

qManagement

Quality Management

Manual de Usuario v1.0

2017

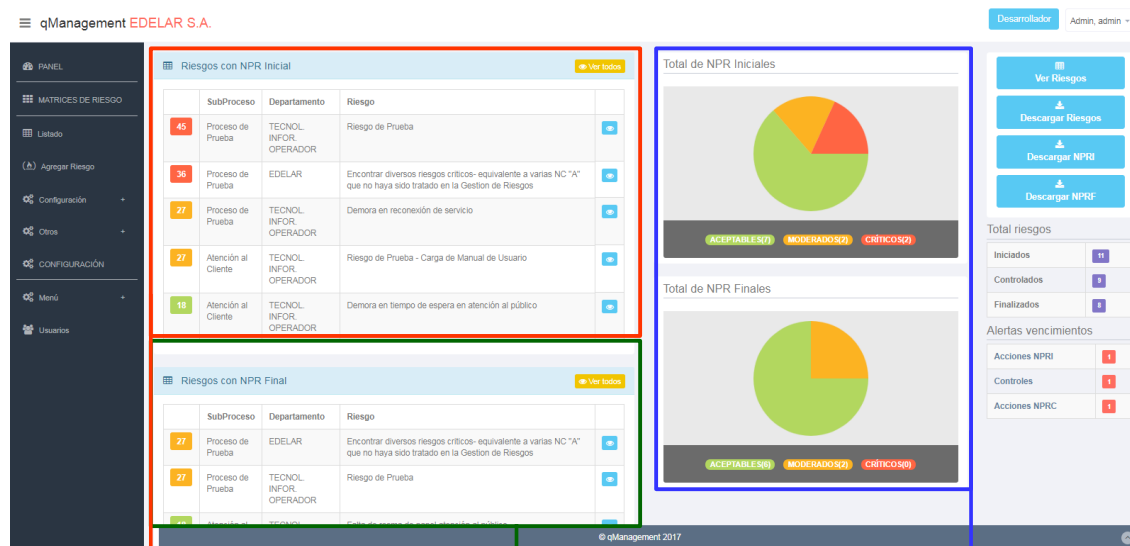
Contenido

Manual de Usuario	3
1. Módulo Gestión de Riesgos	3
a. Panel	3
b. Listado de Riesgos con NPR Inicial y NPR Final	4
c. Listado de Riesgos	5
d. Listado de Vencimientos de Acciones de NPRI	5
e. Listado de Vencimientos de Fechas de Control de NPRI	6
f. Listado de Vencimientos de Acciones de NPRC	6
g. Agregar Riesgo y NPR Inicial	6
h. Cálculo de NPR Inicial Aceptable	8
i. Control de NPR Inicial Aceptable y cálculo de NPR de Control	8
j. Asignación de acción a NPR de Control	9
k. Aplicación de acción a NPR de Control	10
l. NPR de Control y cálculo de NPR Final	11
m. Cálculo de NPR Inicial Moderado o Crítico	13
n. Aplicación de acción a NPR Inicial	13
o. Cálculo de NPR Final	14
p. Consultar Riesgo	15
2. Informes de Riesgos	17
a. Acceso a informes de riesgos	17
b. Informe de riesgos	17
c. Informe de NPR Iniciales o Finales	17

Manual de Usuario

1. Módulo Gestión de Riesgos

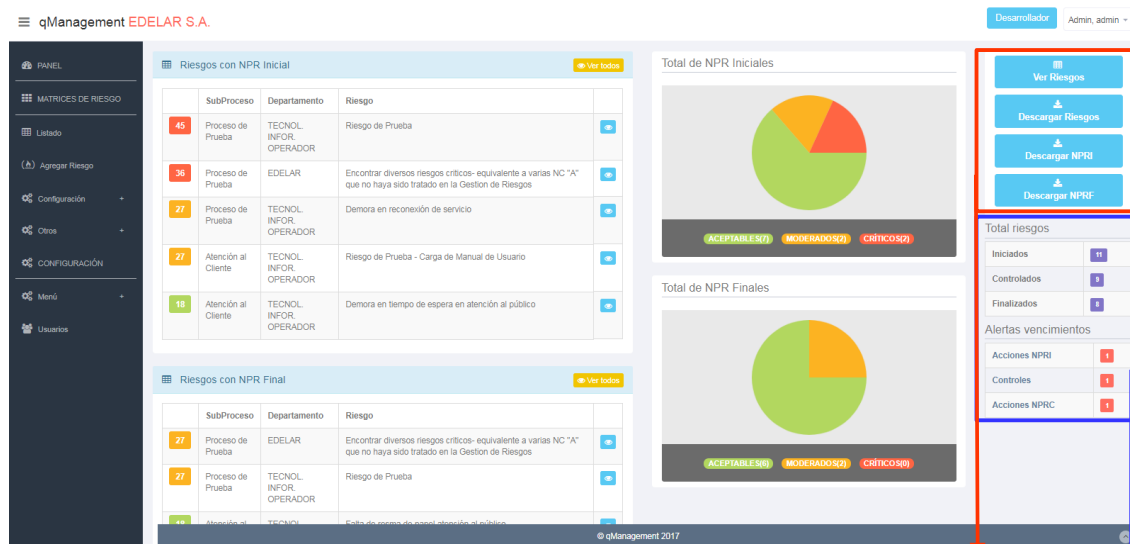
a. Panel



Listado de los **5 NPR Iniciales** con mayor criticidad

Listado de los **5 NPR Finales** con mayor criticidad

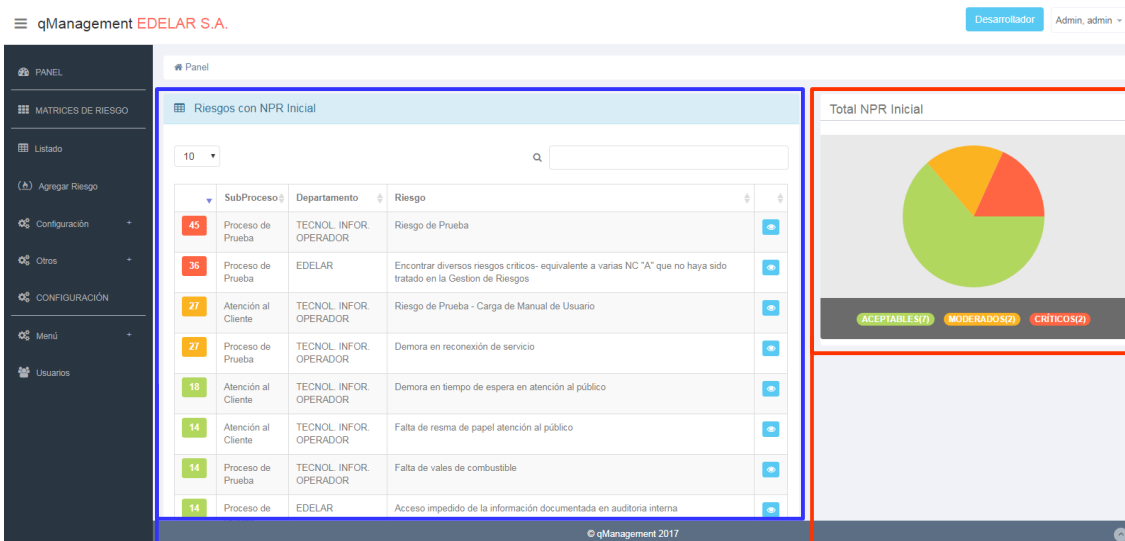
Gráficos comparativos de la **totalidad de NPR Iniciales y Finales** según valores de criticidad.



Grupo de botones que enlazan de manera directa al listado de riesgos y a la descarga de informes formato Excel (.xls) de la totalidad de **Riesgos, NPR Iniciales o NPR Finales**

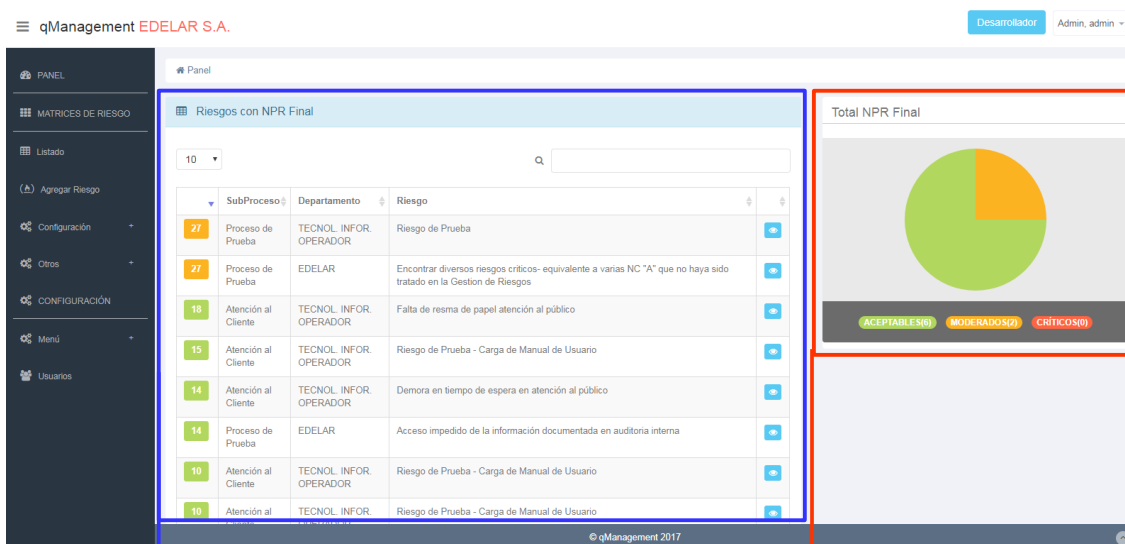
Panel compuesto por dos listados, por un lado el **Total de Riesgos Iniciados, Controlados y Finalizados**. Por otro, un listado de alertas de vencimientos de **Acciones de NPRI, de Controles de NPRI y de Acciones de NPRC**.

b. Listado de Riesgos con NPR Inicial y NPR Final



Listado de riesgos con **NPR Inicial** ordenados descendientemente según valor de criticidad.

Gráfico comparativo de la **totalidad de Riesgos con NPR Inicial**.



Listado de riesgos con **NPR Final** ordenados descendientemente según valor de criticidad.

Gráfico comparativo de la **totalidad de Riesgos con NPR Final**.

c. Listado de Riesgos

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

PANEL

MATRICES DE RIESGO

Listado

(+) Agregar Riesgo

Configuración

Otros

CONFIGURACIÓN

Menú

Usuarios

Panel

Listado de Riesgos

10

q

NPRI	NPRC	NPRF	SubProceso	Departamento	Responsable	Riesgo
45	NC	27	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Carizzo, Cristian	Riesgo de Prueba
36	NC	27	Proceso de Prueba	EDELAR	Carizzo, Cristian	Encontrar diversos riesgos criticos- equivalente a varias NC "A" que no haya sido tratado en la Gestion de Riesgos
27	NC	NC	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Gimenez, Benjamin	Demora en reconexión de servicio
18	14	14	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Carizzo, Cristian	Demora en tiempo de espera en atención al público
14	28	14	Proceso de Prueba	EDELAR	Carizzo, Cristian	Acceso impedido de la información documentada en auditoria interna
14	NC	NC	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Quinteros, Luis	Falta de vales de combustible
14	45	18	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Quinteros, Luis	Falta de resma de papel atención al público
10	36	NC	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Quinteros, Luis	Riesgo para alerta de NPR de control

© qManagement 2017

Acceso directo a la consulta de los riesgos ya finalizados y al cálculo de aquellos que todavía no finalizan su ciclo.

d. Listado de Vencimientos de Acciones de NPRI

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

PANEL

MATRICES DE RIESGO

Listado

(+) Agregar Riesgo

Configuración

Otros

CONFIGURACIÓN

Menú

Usuarios

Panel

Listado de Vencimientos

10

q

Subproceso	Departamento	Gerencia	Responsable	Riesgo	Plazo
Proceso de Prueba	SERVICIO TÉCNICO	CAR Comercial	Gimenez, Benjamin	Demora en reconexión de servicio	11/11/2017

Lista del 1 al 1 - Total: 1

© qManagement 2017

Listado de riesgos con **NPR Final** ordenados descendientemente según valor de criticidad.

Acceso directo a la **calculadora de Riesgos**

e. Listado de Vencimientos de Fechas de Control de NPRI

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

PANEL

MATRICES DE RIESGO

Listado

Agregar Riesgo

Configuración

Otros

CONFIGURACIÓN

Menú

Usuarios

Panel

Listado de Vencimientos

10

Subproceso Departamento Gerencia Responsable Riesgo Plazo

Proceso de Prueba	SERV.GRALES	Servicios Generales	Quinteros, Luis	Falta de vales de combustible	01/05/2017	
-------------------	-------------	---------------------	-----------------	-------------------------------	------------	--

Lista del 1 al 1 - Total: 1

© qManagement 2017

f. Listado de Vencimientos de Acciones de NPRC

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

PANEL

MATRICES DE RIESGO

Listado

Agregar Riesgo

Configuración

Otros

CONFIGURACIÓN

Menú

Usuarios

Panel

Listado de Vencimientos

10

Subproceso Departamento Gerencia Responsable Riesgo Plazo

Proceso de Prueba	SERV.GRALES	Servicios Generales	Quinteros, Luis	Riesgo para alerta de NPR de control	01/05/2017	
-------------------	-------------	---------------------	-----------------	--------------------------------------	------------	--

Lista del 1 al 1 - Total: 1

© qManagement 2017

g. Agregar Riesgo y NPR Inicial

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

PANEL

MATRICES DE RIESGO

Listado

Agregar Riesgo

Configuración

Otros

CONFIGURACIÓN

Menú

Usuarios

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Agregar Riesgo

Riesgo

¿Qué desvío puede ocurrir?

SubProceso/Tarea

Proceso de Prueba

Efecto

¿Cómo afecta al cliente o servicio?

Método de Detección

MANUAL

Contexto

INTERNO

Variables de cálculo

Ocurrencia

BAJA

Detección

REMOTA

Gravedad

NIVEL 1 - 2- Pérdida de capital

Ocurrencia de la causa: > SEMESTRAL <= ANUAL

Probabilidad de detección: Inconveniente detectados luego del proceso por un gestor u operador a través de medios visuales, táctiles, auditivos...

Efecto: 2- Pérdida de capital.

Grabar

© qManagement 2017

- **Riesgo:** Campo alfanumérico que permite identificar el riesgo a ingresar. **(Obligatorio)**
- **Método de Detección:** Campo selector que permite identificar el método utilizado para la detección del riesgo. **(Obligatorio)**
- **Subproceso/Tarea:** Campo selector que permite identificar el subproceso al cual pertenece el riesgo. **(Obligatorio)**
- **Contexto:** Campo selector que permite identificar el contexto al cual pertenece el riesgo. **(Obligatorio)**
- **Causa:** Campo alfanumérico que permite ingresar la causa que genera el riesgo identificado. **(Obligatorio)**
- **Efecto:** Campo alfanumérico que permite ingresar el efecto que genera el riesgo identificado. **(Obligatorio)**
- **Cálculo de NPR Inicial**
 - **Ocurrencia:** Campo que permite seleccionar el tipo de ocurrencia usado para calcular el valor de criticidad del riesgo. **(Obligatorio)**
 - **Detección:** Campo que permite seleccionar el tipo de detección usado para calcular el valor de criticidad del riesgo. **(Obligatorio)**
 - **Gravedad:** Campo que permite seleccionar el tipo de gravedad usado para calcular el valor de criticidad del riesgo. **(Obligatorio)**

Observación: A medida que Ud. selecciona las variables de cálculo, se irán visualizando los detalles de las mismas.

h. Cálculo de NPR Inicial Aceptable

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

PANEL

MATRICES DE RIESGO

Listado

Agregar Riesgo

Configuración

Otros

CONFIGURACIÓN

Menú

Usuarios

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario

(A) FECHA 2017-12-06 (A) CONTEXTO EXTERNO (A) SUBPROCESO Atención al Cliente (A) DETECCIÓN SISTEMA / INFORME

NPR Inicial
Valores de Cálculo

Ocurrencia **BAJA**

Detección **MUY ALTA**

Gravedad **NIVEL III**

NPR Inicial
10

ACEPTABLE

Agregar responsables y próximo control

Responsable
Seleccionar

Próximo control
3 meses

Grabar

6	30	42	54
5	25	35	45
4	20	28	36
3	15	21	27
2	10	14	18
	5	7	9

© qManagement 2017

- En caso de que el NPR Inicial del Riesgo cargado resulte en un valor de criticidad ACEPTABLE, se debe continuar con la carga de responsable y fecha de control.
- Responsable:** Campo selector que permite identificar el responsable de gestionar a gestionar el riesgo cargado. **(Obligatorio)**
- Próximo Control:** Campo selector que permite indicar la fecha en que se llevará a cabo el control del riesgo. **(Obligatorio)**

i. Control de NPR Inicial Aceptable y cálculo de NPR de Control

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

PANEL

MATRICES DE RIESGO

Listado

Agregar Riesgo

Configuración

Otros

CONFIGURACIÓN

Menú

Usuarios

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario

(A) FECHA 2017-12-06 (A) CONTEXTO EXTERNO (A) SUBPROCESO Atención al Cliente (A) DETECCIÓN SISTEMA / INFORME

NPR Inicial
Valores de Cálculo

Ocurrencia **BAJA**

Detección **MUY ALTA**

Gravedad **NIVEL III**

NPR Inicial
10

ACEPTABLE

Variables de cálculo: NPR Control

Ocurrencia
BAJA

Detección
MUY ALTA

Gravedad
NIVEL III - Sin impacto servicio cliente.

Agregar

Ocurrencia de la causa: > SEMESTRAL <= ANUAL ✕

Probabilidad de detección: Error o causa prevenido a través de un sistema o informe regular. ✕

Efecto: Sin impacto servicio cliente. ✕

6	30	42	54
5	25	35	45
4	20	28	36
3	15	21	27
2	10	14	18
	5	7	9

© qManagement 2017

• Cálculo de NPR de Control

- **Ocurrencia:** Campo que permite seleccionar el tipo de ocurrencia usado para calcular el valor de criticidad del riesgo. **(Obligatorio)**

- **Detección:** Campo que permite seleccionar el tipo de detección usado para calcular el valor de criticidad del riesgo. **(Obligatorio)**
- **Gravedad:** Campo que permite seleccionar el tipo de gravedad usado para calcular el valor de criticidad del riesgo. **(Obligatorio)**

Observación: A medida que Ud. selecciona las variables de cálculo, se irán visualizando los detalles de las mismas.

Observación: En caso de que el NPR de Control resulte en un nivel de criticidad **ACEPTABLE**, el mismo cumple su ciclo y el cálculo se da por **terminado**.

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Demora en tiempo de espera en atención al público

(A) FECHA: 2017-12-02 (A) CONTEXTO: INTERNO (A) SUBPROCESO: Atención al Cliente (A) DETECCIÓN: SISTEMA / INFORME

NPR Inicial		NPR Control		NPR Final	
Valores de Cálculo		Valores de Cálculo		Valores de Cálculo	
Ocurrencia	BAJA	Ocurrencia	BAJA	Ocurrencia	BAJA
Detección	MUY ALTA	Detección	MUY ALTA	Detección	MUY ALTA
Gravedad	NIVEL I	Gravedad	NIVEL B	Gravedad	NIVEL B
NPR Inicial	18	NPR Control	14	NPR Final	14
ACEPTABLE		ACEPTABLE		ACEPTABLE	

© qManagement 2017

Observación: En caso de que el NPR de Control resulte en un nivel de criticidad **MODERADO O CRÍTICO**, el cálculo debe continuar con la designación de Acción y Plazo de Aplicación.

j. Asignación de acción a NPR de Control

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario

(A) FECHA: 2017-12-06 (A) CONTEXTO: INTERNO (A) SUBPROCESO: Atención al Cliente (A) DETECCIÓN: SISTEMA / INFORME

NPR Inicial		NPR Control	
Valores de Cálculo		Valores de Cálculo	
Ocurrencia	BAJA	Ocurrencia	MODERADA
Detección	MUY ALTA	Detección	CASI IMPOSIBLE
Gravedad	NIVEL III	Gravedad	NIVEL I
NPR Inicial	10	NPR Control	45
ACEPTABLE		CRÍTICO	

Atención! Es importante definir una acción y su plazo al riesgo.

Agregar acción

Plazo: dd/mm/aaaa

Acciones recomendadas

Guardar

© qManagement 2017

- **Plazo:** Campo tipo fecha que permite indicar el plazo o fecha limite de aplicación de la acción recomendada. **(Obligatorio)**
- **Acción Recomendada:** Campo alfanumérico que permite sugerir una acción a aplicar en el riesgo detectado. **(Obligatorio)**

k. Aplicación de acción a NPR de Control

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario

(A) FECHA	2017-12-06	(A) CONTEXTO	INTERNO	(A) SUBPROCESO	Atención al Cliente	(A) DETECCIÓN	SISTEMA / INFORME
NPR Inicial	Valores de Cálculo	NPR Control	Valores de Cálculo				
Ocurrencia	BAJA	Ocurrencia	MODERADA				
Detección	MUY ALTA	Detección	CASI IMPOSIBLE				
Gravedad	NIVEL III	Gravedad	NIVEL I				
6	30	42	54	6	30	42	54
5	25	36	45	5	25	36	45
4	20	28	36	4	20	28	36
3	15	21	27	3	15	21	27
2	10	14	18	2	10	14	18

Atención! El plazo de aplicación de la acción correctiva vence en 23 días.

Estado acción ☒

Plazo 2017-12-29

Acción recomendada Acción recomendada

Responsable Carrizo, Cristian

Estado Pendiente

© qManagement 2017

Una vez confirmada la aplicación de la acción sobre el riesgo detectado, debemos indicar mediante el enlace directo del sistema su intervención. El mismo abrirá una ventana emergente con la información de la misma y la posibilidad de enseñar que acción ha sido tomada para la gestión del riesgo en sí.

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario

Verificar acción

Plazo 2017-12-29

Acción recomendada Acción recomendada

Responsable Carrizo, Cristian

Estado Pendiente

Acción tomada

Cancelar Grabar

Atención! El plazo de aplicación de la acción correctiva vence en 23 días.

Estado acción ☒

Plazo 2017-12-29

Acción recomendada Acción recomendada

Responsable Carrizo, Cristian

Estado Pendiente

© qManagement 2017

- **Acción tomada:** Campo alfanumérico que permite indicar que acción se tomó para el tratamiento del riesgo en particular. **(Obligatorio)**

1. NPR de Control y cálculo de NPR Final

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario

(A) FECHA 2017-12-06 (A) CONTEXTO INTERNO (A) SUBPROCESO Atención al Cliente (A) DETECCIÓN SISTEMA / INFORME

NPR Inicial
Valores de Cálculo

Ocurrencia **BAJA**
Detección **MUY ALTA**
Gravedad **NIVEL III**

NPR Inicial **10**
ACEPTABLE

NPR Control
Valores de Cálculo

Ocurrencia **MODERADA**
Detección **CASI IMPOSIBLE**
Gravedad **NIVEL I**

NPR Control **45**
CRÍTICO

Variables de cálculo: NPR Final

Ocurrencia: Seleccionar
Detección: Seleccionar
Gravedad: Seleccionar

Agregar

© qManagement 2017

Acceso directo a consultar la información correspondiente a la acción adoptada.

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario

(A) FECHA 2017-12-06 (A) CONTEXTO INTERNO (A) SUBPROCESO Atención al Cliente (A) DETECCIÓN SISTEMA / INFORME

NPR Inicial
Valores de Cálculo

Ocurrencia **BAJA**
Detección **MUY ALTA**
Gravedad **NIVEL III**

NPR Inicial **10**
ACEPTABLE

NPR Control
Valores de Cálculo

Ocurrencia **MODERADA**
Detección **CASI IMPOSIBLE**
Gravedad **NIVEL I**

NPR Control **45**
CRÍTICO

Variables de cálculo: NPR Final

Ocurrencia: Seleccionar
Detección: Seleccionar
Gravedad: Seleccionar

Agregar

© qManagement 2017

Verificar acción

Plazo 2017-12-29

Acción recomendada

Acción tomada

Responsable Carrizo, Cristian

Estado Resuelto

Cerrar

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario

(A) FECHA 2017-12-06 (A) CONTEXTO INTERNO (A) SUBPROCESO Atención al Cliente (A) DETECCIÓN SISTEMA / INFORME

NPR Inicial
Valores de Cálculo

Ocurrencia **BAJA**
Detección **MUY ALTA**
Gravedad **NIVEL III**

NPR Inicial **10**
ACEPTABLE

NPR Control
Valores de Cálculo

Ocurrencia **MODERADA**
Detección **CASI IMPOSIBLE**
Gravedad **NIVEL I**

NPR Control **45**
CRÍTICO

Variables de cálculo: NPR Final

Ocurrencia: BAJA
Detección: REMOTA
Gravedad: NIVEL III - Sin impacto servicio cliente.

Agregar

Ocurrencia de la causa: > SEMESTRAL <= ANUAL

Probabilidad de detección: Inconveniente detectados luego del proceso por un gestor u operador a través de medios visuales, táctiles, auditivos.

Efecto: Sin impacto servicio cliente.

© qManagement 2017

- **Cálculo de NPR Final**

- **Ocurrencia:** Campo que permite seleccionar el tipo de ocurrencia usado para calcular el valor de criticidad del riesgo. **(Obligatorio)**
- **Detección:** Campo que permite seleccionar el tipo de detección usado para calcular el valor de criticidad del riesgo. **(Obligatorio)**
- **Gravedad:** Campo que permite seleccionar el tipo de gravedad usado para calcular el valor de criticidad del riesgo. **(Obligatorio)**

Observación: A medida que Ud. selecciona las variables de cálculo, se irán visualizando los detalles de las mismas.

Observación: Una vez cargado el NPR Final, se cumple con el ciclo del riesgo y su cálculo se da por terminado.



m. Cálculo de NPR Inicial Moderado o Crítico

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario

(A) FECHA: 2017-12-06 (A) CONTEXTO: EXTERNO (A) SUBPROCESO: Atención al Cliente (A) DETECCIÓN: SISTEMA / INFORME

NPR Inicial
Valores de Cálculo

Ocurrencia: **BAJA**
Detección: **REMOTA**
Gravedad: **NIVEL I**

NPR Inicial 27 MODERADO

Atención! Es importante definir una acción y su plazo al riesgo.

Agregar acción

Plazo: dd/mm/aaaa

Responsable: Seleccionar

Acciones recomendadas

Guardar

© qManagement 2017

Observación: En caso de que el NPR Inicial resulte en un nivel de criticidad MODERADO O CRÍTICO, el cálculo debe continuar con la designación de Acción, Responsable y Plazo de Aplicación.

n. Aplicación de acción a NPR Inicial

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario

(A) FECHA: 2017-12-06 (A) CONTEXTO: EXTERNO (A) SUBPROCESO: Atención al Cliente (A) DETECCIÓN: SISTEMA / INFORME

NPR Inicial
Valores de Cálculo

Ocurrencia: **BAJA**
Detección: **REMOTA**
Gravedad: **NIVEL I**

NPR Inicial 27 MODERADO

Atención! El plazo de aplicación de la acción correctiva vence en 14 días.

Estado acción

Plazo: 2017-12-20

Acción recomendada: Acción

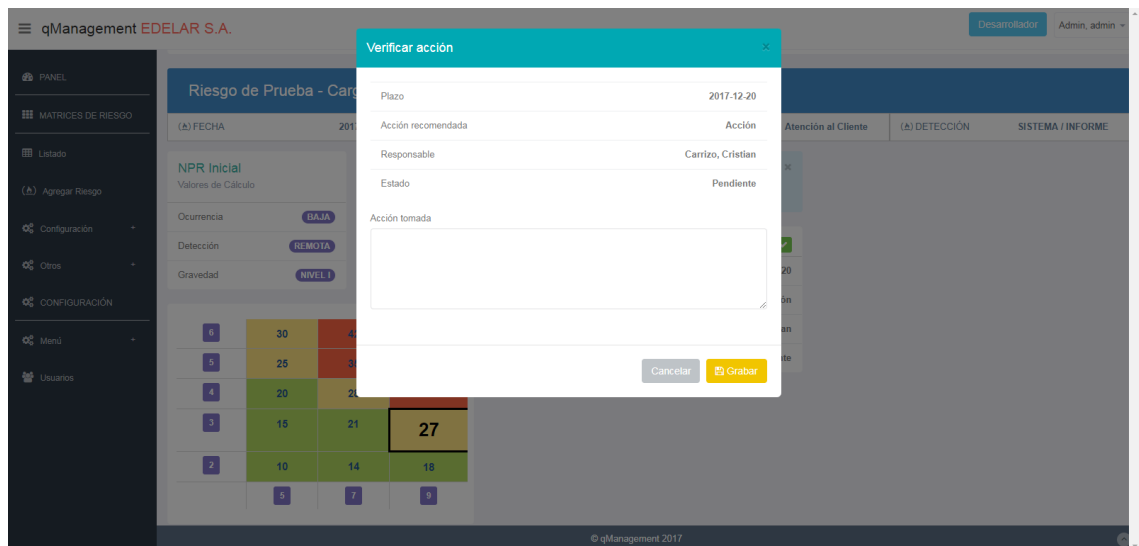
Responsable: Carrizo, Cristian

Estado: Pendiente

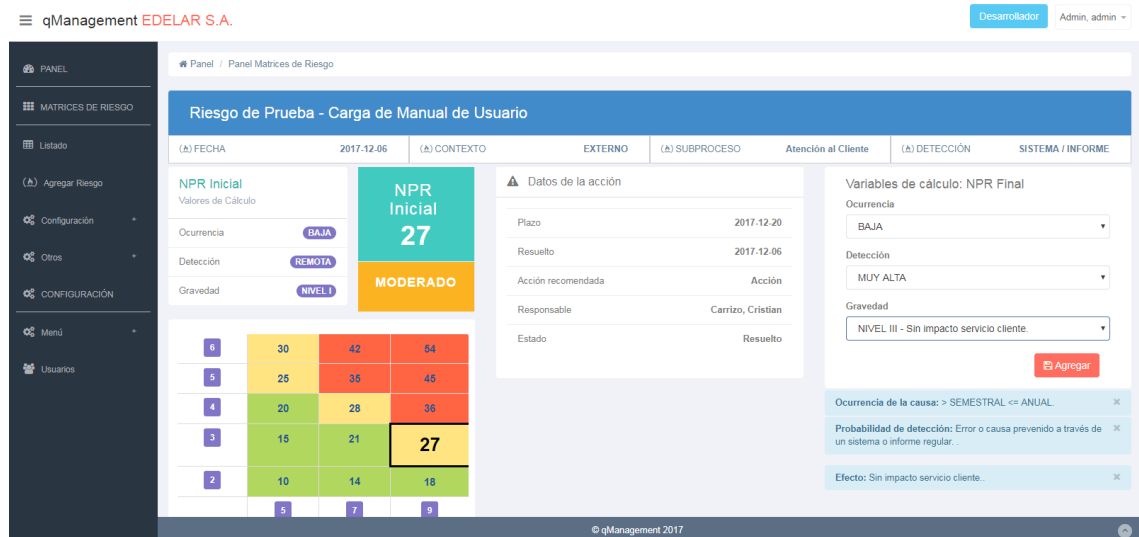
Guardar

© qManagement 2017

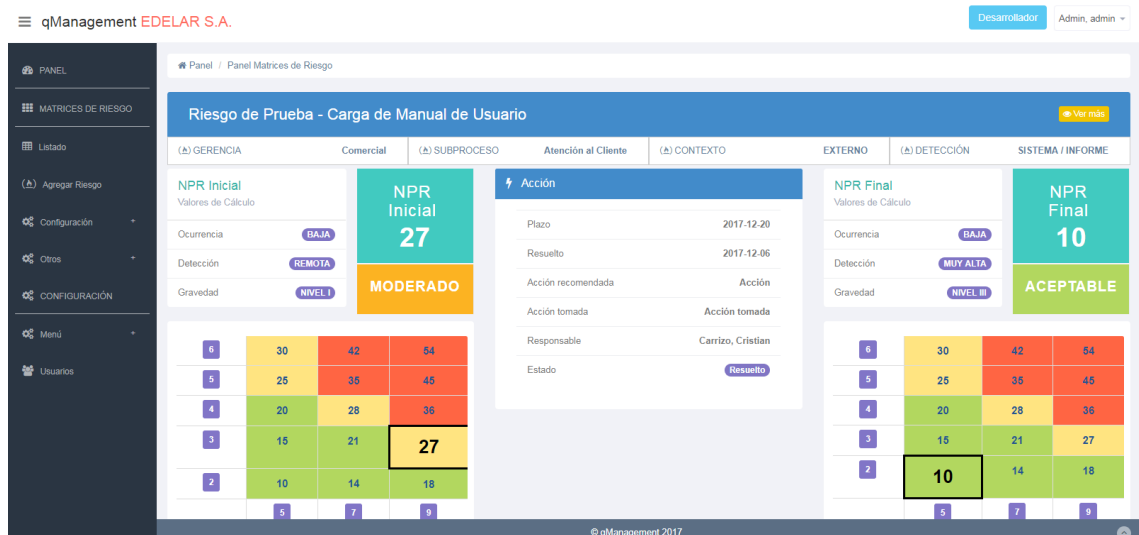
Una vez confirmada la aplicación de la acción sobre el riesgo detectado, debemos indicar mediante el enlace directo del sistema su intervención. El mismo abrirá una ventana emergente con la información de la misma y la posibilidad de enseñar que acción ha sido tomada para la gestión del riesgo en sí.



o. Cálculo de NPR Final



Observación: Una vez cargado el NPR Final, se cumple con el ciclo del riesgo y su cálculo se da por terminado.



qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

PANEL

MATRICES DE RIESGO

Listado

(A) Agregar Riesgo

Configuración

Otros

CONFIGURACIÓN

Menú

Usuarios

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Falta de resma de papel atención al público Ver más

(A) FECHA 2017-12-02 (A) CONTEXTO INTERNO (A) SUBPROCESO Atención al Cliente (A) DETECCIÓN MANUAL

NPR Inicial
Valores de Cálculo

Ocurrencia **BAJA**

Detección **MUY ALTA**

Gravedad **NIVEL II**

NPR Inicial
14

ACEPTABLE

NPR Control
Valores de Cálculo

Ocurrencia **ALTA**

Detección **REMOTA**

Gravedad **NIVEL I**

NPR Control
45

CRÍTICO

NPR Final
Valores de Cálculo

Ocurrencia **BAJA**

Detección **MUY ALTA**

Gravedad **NIVEL I**

NPR Final
18

ACEPTABLE

© qManagement 2017

p. Consultar Riesgo

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

PANEL

MATRICES DE RIESGO

Listado

(A) Agregar Riesgo

Configuración

Otros

CONFIGURACIÓN

Menú

Usuarios

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Falta de resma de papel atención al público Ver más

(A) FECHA 2017-12-02 (A) CONTEXTO INTERNO (A) SUBPROCESO Atención al Cliente (A) DETECCIÓN MANUAL

NPR Inicial
Valores de Cálculo

Ocurrencia **BAJA**

Detección **MUY ALTA**

Gravedad **NIVEL II**

NPR Inicial
14

ACEPTABLE

NPR Control
Valores de Cálculo

Ocurrencia **ALTA**

Detección **REMOTA**

Gravedad **NIVEL I**

NPR Control
45

CRÍTICO

NPR Final
Valores de Cálculo

Ocurrencia **BAJA**

Detección **MUY ALTA**

Gravedad **NIVEL I**

NPR Final
18

ACEPTABLE

© qManagement 2017

Acceso directo a consultar la información correspondiente a la acción adoptada.

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

PANEL

MATRICES DE RIESGO

Listado

(A) Agregar Riesgo

Configuración

Otros

CONFIGURACIÓN

Menú

Usuarios

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Falta de resma de papel atención al público Ver más

(A) FECHA 2017-12-02 (A) CONTEXTO INTERNO (A) SUBPROCESO Atención al Cliente (A) DETECCIÓN MANUAL

NPR Inicial
Valores de Cálculo

Ocurrencia **BAJA**

Detección **MUY ALTA**

Gravedad **NIVEL II**

NPR Inicial
14

ACEPTABLE

NPR Control
Valores de Cálculo

Ocurrencia **ALTA**

Detección **REMOTA**

Gravedad **NIVEL I**

NPR Control
45

CRÍTICO

NPR Final
Valores de Cálculo

Ocurrencia **BAJA**

Detección **MUY ALTA**

Gravedad **NIVEL I**

NPR Final
18

ACEPTABLE

© qManagement 2017

Verificar acción

Plazo 2018-01-01

Acción recomendada Cambiar proveedor

Acción tomada Se cambia proveedor

Responsable Quinteros, Luis

Estado **Resuelto**

Cerrar

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Falta de resma de papel atención al público

[Ver más](#)

(A) FECHA	2017-12-02	(A) CONTEXTO	INTERNO	(A) SUBPROCESO	Atención al Cliente	(A) DETECCIÓN	MANUAL
NPR Inicial	Valores de Cálculo		NPR Inicial	Valores de Cálculo		NPR Control	NPR Final
Ocurrencia	BAJA		ALTA		BAJA		BAJA
Detección	MUY ALTA		REMOTA		MUY ALTA		MUY ALTA
Gravedad	NIVEL II		NIVEL I		NIVEL I		NIVEL I
	14		45		18		18
	ACEPTABLE		CRÍTICO		ACEPTABLE		ACEPTABLE

© qManagement 2017

Acceso directo a consultar la información correspondiente al riesgo ingresado.

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Falta de resma de papel

[Ver más](#)

Información del Riesgo

Fecha de Carga: 2017-12-02

Contexto: INTERNO

Subproceso: Atención al Cliente

Método Detección: MANUAL

Efecto: Demora en impresión de documentación

Causa: Demora en reposición de material por parte de SSGG

[Cerrar](#)

© qManagement 2017

Observación: En caso de que el riesgo no posea un NPR de Control, en la consulta podrá encontrar la información de la acción aplicada en el centro de nuestra pantalla y de manera directa.

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

Panel / Panel Matrices de Riesgo

Riesgo de Prueba

[Ver más](#)

(A) FECHA	2017-12-02	(A) CONTEXTO	INTERNO	(A) SUBPROCESO	Proceso de Prueba	(A) DETECCIÓN	MANUAL
NPR Inicial	Valores de Cálculo		NPR Inicial	Valores de Cálculo		NPR Final	NPR Final
Ocurrencia	ALTA		MODERADA		MODERADA		MODERADA
Detección	REMOTA		MUY ALTA		MUY ALTA		MUY ALTA
Gravedad	NIVEL I		NIVEL I		NIVEL I		NIVEL I
	45		27		27		27
	CRÍTICO		MODERADO		MODERADO		MODERADO

Acción

Plazo: 2018-02-20

Resuelto: 2017-12-02

Acción recomendada: Acción recomendada

Acción tomada: Acción tomada

Responsable: Carrizo, Cristian

Estado: [Resuelto](#)

© qManagement 2017

2. Informes de Riesgos

a. Acceso a informes de riesgos

qManagement EDELAR S.A. Desarrollador Admin, admin

PANEL

MATRICES DE RIESGO

Listado

Agregar Riesgo

Configuración

Otros

CONFIGURACIÓN

Menú

Usuarios

Riesgos con NPR Inicial

ID	SubProceso	Departamento	Riesgo
45	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Riesgo de Prueba
36	Proceso de Prueba	EDELAR	Encontrar diversos riesgos críticos-equivalente a varias NC "A" que no haya sido tratado en la Gestión de Riesgos
27	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Demora en reconexión de servicio
27	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario
18	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Demora en tiempo de espera en atención al público

Riesgos con NPR Final

ID	SubProceso	Departamento	Riesgo
27	Proceso de Prueba	EDELAR	Encontrar diversos riesgos críticos-equivalente a varias NC "A" que no haya sido tratado en la Gestión de Riesgos
27	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Riesgo de Prueba
18	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Demora en tiempo de espera en atención al público

Total de NPR Iniciales

Total de NPR Finales

Ver Riesgos

Descargar Riesgos

Descargar NPRi

Descargar NPRf

total riesgos

Iniciados 11

Controlados 9

Finalizados 8

Alertas vencimientos

Acciones NPRi 1

Controles 1

Acciones NPRf 1

Grupo de botones que enlazan de manera directa al listado de riesgos y a la descarga de informes formato Excel (.xls) de la totalidad de **Riesgos**, **NPR Iniciales** o **NPR Finales**

b. Informe de riesgos

TonKa - EDELAR S.A.

LISTADO DE RIESGOS

NPRi	NPRf	NPR	SUBPROCESO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE	FECHA	RIESGO	MET DETECCIÓN	CONTEXTO
45	NC	27	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Camitzo, Cristian	02/12/2017	Riesgo de Prueba	MANUAL	INTERNO
36	NC	27	Proceso de Prueba	EDELAR	Camitzo, Cristian	05/12/2017	Encontrar diversos riesgos críticos-equivalente a varias NC "A" que no haya	MANUAL	INTERNO
27	NC	10	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Camitzo, Cristian	06/12/2017	Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario	SISTEMA / INFORME	EXTERNO
27	NC	NC	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Gimenez, Benjamin	02/12/2017	Demora en reconexión de servicio	SISTEMA / INFORME	EXTERNO
18	14	14	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Camitzo, Cristian	02/12/2017	Demora en tiempo de espera en atención al público	SISTEMA / INFORME	INTERNO
14	45	18	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Quinteros, Luis	02/12/2017	Falta de resma de papel atención al público	MANUAL	INTERNO
14	NC	NC	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Quinteros, Luis	02/12/2017	Falta de vales de combustible	MANUAL	INTERNO
14	28	14	Proceso de Prueba	EDELAR	Camitzo, Cristian	05/12/2017	Acceso impedido de la información documentada en auditoría interna	MANUAL	INTERNO
10	36	NC	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Quinteros, Luis	03/12/2017	Riesgo para alerta de NPR de control	MANUAL	EXTERNO
10	10	10	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Camitzo, Cristian	06/12/2017	Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario	SISTEMA / INFORME	EXTERNO
10	45	15	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Camitzo, Cristian	06/12/2017	Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario	SISTEMA / INFORME	INTERNO

c. Informe de NPR Iniciales o Finales

TonKa - EDELAR S.A.

RIESGOS - NPR: Iniciales

NPRi	SUBPROCESO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE	FECHA	RIESGO	MET DETECCIÓN	CONTEXTO
45	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Camitzo, Cristian	02/12/2017	Riesgo de Prueba	MANUAL	Causa de Prue
36	Proceso de Prueba	EDELAR	Camitzo, Cristian	05/12/2017	Encontrar diversos riesgos críticos-equivalente a varias NC "A" que no haya	MANUAL	Ineficiente gesti
27	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Camitzo, Cristian	06/12/2017	Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario	SISTEMA / INFORME	Causa
27	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Gimenez, Benjamin	02/12/2017	Demora en reconexión de servicio	SISTEMA / INFORME	Causa
18	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Camitzo, Cristian	02/12/2017	Demora en tiempo de espera en atención al público	SISTEMA / INFORME	Distribución de
14	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Quinteros, Luis	02/12/2017	Falta de resma de papel atención al público	MANUAL	Demora en repi
14	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Quinteros, Luis	02/12/2017	Falta de vales de combustible	MANUAL	Impronta no cur
14	Proceso de Prueba	EDELAR	Camitzo, Cristian	05/12/2017	Acceso impedido de la información documentada en auditoría interna	MANUAL	Inconvenientes
10	Proceso de Prueba	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Quinteros, Luis	03/12/2017	Riesgo para alerta de NPR de control	MANUAL	Efecto de prueb
10	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Camitzo, Cristian	06/12/2017	Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario	SISTEMA / INFORME	Causa
10	Atención al Cliente	TECNOL. INFOR. OPERADOR	Camitzo, Cristian	06/12/2017	Riesgo de Prueba - Carga de Manual de Usuario	SISTEMA / INFORME	Causa