



INSTITUTO GALEGO
DE PROMOCIÓN
ECONÓMICA

OFICINA
ECONÓMICA
DE GALICIA

Creación de protocolos, fluxos e estandarización de procesos de traballo

OFICINA ECONÓMICA DE GALICIA

Unha xanela única de atención centralizada

#DESBUROCRATIZAR



INSTITUTO GALEGO
DE PROMOCIÓN
ECONÓMICA

OFICINA
ECONÓMICA
DE GALICIA



Leopoldo A. Estévez Agra

ESPECIALISTA IT

inova



ÍNDICE

Creación de protocolos, fluxos e estandarización de procesos de traballo

- *13:00 Inicio do webinar*

- 1. Obxectivos do webinar*
- 2. Linguaxe común*
- 3. A importancia dos procesos*
- 4. Exemplos prácticos*

- *13:30 Quenda de preguntas*



INSTITUTO GALEGO
DE PROMOCIÓN
ECONÓMICA

OFICINA
ECONÓMICA
DE GALICIA

Obxectivos do Webinario



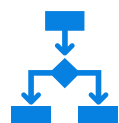
Obxectivos do Webinar

Establecer unha linguaxe común



Comprender a importancia dos
procesos

Poder encontrar puntos de mellora



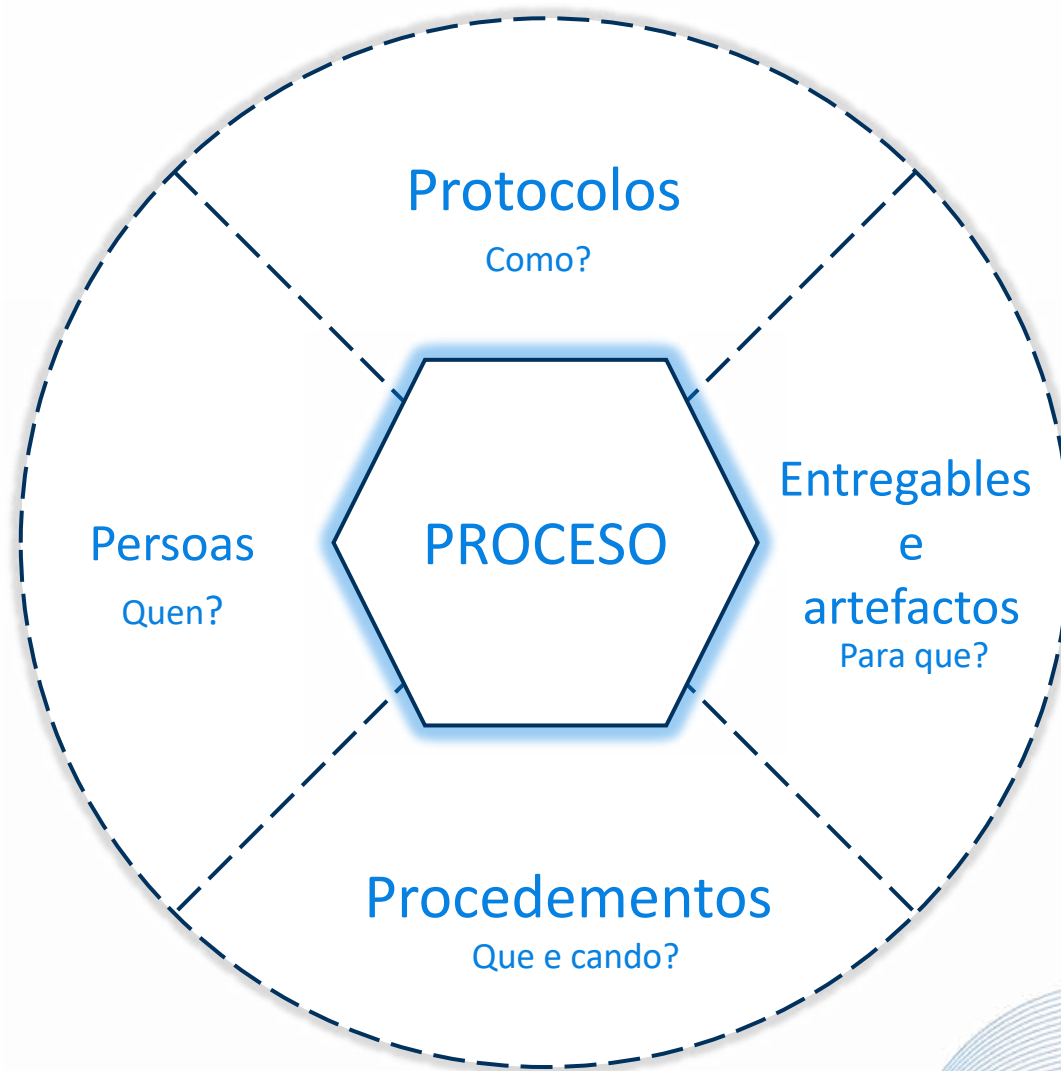
Ser capaces de definir procesos
que nos faciliten o traballo



INSTITUTO GALEGO
DE PROMOCIÓN
ECONÓMICA

OFICINA
ECONÓMICA
DE GALICIA

Linguaxe común





INSTITUTO GALEGO
DE PROMOCIÓN
ECONÓMICA

OFICINA
ECONÓMICA
DE GALICIA

A importancia dos procesos



Problemática común ás empresas



Esquezos



Dependencias



Ineficiencias ocultas



Resultados
inconsistentes



Falta de
seguimento



Insatisfacción do cliente
e compañeiras/os

Perdas e falta de
crecemento



Solucións



Creación de estándares medibles



Utilizar fluxos de traballo con pasos definidos



Análise constante de como se traballa e os resultados



Busca dos puntos mellorables nos nosos procesos



E que teño que facer para conseguir isto?



Establecer protocolos

- Quen debe facer cada tarefa.
- As regras polas cales aseguramos que unha tarefa se fai correctamente.
- Os medios que se deben utilizar como ferramentas de traballo.
- Alcances de traballo.



Establecer procedimientos

- A definición detallada dos fluxos e tarefas que a nosa organización ten.
- Os pasos específicos polos cales debemos guiarnos para facer unha tarefa.
- Definir requisitos temporais da organización.
- Establecer cando debemos crear artefactos e entregables.
- Crear fluxos alternativos de traballo en caso de encontrar problemas ou erros.



Creación de estándares de calidade e traballo

- Crear modelos que os nosos empregados poden usar para facilitar o traballo.
- Estandarizar as ferramentas utilizadas.
- Diseñar sistemas de control de calidade, tanto internos como externos.
- Designar responsabilidades de control.
- Implementar sistemas de auditoría, control e análise que podamos utilizar para mellora futura ou verificación de traballo realizado ante cliente e autoridades de control.



Creación de estándares de artefactos e entregables

- Crear modelos que os nosos empregados poden usar para facilitar o traballo.
- Analizar canto tempo se tarda en crear un entregable de cara ao cliente.
- Crear unha guía da nosa entidade corporativa (cor, logos...).
- Crear estándares de aceptación.
- Diseñar os entregables para que tamén sexan evidencias e probas de resultados.



INSTITUTO GALEGO
DE PROMOCIÓN
ECONÓMICA

OFICINA
ECONÓMICA
DE GALICIA

Como atopar puntos de mellora



Peticións dos nosas/os
clientes



Preferencias dos nosos
empregadas/os



Erros común cando
traballamos



Observación



Problemáticas
encontradas no día a día



Como traballa a nosa
competencia



Proba e
error



Exemplo de plantilla entregable





INSTITUTO GALEGO
DE PROMOCIÓN
ECONÓMICA

OFICINA
ECONÓMICA
DE GALICIA

Exemplo de fluxo de traballo





INSTITUTO GALEGO
DE PROMOCIÓN
ECONÓMICA

OFICINA
ECONÓMICA
DE GALICIA

Ferramentas





INSTITUTO GALEGO
DE PROMOCIÓN
ECONÓMICA

OFICINA
ECONÓMICA
DE GALICIA

Calquera trámite transfórmase nun mero trámite: **#Desburocratizar**

www.oficinaeconomicagalicia.xunta.gal

 900 815 151

oficinaeconomicagalicia@xunta.gal