eficacias', 'Recoger', and 'Exportar'. The main form on the left contains the following fields:

- Guardar y Añadir Próximo:** Buttons for 'Cancelar' and 'Grabar'.
- Prioridad:** A dropdown menu set to '5'.
- Qué:** A text input field containing 'Acción 5'.
- Por Qué:** A text input field containing 'Importancia o ganancia esperada'.
- Como/Donde:** A text input field containing 'Detalles de la acción'.
- Quién:** A dropdown menu set to 'Director General'.
- De:** A date picker set to '01/06/2023'.
- Hasta:** A date picker set to '30/06/2023'.
- Valor:** A dropdown menu set to '0,00'.
- Concluido:** A checkbox that is currently unchecked.
- Quando:** A date picker field.

On the right, there is a 'Lista' table and a 'Gantt' chart. The 'Lista' table has columns for 'Quién', 'Pr.', and 'Que'. The 'Gantt' chart shows a timeline from 2022 to 2023 with various task bars.

Quién	Pr.	Que	Quién
		▲ Título do Plano de Ação	
	1	Acción 1	Director Genera
	2	Acción 2	Director Genera
	3	Acción 3	Director de Apr
	4	Acción 4	Director Genera
	5	Acción 5	Director Genera
	6	Acción 6	Director Genera
	7	Acción 7	Director Genera
	8	Acción 8	Director Genera
	9	Acción 9	Director Genera
		Estrategia Region Sur	
P		Estrategia 2022 - Desarrollo de...	
P		Estrategia 2022 - Aumentar la ...	
P		Estrategia 2022 - Reducir las d...	

Permite el intercambio de Indicadores y resalta en negrita aquellos que necesitan análisis.

Resultado calculado en el mes

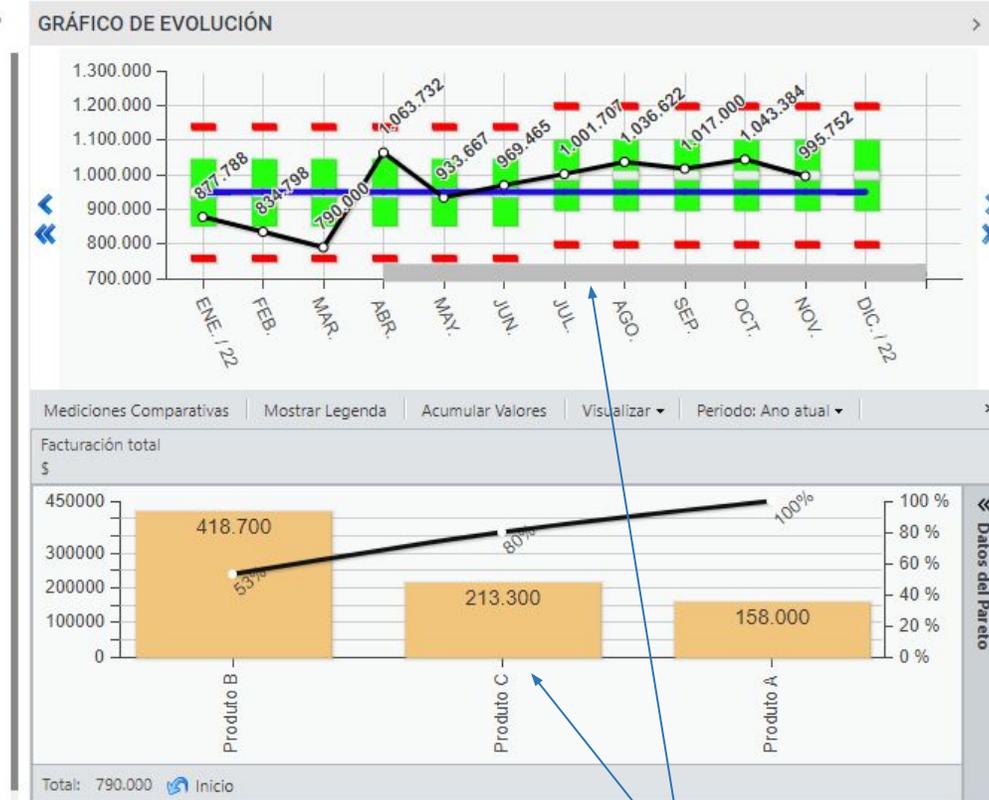
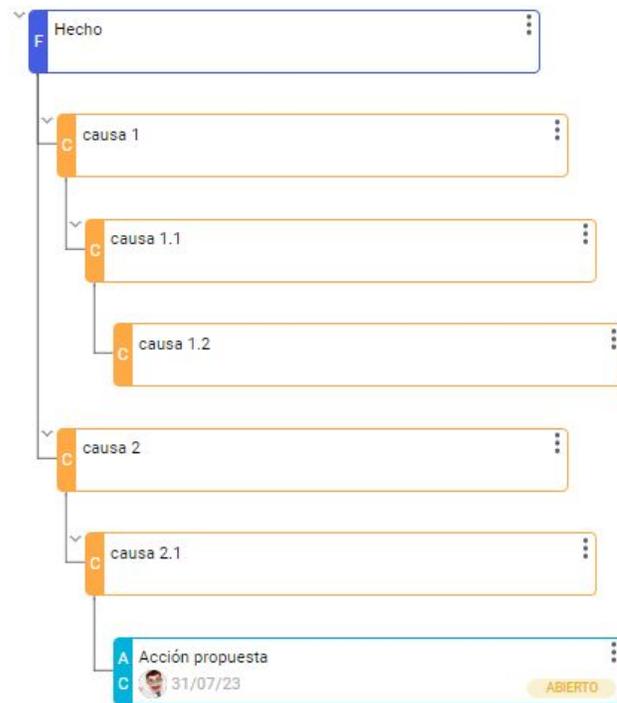
Rango de valores de previsión del mes.

Permite consultar el historial de los meses que el Indicador estuvo fuera de rango.

Meta del Indicador para el mes.

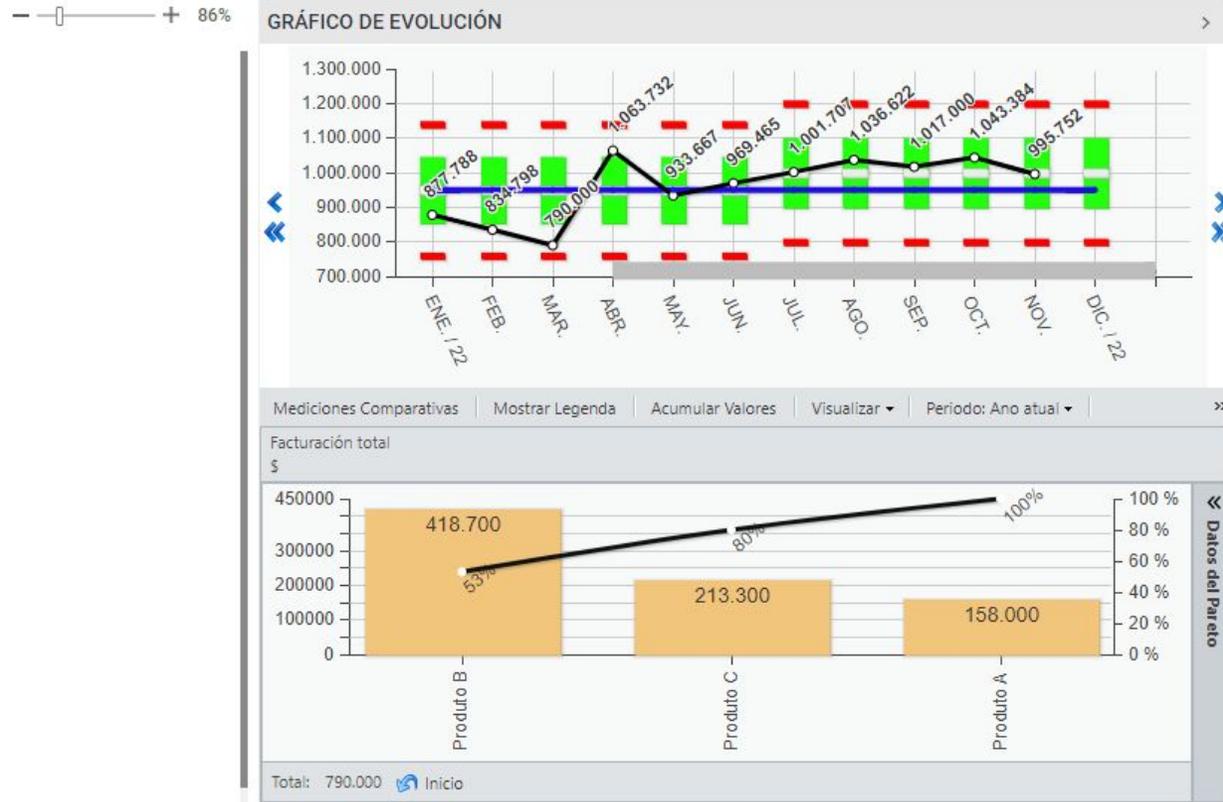
FCA

VINC.	INDICADOR	REALIZADO	RANGO PROCESO	3/2022	ADJUNTOS	META
🔗	Facturación total \$	790.000	855.000 a 1.045.000	🟡	📎	6.650.000 7.011.732



Los gráficos integrados de FCA ayudan a traer más HECHOS y DATOS al análisis.

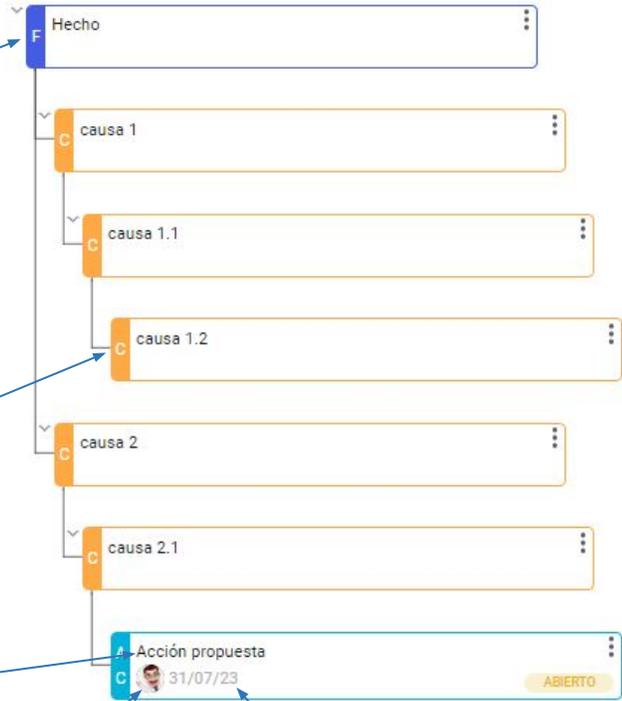
VINC.	INDICADOR	REALIZADO	RANGO PROCESO	3/2022	ADJUNTOS	META
🔗	Facturación total \$	790.000	855.000 a 1.045.000	🟡	📎	6.650.000 7.011.732



Enfocado en anomalías (lo que sucedió este mes que no sucedió antes). Todo lo que hemos medido son hechos, no causas. Todo el despliegue de Pareto cae aquí. Podemos usar la pregunta "¿Dónde?" o "¿En qué?". Esta práctica aumenta la profundidad del análisis.

Busque la CAUSA RAÍZ, utilizando el método de los 5 ¿por qué?. Este análisis requiere conocimiento de la tecnología y experiencia de las ocurrencias en el mes; Es útil utilizar el apoyo de otra persona.

Definir lo que se hará. Debe modificar un procedimiento estándar o realizar una acción. Utilizar verbos finitos, que dejen claro cuándo se completará (implementar, adquirir,...). La acción sobre la causa no suele tener prisa.



Usuario responsable de ejecutar la acción.

Fecha en la que se completará la acción. Establece plazos que puedas cumplir.

Acción sobre **EFFECTO**: elimina el efecto, pero no garantiza que el problema deje de ocurrir por la misma causa.
Acción sobre la **CAUSA**: elimina la causa, evitando que el problema vuelva a ocurrir por el mismo motivo.

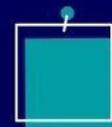
LA REUNIÓN DE RESULTADOS (RR)

Crucial para el funcionamiento de los Indicadores de los gerentes es la recopilación de resultados. Es el control principal del sistema, fundamental para la rotación del PDCA.

● GUÍA PRÁCTICA

 Quattrus | **Gestiona**

CONDICIONES CRUCIALES:



Programar reuniones con anticipación (establecer fechas en el calendario anual).



Mantenga estas fechas.



Presencia de la principal autoridad interesada.



Establecimiento de una regla que controle la mejora paulatina de la reunión, haciéndola evolucionar desde una forma de obligar a las personas a buscar y analizar sus datos, hasta que la rutina no tome más de 10 minutos por gerente. El resto del tiempo se utiliza para negociación y generación de ideas!

LA REUNIÓN DE RESULTADOS (RR)

Las presentaciones de los Indicadores se realizan siguiendo un patrón, que evoluciona con el tiempo, al igual que el énfasis de la reunión. Al principio, los propósitos principales de esta presentación son:

● GUÍA PRÁCTICA

● Quattrus | Gestionara

- Discutir los resultados del negocio, utilizando los Indicadores como método de gestión.
- Alentar a las personas indecisas a través del ejemplo de los líderes.
- Exponer y mejorar el pensamiento gerencial de todos.
- Reforzar valores como “hechos y datos”, enfoque al cliente, acción sobre causas, razonamiento de Pareto.
- Vive una reunión ejemplar y de gran eficacia.
- Homogeneizar y aclarar dudas sobre la metodología.
- Haga que todos mantengan efectivamente sus Indicadores actualizados.

VITAL: *Asigne un facilitador a la reunión que promueva la mejora continua del proceso y registre las evaluaciones finales y las presente al comienzo de la próxima reunión.*

LA REUNIÓN DE RESULTADOS (RR)

FORMATO:

- GUÍA PRÁCTICA

1º PARTE: 10 MINUTOS POR GESTOR

Para explicar la rutina, ¡es suficiente!

- Mostrando mi enfoque: Indicadores seleccionados.
- Explicar el futuro: a partir de la realidad del pasado.
- Presentar la forma de reaccionar cuando no se cumplen los objetivos.

2º NEGOCIACIÓN Y GENERACIÓN DE IDEAS

- ¡Pasa la regla!



Gestiona