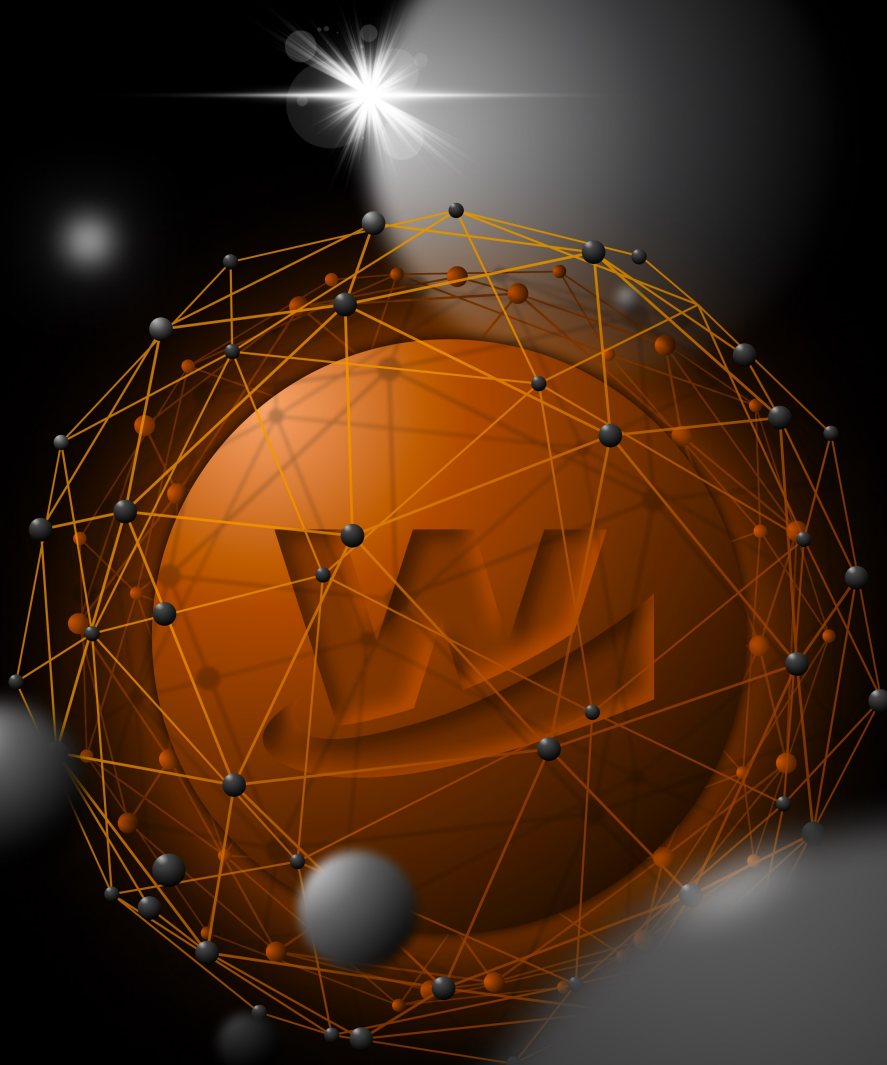


# GUÍA DEL USUARIO

LÍDERES Y JEFES DE GRUPO



# ¡Bienvenido!

**Wilbur™** es un moderno paquete de software que permite a los usuarios capturar, estructurar y actuar sobre los datos de aseguramiento de la calidad de la forma más eficaz posible, cumpliendo al mismo tiempo la normativa del sector.

El flujo de trabajo **Queue & See** de **Wilbur™** aumenta la visibilidad y el rendimiento de los procesos de control de calidad. Permite crear, encaminar, procesar y hacer un seguimiento eficaz de las solicitudes de servicio. Además, la herramienta permite equilibrar la ocupación de los recursos y la cobertura de las estaciones cuando es necesario.

Las siguientes listas de control le servirán para familiarizarse con **Wilbur™** y para ayudarle en caso de que necesite apoyo.



CONECTARSE 3

MI PERFIL 4

PARTES DE UNA SOLICITUD 5-6

PRIORIDADES DEFINIDAS 7

CREAR UNA SOLICITUD 8

ASIGNACIONES Y ENVIAR 9-10

CIERRE Y CANCELACIÓN 11

TRABAJO EN CURSO 12-13

OCUPACIÓN DE RECURSOS 14-16

COBERTURA DE ESTACIÓN 17-18

RENDIMIENTO 19-20

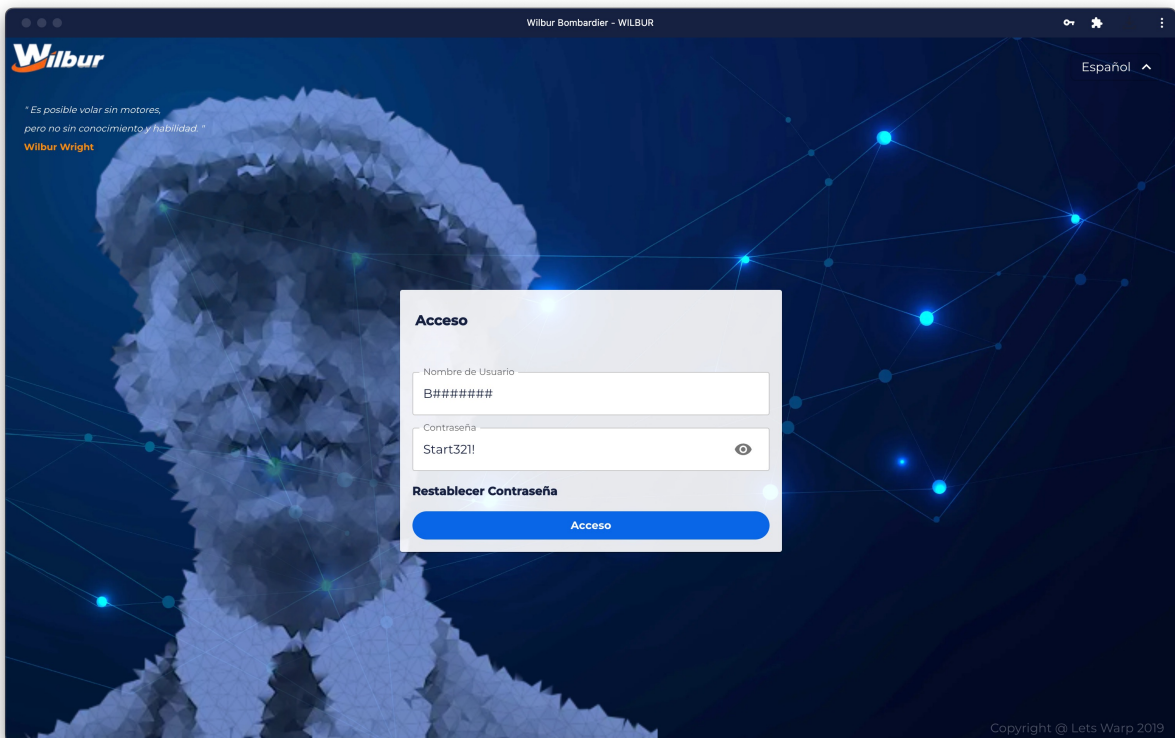
# CONECTARSE

## INICIO DE SESIÓN Y MI PERFIL

Este documento te muestra los pasos para iniciar sesión en **Wilbur™** con diferentes dispositivos, así como el procedimiento para acceder a tu perfil para consultarlo y realizar algunos cambios, como cambiar tu contraseña o el idioma.

## CONECTARSE

- Aquí está el enlace a **Wilbur™** <https://bombardier.wilbur.live/>
- Una vez iniciada la sesión, puedes guardar la URL en los "Favoritos" de tu navegador Google Chrome o añadirla al menú de inicio para acceder a ella de forma rápida y sencilla.
- **Nombre de usuario:** es su **B#####** (B nombre) o **K#####** (Contratista / Temporal).
- **Contraseña:** utiliza la contraseña temporal **Start321!**
- ¡Cuidado con la "S" mayúscula y la "!" Puedes cambiarlo más adelante.



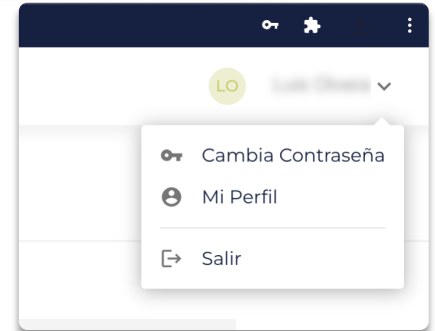
Para un rendimiento y compatibilidad óptimos, le sugerimos que utilice **Google Chrome** o **Microsoft Edge**



# MI PERFIL

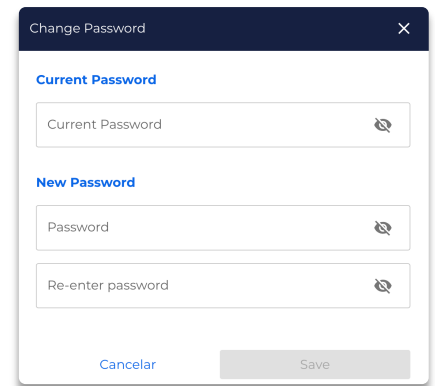
## IR A MI PERFIL

Para acceder a su perfil, simplemente haga clic en su nombre en la esquina superior derecha de la página. Esto le dará acceso a cambiar su contraseña y a ver su perfil (Detalles, Preferencias, Afiliaciones).



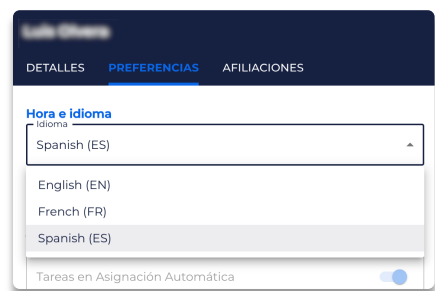
## CAMBIAR CONTRASEÑA

- Cuando te conectes por primera vez, **Wilbur™** te pedirá que elijas una nueva contraseña incluso antes de que abras tu página. Sólo tienes que seguir las instrucciones de la ventana que aparece.
- Para las veces siguientes, haga clic en su nombre y seleccione "Cambiar contraseña".
- Siga las instrucciones .



## CAMBIAR DE IDIOMA

- Haga clic en su nombre y seleccione "Mi perfil".
- Vaya a "Preferencias", seleccione "Idioma" y elija entre
  - 🇬🇧 Inglés (EN)
  - 🇫🇷 Francés (FR)
  - 🇪🇸 Español (ES)



Su navegador le pregunta si desea traducir esta página. Haga clic en "NO". De lo contrario, obtendrá una doble traducción y resultados extraños. Es mejor utilizar la traducción de **Wilbur™** en su perfil.



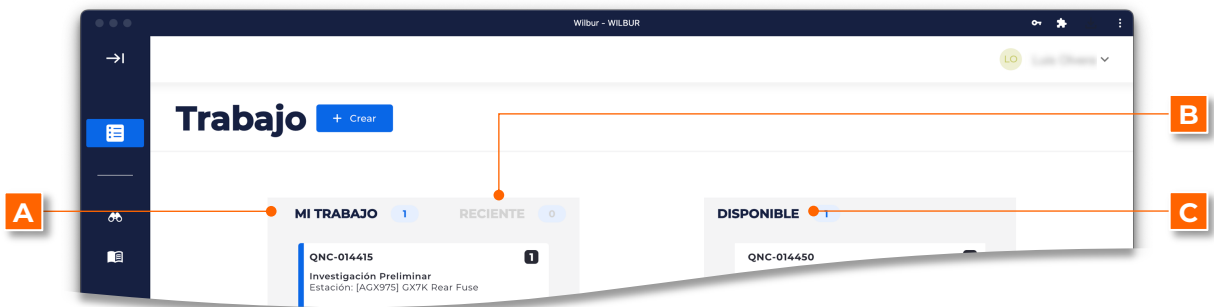
## PARTES DE UNA SOLICITUD

### SEGUIMIENTO Y CONTENIDO DE UNA SOLICITUD

En esta guía verá, desde el menú "Trabajo", cómo consultar las solicitudes que tengo asignadas, hacer un seguimiento de mis solicitudes recientes, ver las tareas disponibles y pendientes, así como las asignadas a mi equipo. Esta guía también explica cómo interpretar la información de una solicitud (información sobre el mapa, información dentro del mapa).

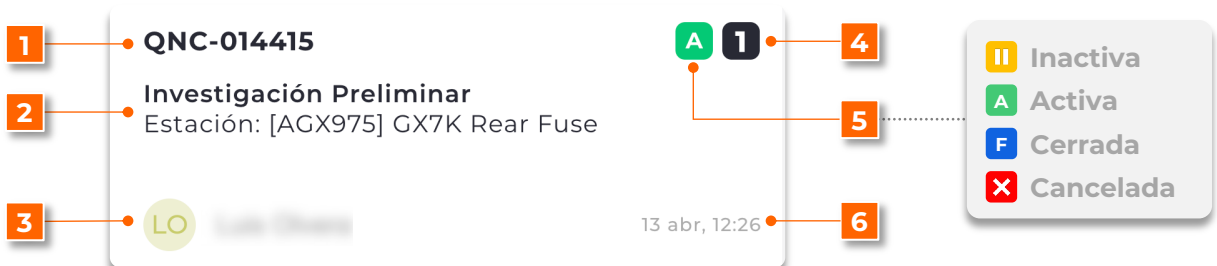
### LAS DIFERENTES COLAS

- A. MI TRABAJO:** las tareas que se me asignan (únicamente en el departamento de calidad) según mi grupo y mis puestos.
- B. RECIENTES:** las tareas que he creado o cerrado recientemente, y su estado.
- C. DISPONIBLE:** tareas pendientes, por orden de prioridad (sólo departamento de calidad).



### LEER UN MAPA

- 1. IDENTIFICACIÓN:** indica el número de la solicitud.
- 2. RESUMEN:** indica el departamento y el puesto de trabajo.
- 3. ASIGNACIÓN:** indica quién está asignado a esta tarea.
- 4. PRIORIDAD:** indica la prioridad de la solicitud. Esto tendrá un impacto en la distribución.
- 5. ESTATUS:** indica el estado de la solicitud.
- 6. FECHA Y HORA:** indica la fecha de creación de esta solicitud.



# PARTES DE UNA SOLICITUD

## INTERPRETAR UNA SOLICITUD

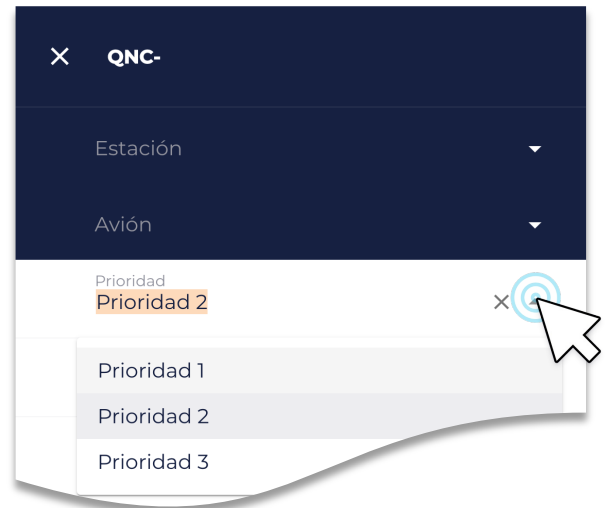
1. **ENCABEZADO:** el número de solicitud y el estado.
2. **CONTEXTO:** ubicación de la solicitud (estación, avión, etc.).
3. **PRIORIDAD:** indica el nivel de prioridad de la solicitud [definiciones en la página siguiente](#).
4. **REQUERIMIENTO:** indica los tipos de servicio y el grupo solicitados para esta petición.
5. **INFORMACIÓN ADICIONAL:** Esta información varía en función del tipo de requisito. Por ejemplo, la descripción del defecto.
6. **ASIGNACIÓN:** indica quién tiene asignada actualmente la solicitud y la ubicación.
7. **ACTIVIDADES:** se trata del historial de la solicitud. Cada acción se enumera con la fecha y hora y la persona que la realizó.

The screenshot shows a request card for 'QNC-014415' with a status of 'ACTIVO'. The card is divided into two main sections: a left sidebar for request details and a right panel for assignment and activity history.

- 1 (Encabezado):** The top header area containing the request ID 'QNC-014415' and the status 'ACTIVO' in a green pill.
- 2 (Contexto):** The top section of the left sidebar, showing 'Estación [AGX975] GX7K Rear Fuse' and 'Avión 70170'.
- 3 (Prioridad):** The 'Prioridad' field in the left sidebar, set to 'Prioridad 1'.
- 4 (Requerimiento):** The 'Tipo de requerimiento' and 'Servicio requerido' fields in the left sidebar, set to 'Nueva Acción' and 'Investigación Preliminar' respectively.
- 5 (Información Adicional):** The bottom section of the left sidebar, including 'Grupo requerido [INSP] Inspector', 'Descripción del defecto', and 'Información adicional'.
- 6 (Asignación):** The 'Actualmente con' section in the right panel, showing the assignee 'LO' and the location '[AGX975] GX7K Rear Fuse'.
- 7 (Actividades):** The 'Actividades' section in the right panel, showing a timeline of actions on '21 abr 2023': '10:32 Reconocido', '07:02 Asignar Automáticamente a', and '01:05 Devuelto a la Cola por Wilbur'.

## PRIORIDADES DEFINIDAS

La prioridad seleccionada por el solicitante determina el orden en que se coloca la solicitud en la cartera de pedidos. Es importante seleccionar el nivel de prioridad correcto porque Wilbur siempre asignará las prioridades más altas primero a los usuarios configurados en modo de **auto asignación**.



### PRIORIDAD 1

- Levantamiento de RNC critico (que detenga la operación)
- Inspecciones mandatorios (barrenado, torque, ATP, Close out)
- RNC por cerrar/cierre libro en avión por salir o tener movimiento de línea
- Inspección de RNC que requieren NDI

### PRIORIDAD 2

- Levantamiento de RNC (No críticos)
- Cierre de documentación - Inspección de libros
- Inspección Guante Blanco (levantamiento de snags)

### PRIORIDAD 3

- Entrega de documento de delegación de Inspección (PV) sellado por calidad
- BOI
- Snags (Inspección y cierre)

# CREAR UNA SOLICITUD

## CREACIÓN DE UNA SOLICITUD

Este documento le guiará en la creación de su próxima consulta. Verás los pasos de creación, la información obligatoria y adicional, así como pequeños consejos para facilitarte el trabajo.

### EMPEZAR A CREAR

1. En la página "Trabajo", pulse el botón y se abrirá una ventana.



2. Utilizando los menús desplegables y las entradas manuales, rellene la siguiente información:

Una ventana de formulario con el título "QNC-". Tiene botones "Cancelar" y "Enviar" en la parte superior derecha. Los campos son: "Estación" con el valor "[ACX955] GX7K Rear Fuse", "Avión" con el valor "70165", "Prioridad" con un menú desplegable que muestra "Prioridad 2" y opciones "NDT - Compuestos", "NDT - Espesor", "NDT - Líquidos penetrantes" y "NDT - Eddy current". En la parte inferior, hay un campo "Servicio requerido" con el valor "ndt".

3. Una vez completado pulse el botón "Enviar". A continuación verá una confirmación con su número de solicitud. Podrá seguir el progreso de esta solicitud en sus "RECIENTES". Consulte la "Guía 2" para más información.



- \* Búsqueda asistida: para cada uno de los campos, es posible introducir manualmente caracteres clave mediante el teclado. WILBURTM acotará el campo de búsqueda a medida que escriba.
- \* Aunque cada campo no es obligatorio, se recomienda que facilite la mayor cantidad de información posible para agilizar la tramitación de su solicitud y tal vez incluso evitar una anulación.



# ASIGNACIONES Y ENVIAR

## ASIGNACIONES Y DESPACHOS

Este documento ayudará a los Jefes de Grupo y Líderes de Calidad a comprender cómo asignar tareas y cómo modificar el despacho.

## ASIGNACIONES

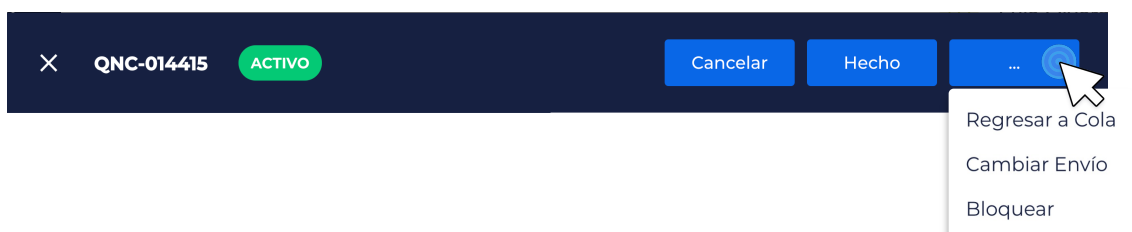
- **Auto asignación:** la mayoría de los usuarios estarán en modo "Auto asignación", lo que significa que en función de su disponibilidad, perfil y entorno, las solicitudes les serán distribuidas automáticamente por **Wilbur™**, según las prioridades del sitio. Las tareas se envían a su columna "Mis trabajos".
- Una línea azul a la izquierda de la tarjeta indica que aún no la ha leído, es una nueva tarea.
- **Asignación manual:** En algunos casos, un usuario puede configurarse sólo para asignación manual (por ejemplo, Jefe de grupo, proyecto especial, restricciones, etc.). En este caso, el usuario abre una tarea en la columna "Disponible" y hace clic en "Tomar". Es importante respetar las prioridades a la hora de seleccionar las tareas.



- ¿Está fuera de su turno habitual? Podrá asumir una tarea disponible aunque esté autoasignado.


## VOLVER A LA COLA

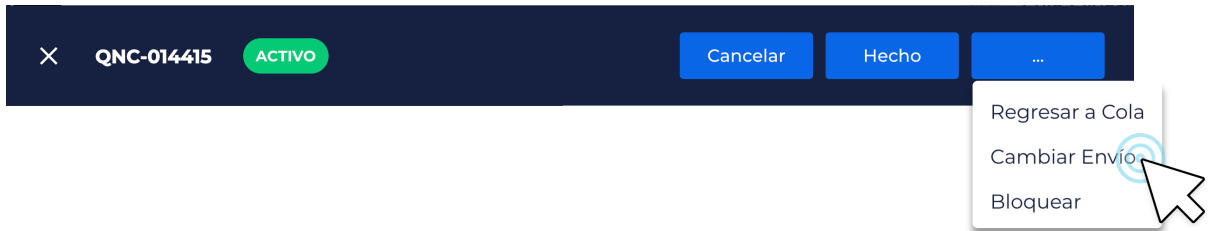
- Si está en "Auto asignación" y no puede completar una tarea, debe pedir a un gestor que la vuelva a poner disponible en la cola.
- Si está en "Asignación manual" y no puede completar una tarea, es posible poner una solicitud en la columna "Disponible".
- En el menú desplegable, seleccione "Regresar a cola".



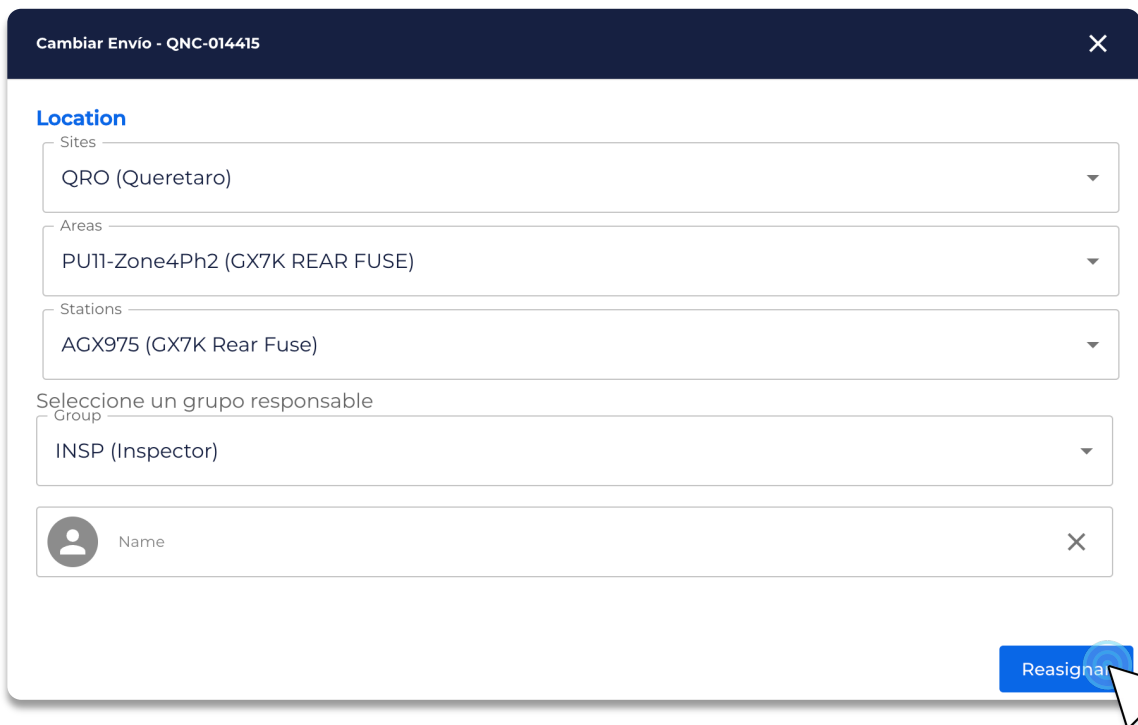
# ASIGNACIONES Y ENVIAR

## MODIFICAR ENVÍO

- Para corregir el destino (Centro, Departamento, Puesto, Grupo, Persona), pulse 
- Seleccione "Cambiar envío" para redirigir la tarea a otro grupo o persona



- Se abrirá una ventana y, utilizando los menús desplegables, elija un nuevo destino o gestor\* y haga clic en "Reasignar"

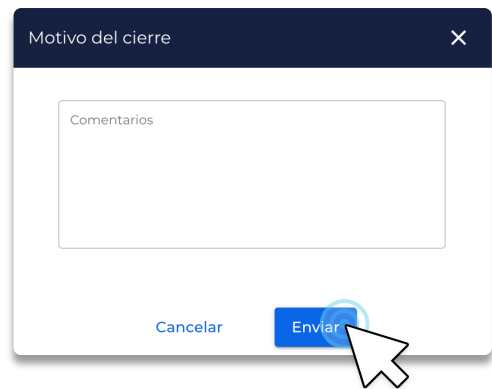


Para cambiar la persona asignada esto solo puede ser cambiado por un *leadhand*, supervisor o administrador. Los grupos o estaciones pueden ser cambiados por todos los agentes.

## CIERRE Y CANCELACIÓN

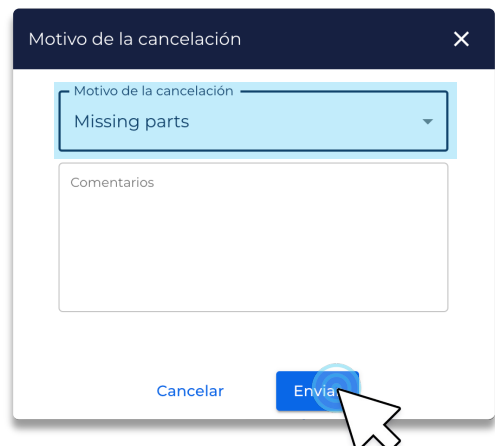
### CERRAR UNA SOLICITUD | SÓLO PARA EL EQUIPO DE CONTROL DE CALIDAD

- Abra su solicitud y realice los cambios necesarios.
- Una vez finalizadas las tareas de consulta, pulse “Hecho”.
- Aparecerá una ventana emergente en la que podrá añadir sus comentarios, como el número de referencia del RNC y, a continuación, haga clic en “Enviar”.
  - Su solicitud está ahora en estado "CERRADA" y el icono **F** aparecerá en los mapas.
  - Se le entregará una nueva solicitud si está en "Auto asignación".



### ANULAR UNA SOLICITUD | SÓLO PARA EL EQUIPO DE CONTROL DE CALIDAD

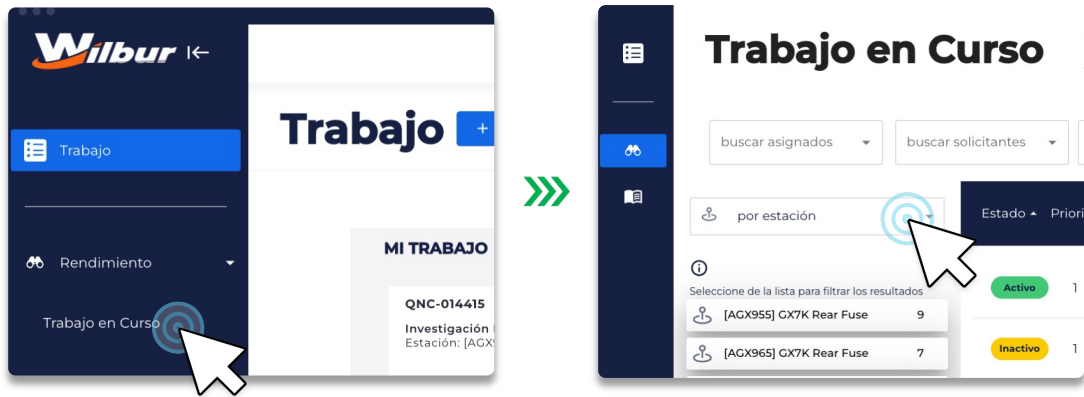
- Pulse “Cancelar” para cancelar una solicitud.
- Aparecerá una ventana emergente. Seleccione un motivo en el menú desplegable, añada sus comentarios y haga clic en “Enviar”.
  - Su solicitud está ahora en estado "CANCELADA" y el icono **✗** aparecerá en los mapas.
  - Se le entregará una nueva solicitud si está en "Auto asignación".



# TRABAJO EN CURSO

"Trabajo en curso" es ideal para ver el estado actual de un área o áreas concretas. Está construida para ofrecer una visibilidad clara de las solicitudes actualmente abiertas, así como su prioridad, estado y asignación. Es posible personalizar este menú para ver lo que más le interese.

- En la barra de la izquierda, seleccione "Rendimiento" y, a continuación, "Trabajos en curso". A continuación, seleccione el sitio deseado.
- Elija una agrupación: por defecto verá en esta página todas las tareas en curso. Para elegir una categoría específica pulse el icono y seleccione.

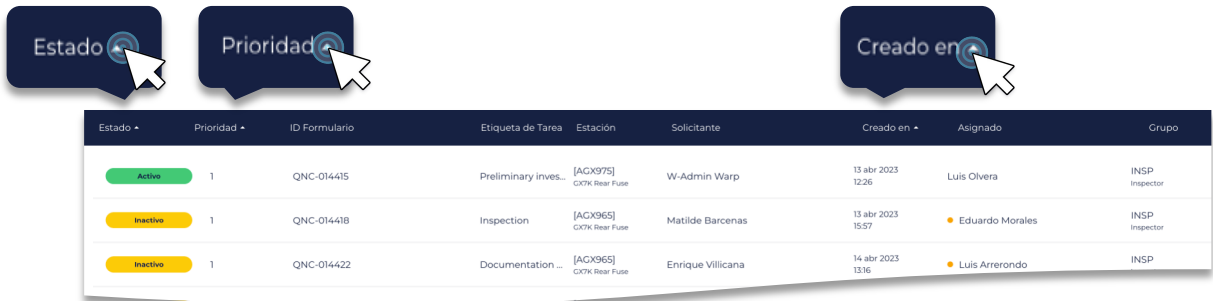


- Bajo el icono anterior, la columna muestra ahora las mismas solicitudes, pero separadas según la categoría elegida. Verá el subgrupo y, a continuación, la cantidad de solicitudes de cada uno.
- A continuación, puede seleccionar uno o varios subgrupos simplemente haciendo clic sobre ellos. Sólo se mostrarán las opciones seleccionadas.
- ¿Falta una estación, un avión, un departamento? Es porque no hay ninguna solicitud abierta. No aparece ninguna cantidad "0".




## TRABAJO EN CURSO

- 1. Visualización ordenada** las consultas se ordenan y visualizan por orden. Es posible cambiar el orden de visualización simplemente pulsando uno de los tres títulos.



Estado	Prioridad	ID Formulario	Etiqueta de Tarea	Estación	Solicitante	Creado en	Asignado	Grupo
Activo	1	QNC-014415	Preliminary inves...	[ACX975] CX7K Rear Fuse	W-Admin Warp	13 abr 2023 12:26	Luis Olvera	INSP Inspector
Inactivo	1	QNC-014418	Inspection	[ACX965] CX7K Rear Fuse	Matilde Barcenas	13 abr 2023 15:57	Eduardo Morales	INSP Inspector
Inactivo	1	QNC-014422	Documentation ...	[ACX965] CX7K Rear Fuse	Enrique Villicana	14 abr 2023 13:16	Luis Arerondo	INSP

- 2. Tipo y Grupo** Indica el tipo de consulta y el grupo de inspectores asignado.
- 3. Asignado a / Creador** indica quién creó la solicitud y a quién está asignada actualmente. Si no hay ningún nombre en la columna "Asignado a", la consulta está simplemente pendiente según la prioridad y "Disponibilidad". Puede hacer clic en un nombre para ver sus afiliaciones (grupos, estaciones de trabajo) y su calendario.
- 4. Formulario y estación** haga clic en un número de formulario (solicitud) para abrirlo y visualizarlo.



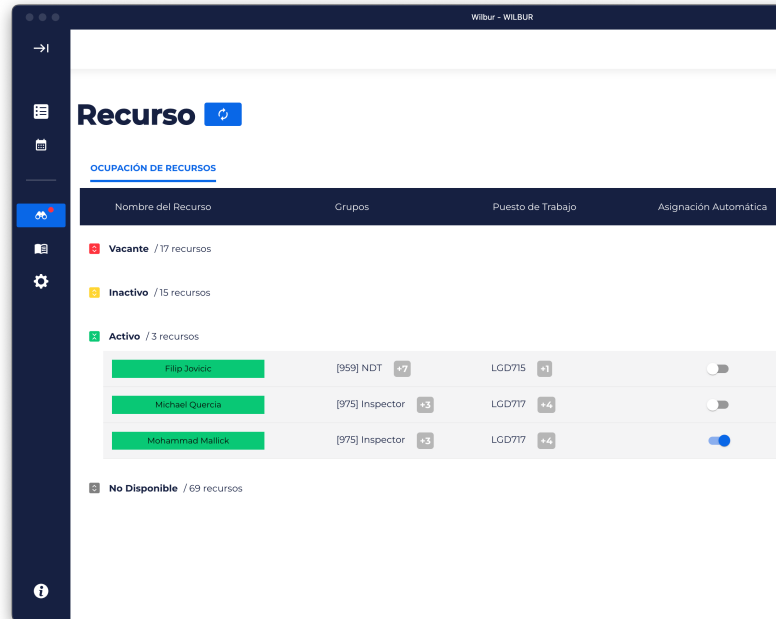
Estado	Prioridad	ID Formulario	Etiqueta de Tarea
Activo	1	QNC-014415	Preliminary inves...
Inactivo	1	QNC-014418	

Actualizar la página para ver las últimas transacciones, es aconsejable actualizar la página. Para ello, pulse el botón situado en la parte superior de la página.







# OCUPACIÓN DE RECURSOS

Comprobar la cobertura de los recursos forma parte de las tareas diarias y regulares de un Líder de calidad. Este documento de tres páginas le permitirá familiarizarse con este menú y le ayudará a intervenir en caso de falta de cobertura. Desde este menú podrá gestionar el modo de asignación de sus empleados, consultar sus tareas asignadas y gestionar sus puestos de afiliación y su horario.



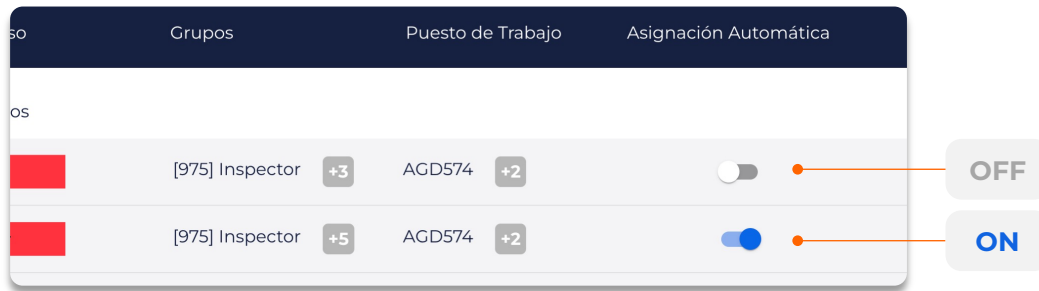
## LOS CÓDIGOS DE COLOR

- En la barra de menús, seleccione "Rendimiento → Ocupación de recursos".
- Compruebe la disponibilidad de su equipo utilizando los códigos de color que figuran a continuación:
  -  **Vacante** : el empleado está presente, pero no tiene ninguna solicitud. Es posible que no haya solicitudes actuales que se ajusten al perfil.
  -  **Inactivo** : el empleado está presente, tiene al menos una solicitud asignada, pero aún no la ha abierto. Haga clic en el nombre para ver la consulta asignada
  -  **Activo** : el empleado está presente y activo en al menos una consulta. Haga clic en el nombre para ver la(s) consulta(s) asignada(s).
  -  **No Disponible** : el empleado está ausente o no disponible. Este recurso aún puede tener una tarea asignada. Es usted quien debe decidir si reasignarla.
- Es posible ampliar o cerrar (ocultar) una categoría de color haciendo clic en el icono asociado a ese color.
- Para la disponibilidad de recursos se tienen en cuenta el horario laboral estándar, las ausencias el tiempo extra.

# OCUPACIÓN DE RECURSOS

## AUTO ASIGNACIÓN

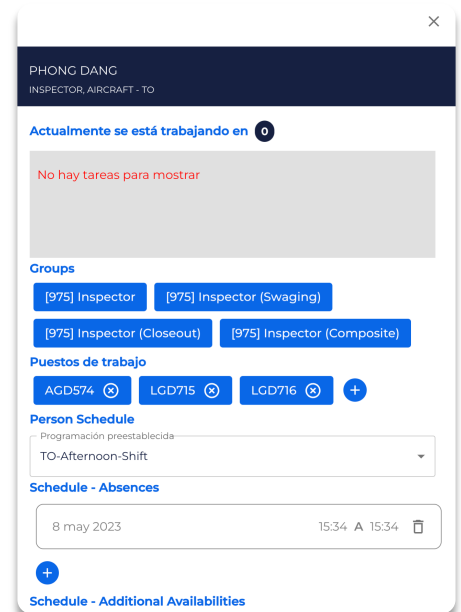
- Compruebe los botones de auto asignación de sus empleados según sus funciones respectivas. Consulte la "Guía 4" para obtener más información sobre la auto asignación y los roles asociados.
  - Botón en "On" (preferido), el empleado recibirá tareas automáticamente en función de su disponibilidad y perfil
  - Botón en "Off", el empleado no recibe ninguna tarea, debe tomarlas de entre las disponibles.



- En función de las necesidades, un empleado puede tener
- Es importante volver a ponerlo en "ON" después. El punto fuerte de Wilbur™ es su capacidad para gestionar las prioridades y asignarlas eficazmente.


## GESTIÓN DE RECURSOS

- Haciendo clic en un empleado, puede:
  - Ver sus tareas.
  - Comprobar sus afiliaciones (grupos y estaciones) y ajustarlas si es necesario.
  - Comprobar y ajustar el horario de un empleado, añadir ausencias u horas extra.
- Pulse los botones **+** para añadir ausencias o disponibilidades adicionales. Esto repercutirá en cobertura de recursos, estaciones y asignación de tareas.



## Ocupación de Recursos

### CONSEJOS

- ★ Haga clic  para actualizar sus últimas acciones y ver los cambios. Si realiza cambios en el perfil de un empleado (horario, estaciones, etc.), tendrán que actualizar su página con el navegador para ver los cambios.
- ★ Disponibilidad es preferible para la asignación de tareas y la cobertura de estaciones comprobar y ajustar el horario, las ausencias o la disponibilidad adicional de un empleado en WILBURTM . De este modo, las solicitudes sólo se asignarán cuando el empleado esté presente.
- ★ En caso de que un empleado trabaje horas extraordinarias sin avisar a su supervisor, éste podrá asumir por sí mismo una tarea disponible. La auto asignación no se activa fuera del turno normal a menos que el supervisor haya ajustado el horario con antelación.
- ★ Mediante los menús "Cobertura" y "Trabajo en curso", compruebe si hay tareas asignadas a recursos que no están presentes, y si éstas deben redistribuirse, según las prioridades.
- ★ No dude en consultar las solicitudes para ver su historial. El término "Confirmado por" significa que la persona ha visto la solicitud, por lo que debería estar activa. Una tarea asignada, pero aún no confirmada, está inactiva.
- ★ Permanezca atento, pronto dispondrá de más funciones. WILBURTM se actualiza periódicamente.

## COBERTURA DE ESTACIÓN

Cobertura de las estaciones: comprobar la cobertura de las estaciones es una tarea regular y cotidiana de un Responsable de Calidad. Este documento de dos páginas le permitirá familiarizarse con este menú y le ayudará a intervenir en caso de falta de cobertura. Desde este menú puede equilibrar la cobertura de una estación añadiendo recursos. En la barra de menús, seleccione "**Rendimiento → Monitorio**"

### INTERPRETAR LA INFORMACIÓN

The screenshot shows a web interface for station coverage. At the top, a dark blue header contains the title 'COBERTURA DE ESTACIÓN' and a red dot. Below the header, a table lists stations with columns for identification, assigned resources, group, open tasks, and assigned tasks. A red 'Sin cobertura' status is shown for three stations.

Identificación de la Estación	Asignado	Grupo	Tareas Abiertas	Tareas Asignadas
ACJ330	0 recursos	[212] Insp structur...	1	0
ACJ530	0 recursos	[212] Insp structur...	3	0
ACJ240	0 recursos	[212] Insp structur...	9	0

#### 1. Columnas:

- Identificación de la estación;
- Número de recursos asignados y disponibles para esta estación;
- Grupos asociados a estas estaciones;
- Número de solicitudes abiertas;
- Número de solicitudes asignadas.

#### 2. Compruebe la cobertura de sus estaciones. Los códigos de color significan :

- ⬇ **Sin cobertura** : al menos una tarea está abierta para esta estación y no está cubierta. Es decir, no hay personal presente, asignado a esta estación y correspondiente al grupo solicitado.
- ⬆ **Cubierto** : al menos una tarea está abierta y los recursos cubren esta estación.
- ⬇ **No requerido** : no hay aplicación en esta estación por el momento

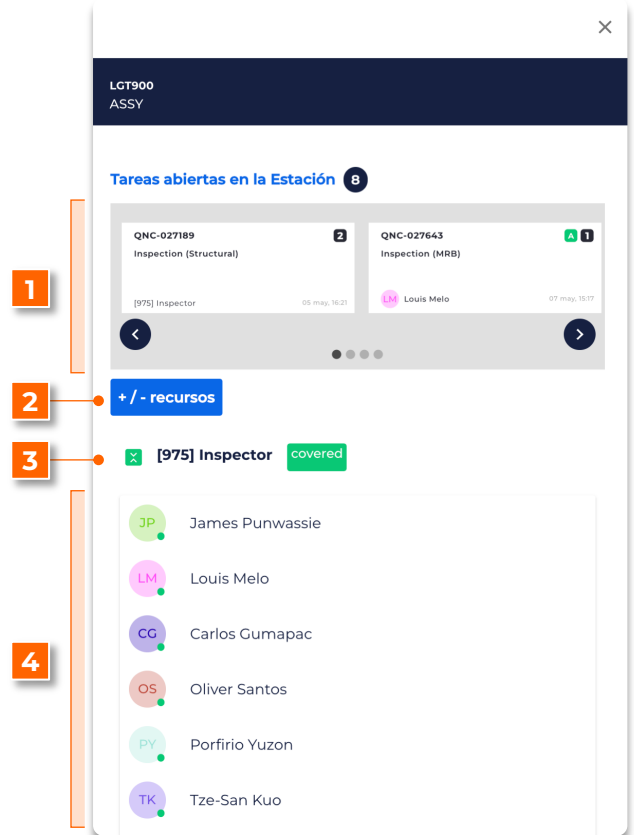
#### 3. Un punto rojo "●" será visible para indicar que una estación para la que tiene una solicitud actual no está cubierta. Este punto es visible aunque se encuentre en otro menú.

# COBERTURA DE ESTACIÓN

## VER UNA ESTACIÓN

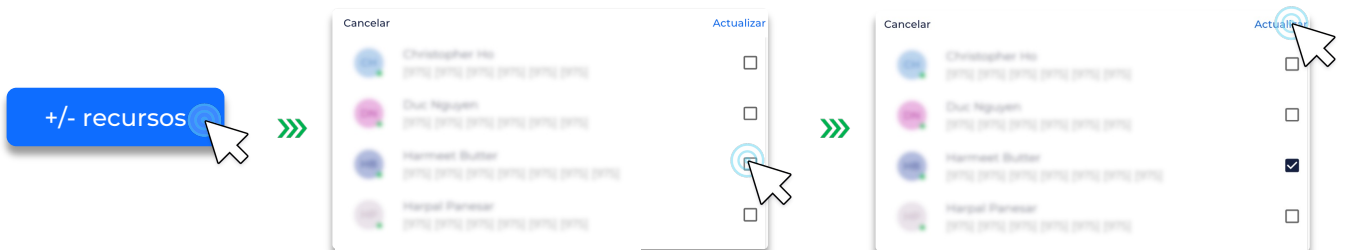
Para ver y actuar, pulse sobre una estación (toda la línea está activa), se abrirá una ventana emergente y desde ella podrá

1. Consultar solicitudes;
2. Añadir y eliminar recursos.
3. Vea quién está asignado a estas estaciones, divididas según los grupos de inspectores;
4. Consulte el estado de los grupos y recursos;



## PASAR A LA ACCIÓN

- Para ajustar sus recursos en las estaciones, añadir o eliminar recursos, pulse “ **+/- recursos** ”
- En la nueva ventana, añada o elimine corchetes a los recursos deseados y, a continuación, valide su selección haciendo clic en "**Actualizar**".

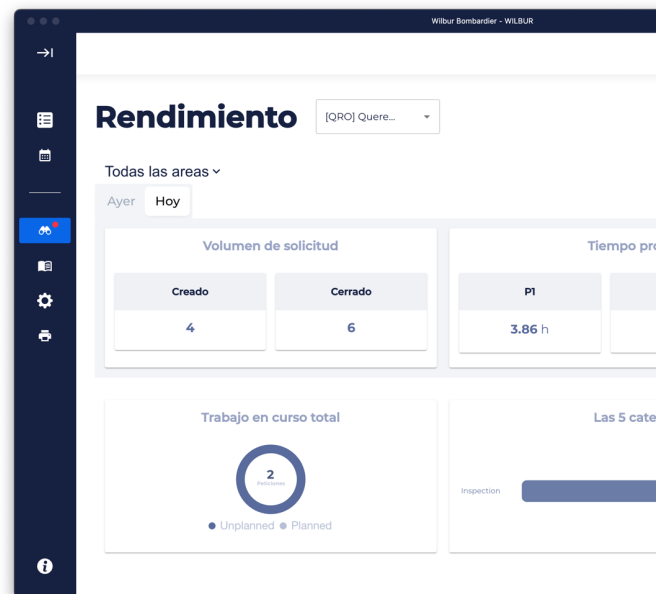


# RENDIMIENTO

Este documento de dos páginas le mostrará cómo interpretar la información de esta página. Vea de un vistazo los indicadores del sector que ha elegido. Podrá comparar su jornada de hoy con la del día anterior en cuanto al volumen de consultas (creadas y completadas), el tiempo medio para cerrar una consulta según las 3 prioridades, así como gráficos sobre las consultas en curso y los 5 principales tipos de consultas Consultar solicitudes;

## ELECCIÓN DE LA ZONA A ANALIZAR

- En la barra de menús, seleccione "**Rendimiento**".
- Seleccione en el menú desplegable el área cuyos indicadores desea visualizar.
- Si lo desea, compare su día actual con el anterior alternando entre las dos pestañas (Ayer-Hoy), como se muestra en la imagen superior.



## INTERPRETAR LA INFORMACIÓN

**Volumen de solicitud:** esta sección muestra la cantidad de consultas creadas y cerradas en el periodo y zona seleccionados. Tenga en cuenta que las consultas cerradas pueden haber sido creadas en otro periodo distinto al día seleccionado.



## RENDIMIENTO

### TIEMPO MEDIO DE CIERRE

Esta sección muestra el tiempo medio de cierre de las solicitudes, dividido por la prioridad.

#### Tiempo promedio para cerrar

P1	P2	P3
3.86 h	0.50 h	0 h

**Nota:** Tenga en cuenta que se trata de horas fraccionarias.  
Ejemplo: 1,75 horas = 1h 45min.

### Trabajo en curso total



● Unplanned ● Planned

### TOTAL DE TRABAJOS EN CURSO

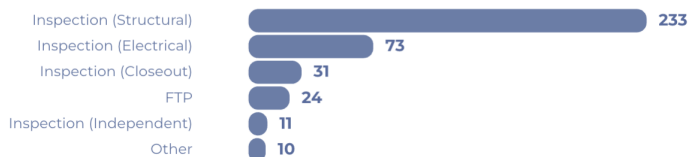
esta sección le ofrece una visión rápida de los trabajos en curso, sean cuales sean:

- Planificado (inspección planificada, etc.)
- No planificado (declaración de no conformidad, RNC, etc.)

### TOP 5 CATEGORÍAS:

Esta sección le muestra sus "top 5" categorías de consultas actuales. El gráfico muestra los tipos de solicitudes, así como las cantidades.

### Las 5 categorías principales



**Otras funciones:** Permanezca atento a los cambios en este menú. Se añadirán más funciones. No dude en hacer preguntas si es necesario. Este menú está reservado exclusivamente a los "Líderes".







CAPTURE  
ORGANIZE  
KNOW  
ACT

FAST  
WELL  
A LOT

TECHNOLOGY ENABLED  
**PERFORMANCE**

**Willbur**  
*engineered by* **WARP**