MANUAL DE USUARIO

SUGERENCIAS

V 2.1.13 - Fecha revisión: 07/02/2023

ingeniería
mantenimiento
industrial

Tabla de contenido

SUGERENCIAS 3
CREAR SUGERENCIA 4
CICLO DE VIDA DE UNA SUGERENCIA 5
HISTÓRICO DE ACCIONES DE LA SUGERENCIA 6
CONSULTAR DATOS DE UNA SUGERENCIA 8
GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE UNA SUGERENCIA 9
VALIDAR / RECHAZAR UNA SUGERENCIA 10
VALORAR UNA SUGERENCIA 10

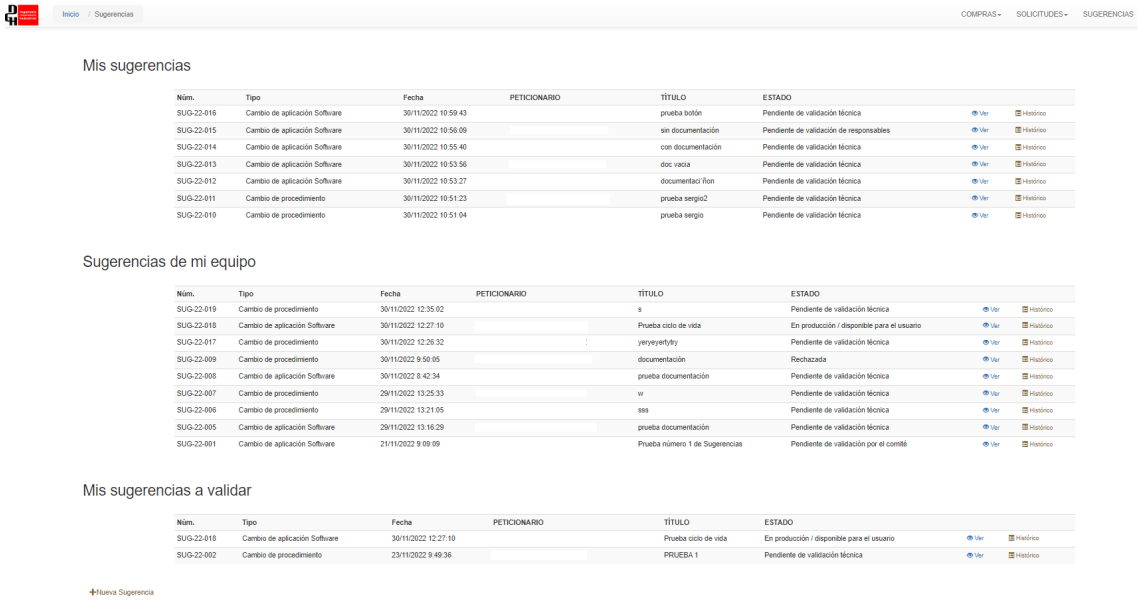
SUGERENCIAS

Para acceder a la introducción y gestión de sugerencias es necesario navegar a la página web de DGH (https://dghknow.grupodgh.es/ o https://mantenimiento.grupodgh.es/)

Una vez autenticados con usuarios y contraseña, en la parte superior de la barra de tareas, los usuarios podrán ver la opción de SUGERENCIAS.

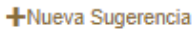


Pinchando sobre este botón, se abrirá una pantalla donde podremos ver las sugerencias que hemos creado, las que tenemos pendientes de validar y las sugerencias creadas por mi equipo (en caso de niveles 1, 2 y 3).

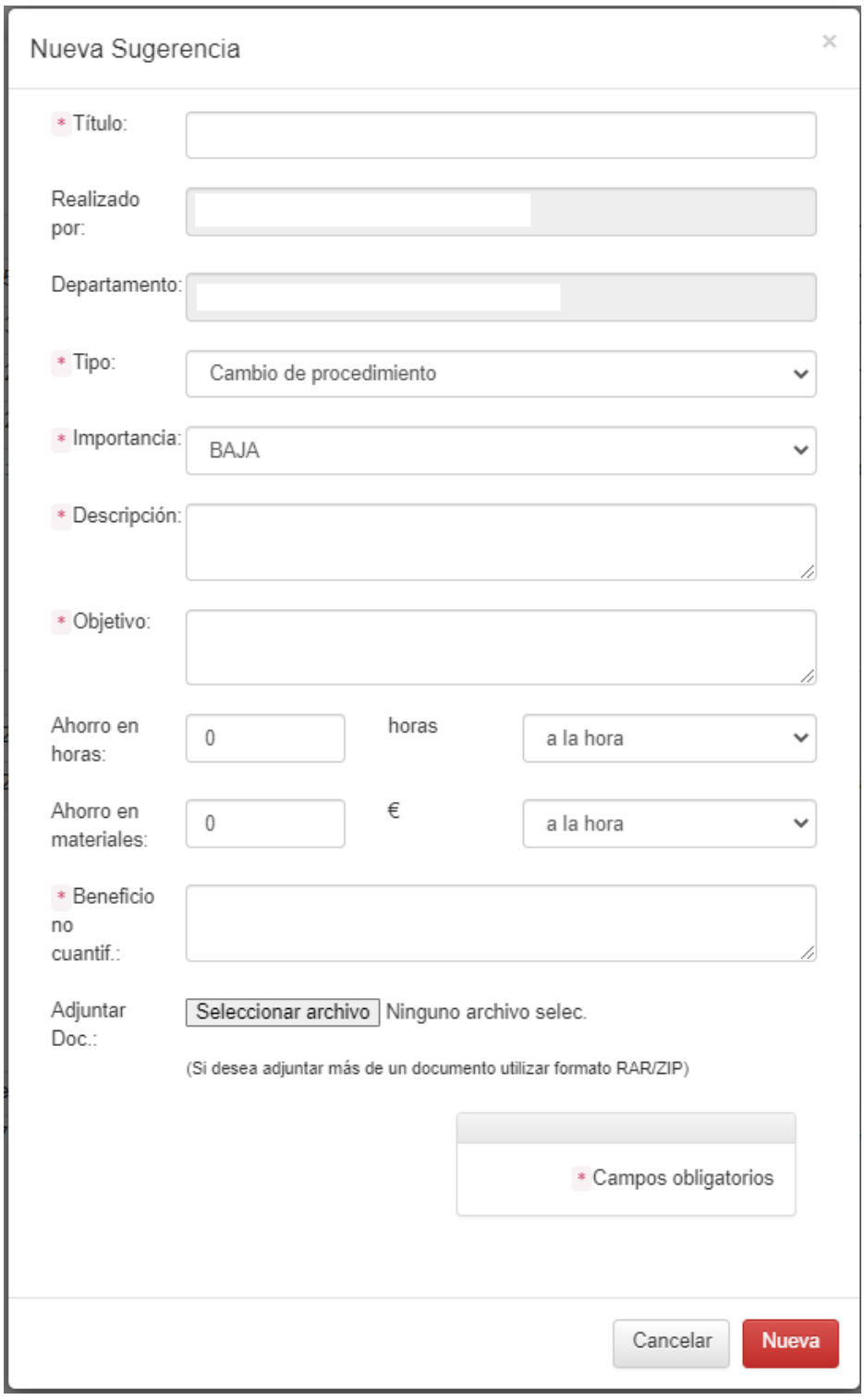


CREAR SUGERENCIA

Para crear una nueva sugerencia, deberemos pinchar en el botón de la parte inferior de "Nueva sugerencia".

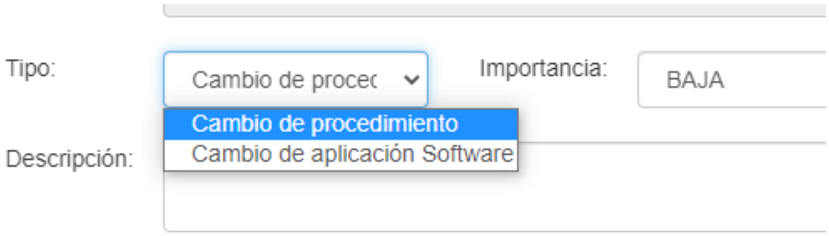


Se abrirá una nueva ventana en la que deberemos rellenar los datos.



Por defecto se rellenará el nombre del peticionario que será el del usuario que está generando la nueva sugerencia y su departamento.

Existen dos tipos de sugerencias, las que tienen que ver con las aplicaciones internas (como DGH Know) que van para el departamento de desarrollo de software (innovación) y las que tienen que ver con el funcionamiento interno de la empresa y van para el departamento de Calidad.



En el caso de que queramos hacer una sugerencia dirigida al departamento de desarrollo de software, en Tipo de sugerencia deberemos selecciona la opción “Cambio de aplicación Software”, en el caso de que nuestra sugerencia sea para el departamento de Calidad, deberemos seleccionar la opción de Cambio de procedimiento.

En la parte inferior de la pantalla, tenemos la opción de añadir documentación, podremos añadir un único archivo en la apertura de la sugerencia, posteriormente explicaremos cómo poder añadir más documentación.

Deberemos completar al menos los campos obligatorios, que son los marcados con el asterisco y pinchar en el botón de “Nueva”.

Se generará la nueva incidencia y se enviará un email al departamento correspondiente.

CICLO DE VIDA DE UNA SUGERENCIA

Una sugerencia puede pasar por varios estados:

- Pendiente de validación técnica
- Pendiente de validación de responsables
- Pendiente de validación por el comité
- Validada a la espera de implementación
- En realización
- Realizada
- En producción / disponible para el usuario
- Rechazada
- Cerrada

Cuando generemos una sugerencia, se quedará en el estado de “Pendiente de validación técnica” hasta que o el departamento de Calidad o el de desarrollo la validen, según el tipo de sugerencia que hayamos seleccionado.

Estos departamentos, determinarán si es necesaria o no más validaciones. Puede conllevar validación de algún responsable de otro departamento, por lo que pasaría a “Pendiente de validación por responsables”.

Después de esta validación, podría ser también necesaria la validación por parte del comité de la empresa, por lo que estaría en el estado de “Pendiente de validación por el comité”.

Una vez realizadas todas las validaciones, hasta que se empiece con el desarrollo y la ejecución de la misma, la sugerencia pasará al estado “Validada a la espera de implementación”.

Cuando el departamento de desarrollo o el de calidad empiecen a trabajar con ella y determinen una fecha de puesta en producción, la sugerencia pasará al estado de “En realización”.

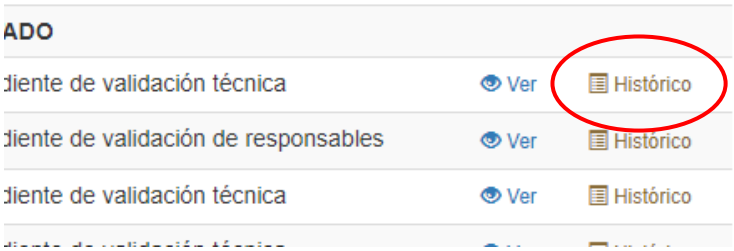
En el caso de las sugerencias realizadas al departamento de desarrollo, una vez finalizado el desarrollo, se debe esperar a la puesta en producción, por lo que pasaría al estado “Realizada”.

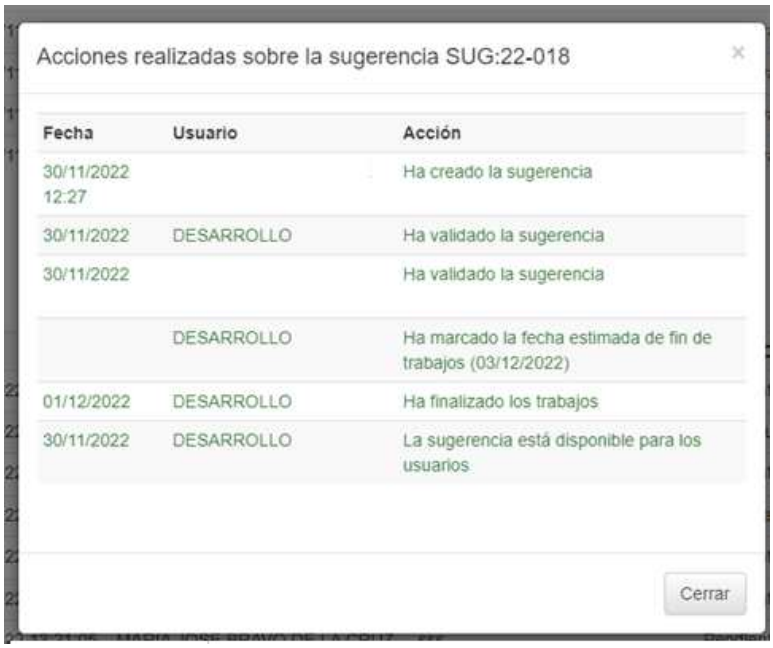
Una vez la sugerencia esté totalmente finalizada y puesta en producción, el siguiente estado al que pasará es al de “En producción / disponible para el usuario”.

Para poder pasar al estado final, el de “Cerrada”, será necesario que el usuario que ha generado la sugerencia la valore.

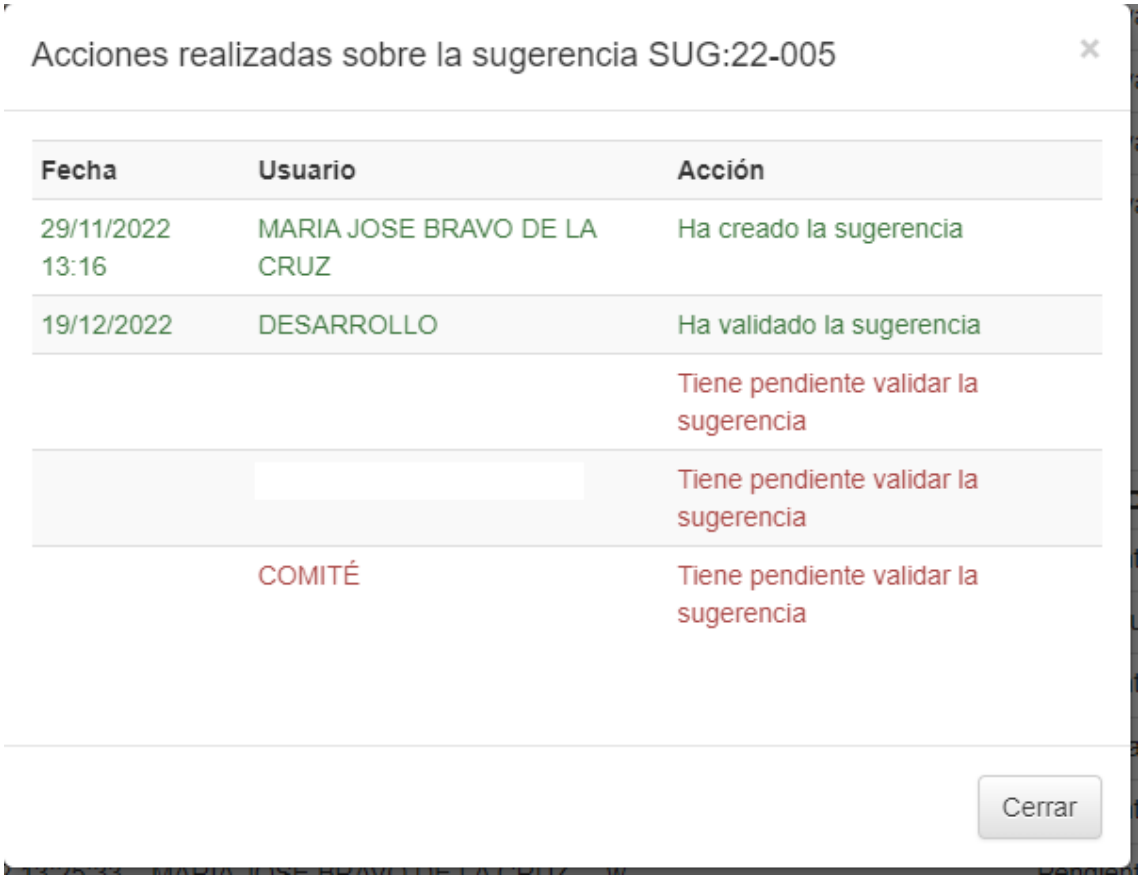
HISTÓRICO DE ACCIONES DE LA SUGERENCIA

Junto a cada sugerencia, podemos ver un botón de histórico, en el que veremos todas las acciones/validaciones que se han ido realizando.



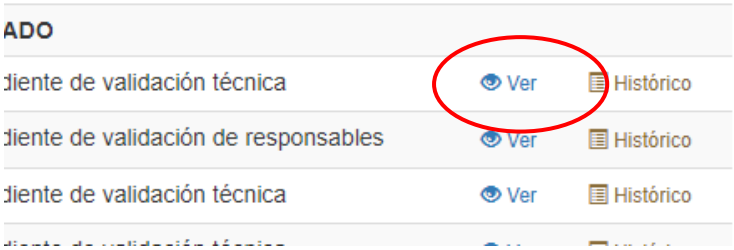


En verde aparecerán las acciones ya realizadas, y en rojo las acciones pendientes de realizar.

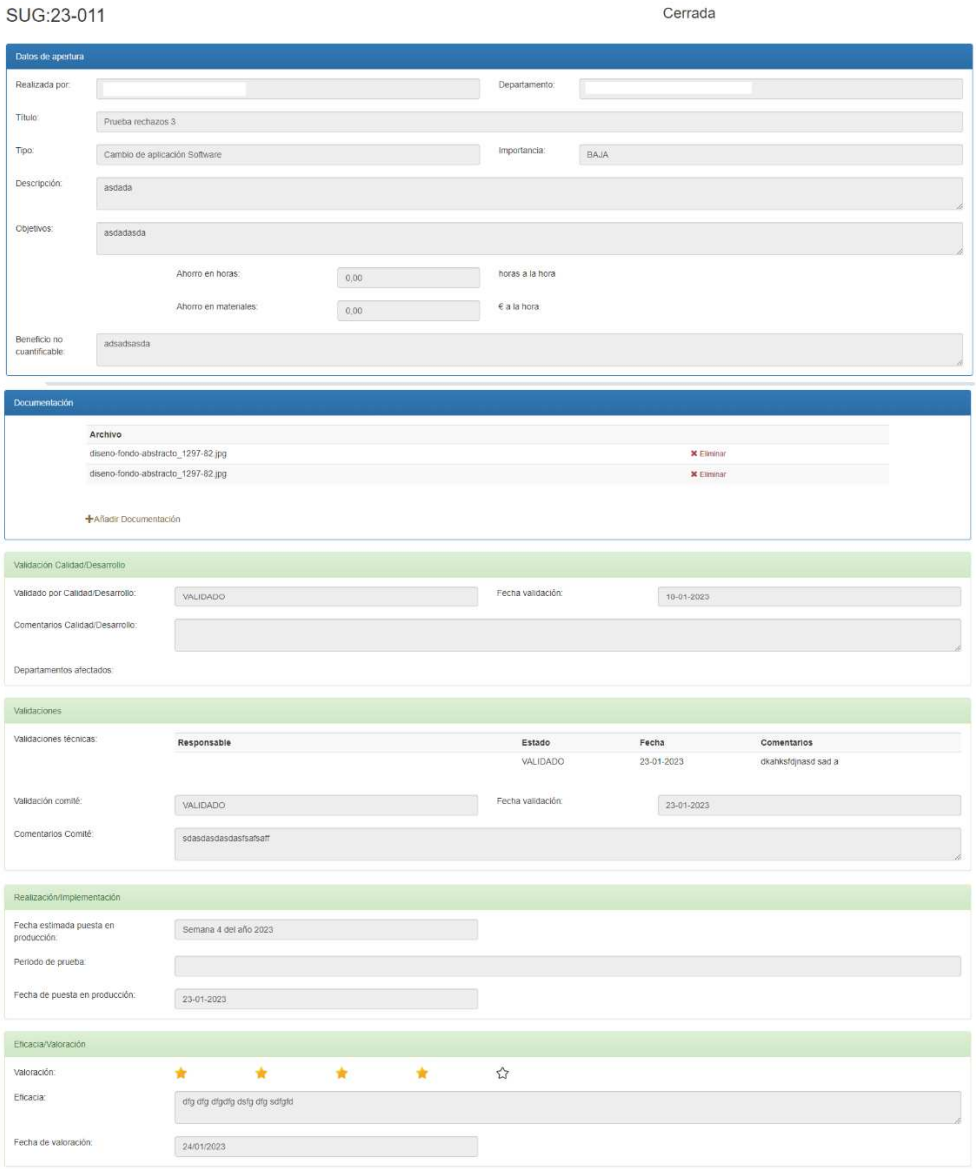


CONSULTAR DATOS DE UNA SUGERENCIA

Junto a cada una de las sugerencias, siempre que seamos la persona que ha realizado la sugerencia o su responsable, o tengamos que validar esa sugerencia, veremos un botón que nos permitirá ver toda la información relativa a la misma.



Al pinchar sobre éste, iremos a una página en la que veremos todos los datos, los introducidos por nosotros y los introducidos por el departamento responsable de la validación (Calidad o desarrollo).



Vemos la información dividida en paneles, en el primer panel, vemos los datos con los que hemos abierto nosotros la Sugerencia. En el segundo, veremos la documentación que hemos ido aportando, el nombre de los archivos. Ambos paneles siempre tendrán la cabecera de color azul.

El siguiente panel, son los datos que introducen los departamentos de Calidad o desarrollo según corresponda y su validación. Mientras está a la espera de validación, este panel, estará con la cabecera en color azul. Una vez validado estará en color verde y si es rechazado, estará en color rojo,

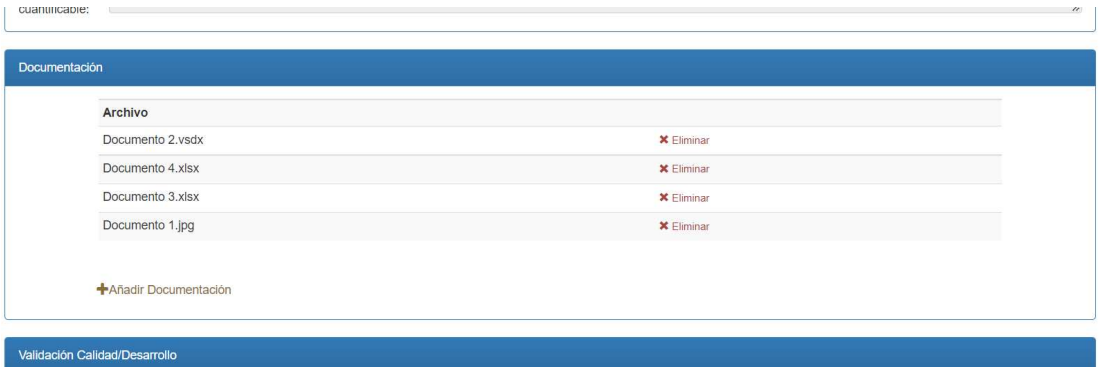
El siguiente panel corresponde a las validaciones de los responsables y del comité. Indica si son necesarias o no y en qué estado están. Mientras haya alguna validación pendiente, la cabecera de este panel estará de color amarillo, si se validan todas las acciones, estará de color verde y si es rechazado por alguna de las personas, estará de color rojo.

El penúltimo panel corresponde a la información de las fechas de realización y lanzamiento. Mientras esté sin finalizar la sugerencia, este panel estará de color amarillo, una vez que la sugerencia ha llegado a su fin, estará de color verde y si es rechazada en alguna de los puntos anteriores, estará de color rojo.

Y el último panel será el de valoración por parte del usuario, éste, estará siempre en color amarillo hasta que se valore, que pasará a color verde.

GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE UNA SUGERENCIA

Desde la pantalla de información de la sugerencia, en el panel de documentación, podemos ver los archivos que hemos ido mandando y añadir nuevos archivos siempre y cuando seamos la persona que ha creado la sugerencia.



Para añadir un nuevo archivo, basta con pinchar en el botón de “Añadir Documentación”. Se abrirá una nueva ventana donde se podrá seleccionar el archivo a enviar. El nombre del archivo aparecerá en el listado mostrado.

Si nos hemos equivocado al subir un archivo, podemos solicitar el borrado al departamento responsable de la incidencia. Para ello pincharemos en el botón de “Eliminar”. Se enviará un e-mail al departamento responsable solicitando el borrado del archivo. Cuando ellos lo hayan borrado, veremos que ha desaparecido del listado.

VALIDAR / RECHAZAR UNA SUGERENCIA

Si nos seleccionan para validar una sugerencia (Por ser Nivel 1, 2, o 3), veremos cómo aparece en nuestro listado de sugerencias a validar. Junto a ésta, aparecerá el botón de "Validar".



Podremos tanto validarla como rechazarla pinchando en el botón de Validar.



Tanto si vamos a validar como si vamos a rechazar, deberemos añadir obligatoriamente unos comentarios de al menos 15 caracteres.

Cuando realicemos la acción, veremos que la sugerencia sigue en nuestro listado, pero no aparece el botón de validar.

VALORAR UNA SUGERENCIA

Cuando la sugerencia haya sido puesta en producción, el usuario podrá valorarla. En la pantalla aparecerá en el listado de Mis sugerencias finalizadas, y junto a ésta, aparecerá el botón de "Valorar"



Al pinchar en el botón de "Valorar", se abrirá una ventana donde deberemos indicar la puntuación que le damos y la eficacia que ha tenido ésta.

