



INSTITUTO GALEGO
DE PROMOCIÓN
ECONÓMICA

OFICINA
ECONÓMICA
DE GALICIA

Pasos para optimizar os procesos da túa PEME

OFICINA ECONÓMICA DE GALICIA

Unha xanela única de atención centralizada

#DESBUROCRATIZAR



Oficina Económica de Galicia

¿Qué? La Oficina Económica de Galicia es el punto de acogida centralizado y singular de la Xunta de Galicia para **facilitar y agilizar la implantación, puesta en marcha y desarrollo de las iniciativas empresariales en Galicia** a las empresas y a las personas autónomas o emprendedoras...

¿Cómo? mediante la prestación de servicios de información, atención, asesoramiento, acompañamiento y soporte individualizado, personalizado y especializado y mediante la coordinación con el resto de consellerías.

A tu lado para todo lo que necesitas. Sin trámites (Casi 😊). Sin esperas (esto sí 😊).

Escoge tu forma de contacto:

SOLICITA
ASESORAMIENTO

REÚNETE CON NOSOTROS

LLÁMANOS 900 815 151



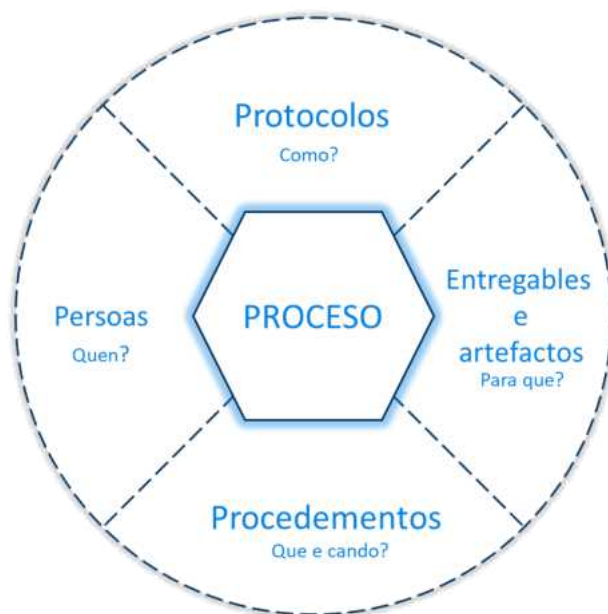
WEBINAR / OBJETIVO

El objetivo principal es proporcionar a los y las asistentes algunas ~~herramientas~~ y **conocimientos básicos** para lograr comprender y comenzar a aprovechar la **mejora de procesos**



PROCESO / DEFINICIÓN

Un **proceso** es un conjunto de acciones ordenadas que se realizan con un objetivo específico. Es decir, es una secuencia de pasos que permite transformar una situación inicial en un resultado deseado.



Webinar | Creación de protocolos, fluxos e estandarización de procesos de trabajo



Ver Streaming



Ver presentación



MEJORA DE PROCESOS / ENTORNO DINÁMICO Y COMPETITIVO

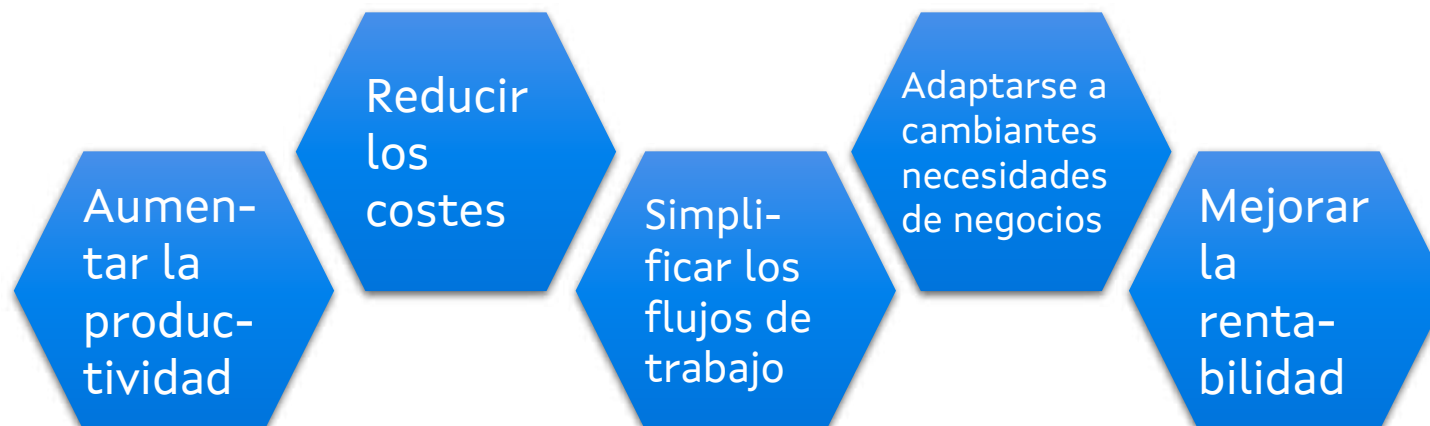
Actualmente nos encontramos en un mundo cada vez más **dinámico y competitivo**, en donde la **eficiencia y la excelencia** operativa se han convertido en factores clave para el éxito de cualquier organización.



Mejora de procesos

MEJORA DE PROCESOS / DEFINICIÓN

La mejora de procesos es el conjunto de acciones o metodologías orientadas a analizar, revisar y optimizar de forma planificada, organizada y sistemática la forma en la que se realizan las actividades de una empresa, con el objetivo de



En otras palabras, consiste en trabajar no solo en el que hace la empresa, sino en cómo lo hace, buscando que cada paso tenga sentido, acerque valor y esté bien organizado.

En una pequeña pyme, la mejora de procesos puede implicar, por ejemplo:

- Reducir tiempos de respuesta a clientes.
- Eliminar duplicidades en tareas administrativas.
- Automatizar registros manuales.
- Clarificar responsabilidades dentro del equipo.
-



MEJORA DE PROCESOS / CICLO DE MEJORA CONTINUA

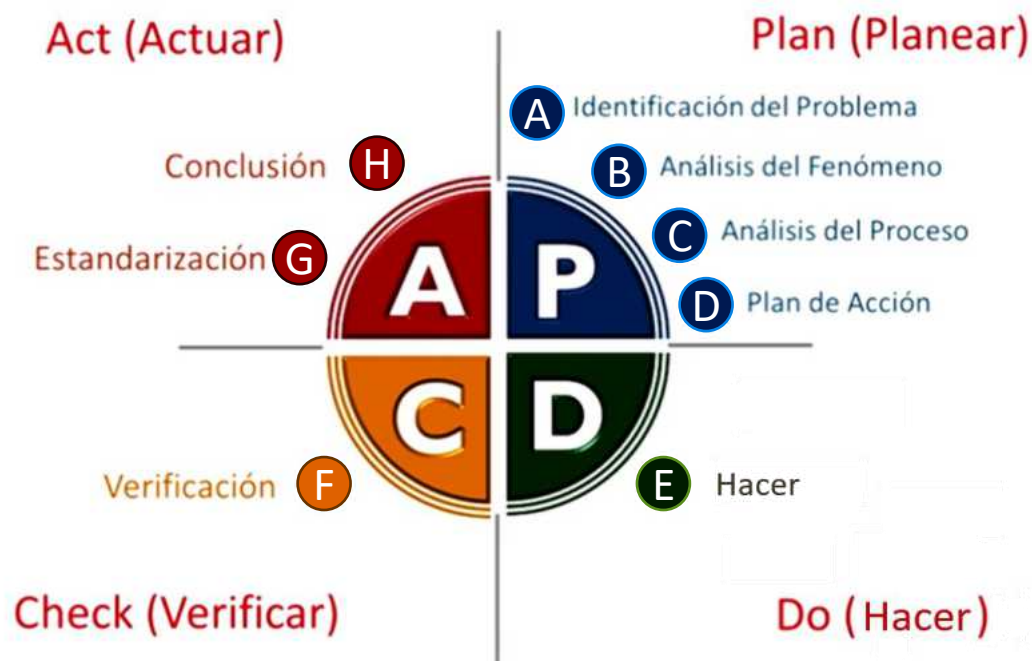
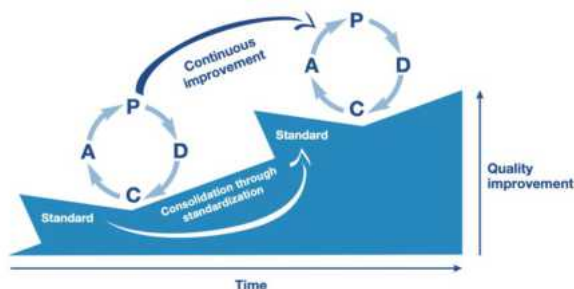
PDCA = PLAN – DO – CHECK – ACT

II

PHVA = PLANEAR – HACER – VERIFICAR – ACTUAR

El conocido como **Ciclo de Deming** es un método cíclico que ayuda en la mejora continua de los procesos empresariales. Nos guía en la planificación de una acción, la ejecución controlada de lo planificado, para posteriormente revisar la diferencia entre lo planificado y lo realizado, y ajustar, en caso de ser necesario.

Pero la cosa no termina ahí, el ciclo se vuelve a iniciar con una nueva planificación y así sucesivamente. De ahí que el ciclo de Deming conduzca a las organizaciones hacia la **mejora continua** (kaizen).



CICLO DE MEJORA CONTINUA / FASES

I. PLAN - PLANEAR (identificación del problema)

P

1. Identificar "problemas" u "oportunidades de mejora" en la empresa (focus group / lluvia de ideas)
2. Hacer la matriz de principales problemas en la empresa
3. Seleccionar el problema principal (Matriz de riesgos)
4. Definir objetivos.
5. Analizar y determinar las causas/origen (C&E Diagram/Diagrama de Ishikawa).
6. Desarrollar alternativas de solución
7. Determinar la prioridad en las acciones (Principio de Pareto)

II. DO - HACER (Implementar las acciones planificadas)

D

8. Implementar de las acciones seleccionadas (formar al personal, verificación de las medidas implantadas, introducir modificaciones o ajustes)

III. CHECK - VERIFICAR (revisar lo resultados respecto a los objetivos).

C

9. Se verifica si los resultados de las mejoras en la prueba dan el resultado deseado.

IV. ACT - ACTUAR: (corregir errores/estandarización de las soluciones exitosas).

A

10. Se adoptan las medidas necesarias para que las mejoras obtenidas no se pierdan en el tiempo: se designan responsables, se crean manuales y procedimientos, se capacita/entrena al personal, se difunde la información, se establece un plan de mantenimiento preventivo, etc.
ESTANDARIZACIÓN.



CICLO DE MEJORA CONTINUA / EJEMPLO 1

Mejora de un proceso de **fabricación**: reduciendo defectos

Planificar (Plan):

Objetivo: Reducir el índice de defectos del 10% al 6% en 5 meses.

Análisis: Se realiza un análisis de causa raíz (diagrama de Ishikawa) para identificar factores que contribuyen al problema. Se realiza una clasificación de los errores (Diagrama de Pareto). Los 2 principales errores son: la calibración de máquinas y la falta de capacitación del personal.

Plan de acción: Implementar un programa de recalibración semanal de equipos y capacitar a las operarias y operarios en técnicas de calidad.

Hacer (Do):

Se ejecuta el plan en una línea de producción piloto, para evaluar su efectividad.

Se registran los datos sobre los defectos diarios durante los primeros dos meses.

Verificar (Check):

Los datos muestran que los defectos disminuyeron al 7% en la línea piloto.

Se identifican áreas de mejora adicional (como la necesidad de herramientas de monitorización automatizada, e introducción de un proceso de mantenimiento preventivo).

Actuar (Act):

Se extiende el programa a toda la planta.

Se establece un sistema de revisión trimestral para asegurar la continuidad de las mejoras.

CICLO DE MEJORA CONTINUA / EJEMPLO 2

Optimización del servicio al cliente en una **tienda on-line**

Planificar (Plan):

Objetivo: Reducir el tiempo promedio de entrega de 8 días a 4 días en 3 meses.

Análisis: Se analizan las principales causas del retraso en las entregas. Y se identifican principalmente 2: una logística ineficiente y problemas de comunicación con los proveedores.

Plan de acción: Reorganizar la gestión de inventarios y automatizar las notificaciones a los proveedores.

Hacer (Do):

Se implementan cambios en el software de gestión de inventarios y un piloto de mejora en la cadena de suministro con dos de los proveedores principales.

Se capacita al personal de la empresa en el uso del software actualizado.

Verificar (Check):

Se analiza el impacto de las mejoras en un periodo de dos meses.

Los resultados muestran que el tiempo promedio de entrega bajó a 4 días en el 70% de los pedidos.

Se identifica además que algunos pedidos con destinos más lejanos todavía experimentan retrasos, debido a los proveedores logísticos actuales.

Actuar (Act):

Se ajusta la estrategia para incluir a todos los proveedores, y se contrata un proveedor logístico específico para los envíos de larga distancia.

Se implementan revisiones mensuales de desempeño logístico, para asegurar la sostenibilidad del cambio.



CICLO DE MEJORA CONTINUA / EJEMPLO 3

Reducción del tiempo de respuesta a consultas de clientes de la **asesoría**

Planificar (Plan):

Objetivo: Reducir el tiempo de respuesta a consultas de clientes de 48 horas a 24 horas en 3 meses.

Análisis: Se identifican las principales causas de los retrasos en las respuestas: falta de organización en la asignación de tareas y ausencia de un sistema centralizado para gestionar las solicitudes de los clientes.

Plan de acción: Implementar un sistema de gestión de tareas y consultas (software de CRM), y establecer procedimientos para asignar tareas de manera más eficiente. Además, se propone crear una base de datos interna con preguntas frecuentes y respuestas predefinidas para agilizar algunas respuestas.

Hacer (Do):

Se implementa el sistema de CRM y se hace un piloto con el equipo de asesores para gestionar las consultas de 40 clientes durante dos meses.

El personal se capacita en el uso del nuevo software y en las nuevas directrices para la gestión de consultas.

Verificar (Check):

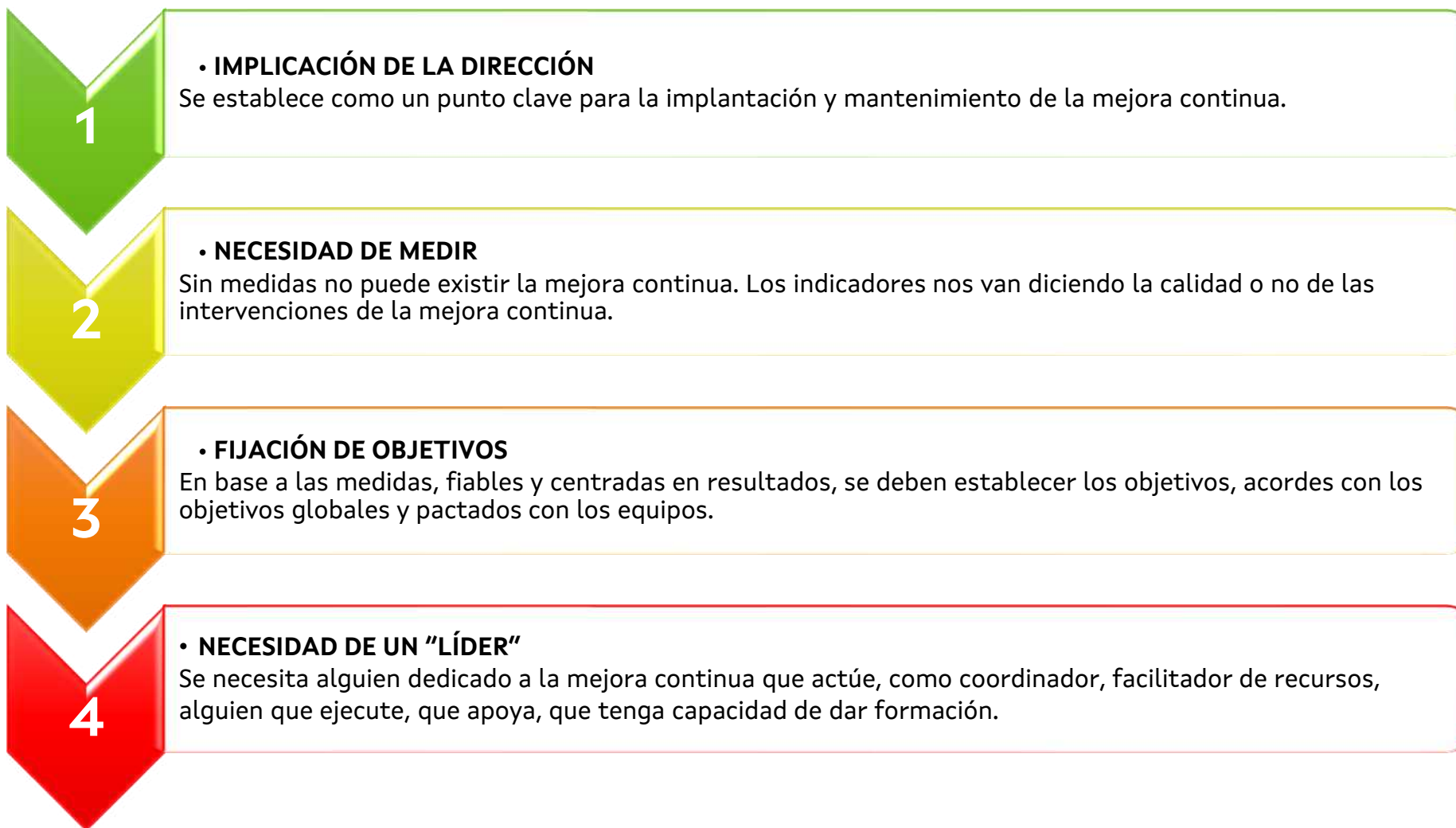
Después de 2 meses, se analiza el tiempo promedio de respuesta a las consultas. Los resultados muestran que el tiempo de respuesta ha bajado a 28 horas. Se observa que algunas consultas aún requieren un tiempo significativo debido a: la falta de documentación interna y actualización de la base de datos.

Actuar (Act):

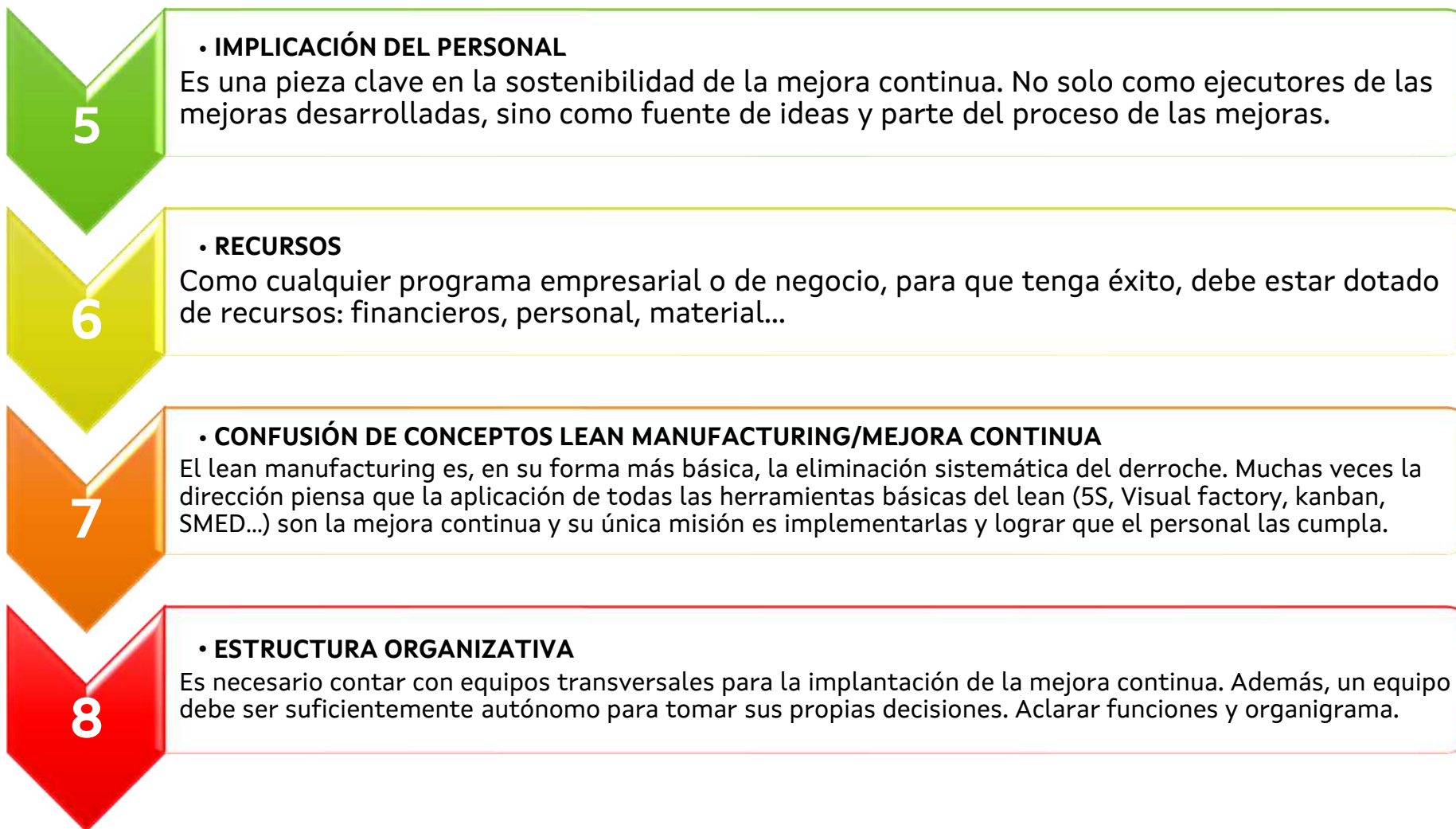
Se amplía el uso del sistema CRM a todos los asesores de la empresa y se actualiza la base de datos de preguntas frecuentes.

Se establece un proceso de revisión trimestral para asegurar que los tiempos de respuesta sigan reduciéndose y se mantenga la calidad en la atención. Además, se asigna un responsable para asegurar la actualización continua de la base de datos.

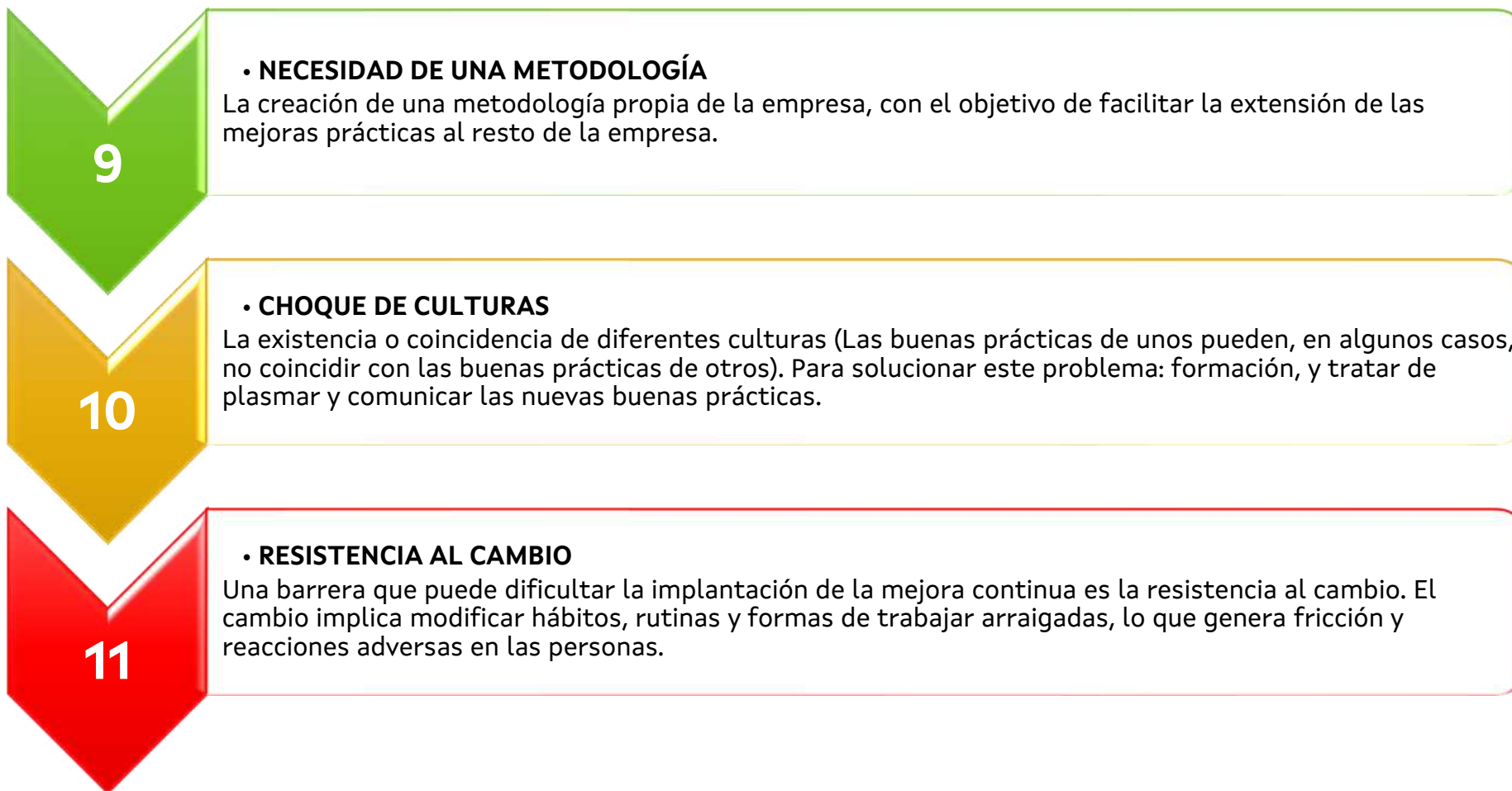
CICLO DE MEJORA CONTINUA / BARRERAS Y FACILITADORES



CICLO DE MEJORA CONTINUA / BARRERAS Y FACILITADORES



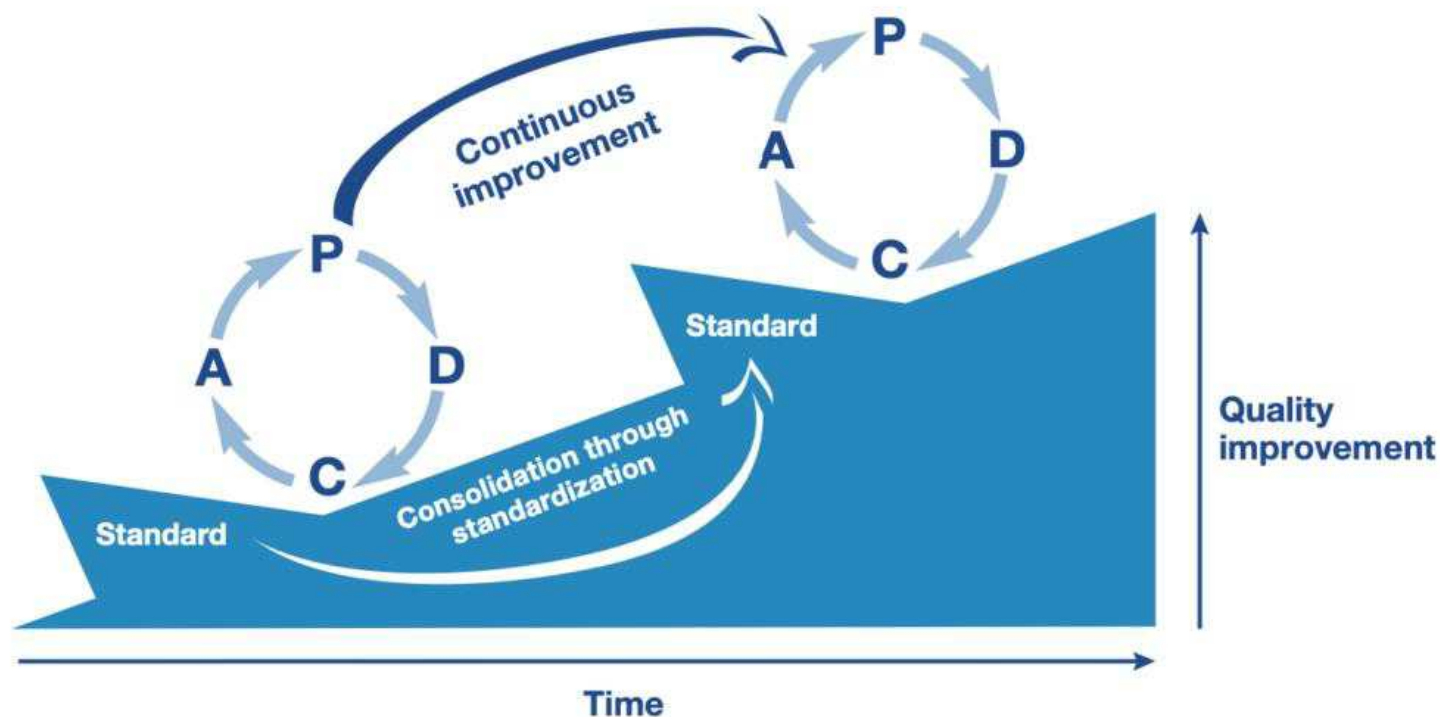
CICLO DE MEJORA CONTINUA / BARRERAS Y FACILITADORES



CICLO DE MEJORA CONTINUA / BENEFICIOS DE APLICARLO

1. MEJORA CONTINUA

El ciclo de Deming fomenta la cultura de mejora continua. Mediante la repetición constante del ciclo las empresas pueden identificar áreas de mejora, implementar cambios y evaluar sus resultados. Esto permite una evolución constante, optimizando los procesos y alcanzando niveles de calidad cada vez más altos.



2. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

El ciclo de Deming pone especial énfasis en comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, al involucrar a los clientes en la fase de planificación recopilando su retroalimentación y adaptando los productos o servicios en función a sus requerimientos.



3. TOMA DE DECISIONES BASADA EN DATOS

El ciclo de Deming promueve la toma de decisiones informadas y basadas en datos, a través de la recopilación y análisis de información relevante durante la fase de verificación las organizaciones pueden identificar patrones, tendencias y oportunidades de mejora.



4. REDUCCIÓN DE COSTES Y DESPERDICIOS

El ciclo de Deming impulsa la reducción de costos y desperdicios. Ayuda a Identificar ineficiencias, redundancias y desperdicios en los procesos. Al eliminar actividades innecesarias y optimizar los recursos las empresas pueden lograr un uso más efectivo de sus recursos y aumentar su rentabilidad.



Sobreproducción

Producir más de lo necesario o antes de tiempo.



Inventario excesivo

Stock inmovilizado que ocupa espacio y consume capital.



Esperas

Tiempos muertos por aprobaciones, materiales o decisiones



Procesamiento innecesario

Repeticiones, controles duplicados o pasos sin sentido



Transporte innecesario

Movimientos que no aportan valor



Movimientos innecesarios

Desplazamientos de personas por mal reñó operativo



Defectos o errores

Reprocesos, devoluciones, retrabajos



Talento desaprovechado

No involucrar al equipo en la mejora continua

¿Cuáles son los desperdicios de lean?

En Lean Manufacturing, un desperdicio se define como cualquier actividad o recurso que consume tiempo, dinero o esfuerzo sin agregar valor al producto o servicio desde la perspectiva del cliente.

5. COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

El ciclo de Deming involucra a todo el personal de la organización, fomentando un sentido de pertenencia y compromiso. Al permitir que los empleados participen activamente en la toma de decisiones y aporten ideas, se promueve: la innovación y se fortalece el compromiso con la excelencia.



CICLO DE MEJORA CONTINUA / ¿POR QUÉ UTILIZARLO?

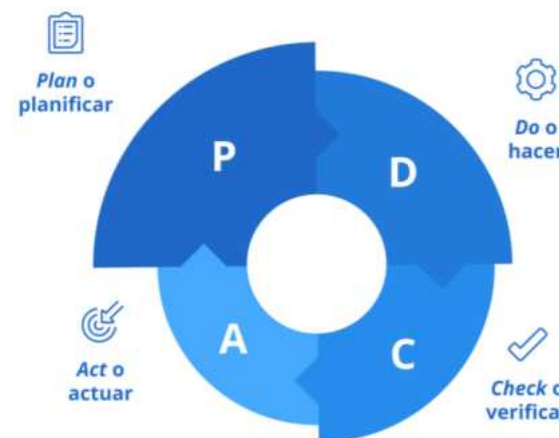
En general, la gente tendemos a ser caótica cuando buscamos soluciones a nuestros problemas. Además, todas/os tendemos a conformarnos con la primera solución que encontramos. Una vez encontramos una «solución», no solemos buscar otra opción mejor.

El Ciclo PDCA ofrece 4 sencillos pasos a seguir, y anima a mejorar los resultados de manera continua.

Este es uno de los pocos métodos que pueden ser utilizados en cualquier situación.

Aún si no lo utilizas explícitamente, puedes actuar de acuerdo a sus principios:

- Planificas algo; Lo haces; Compruebas los resultados; y Modificas aquello que debe ser mejorado.





OTROS WEBINAR / ENLACES

Algunos webinar que hemos desarrollado en la [Oficina Económica de Galicia](#) anteriormente y que pueden resultarles de interés en relación al contenido del presente webinar:



Creación de protocolos, fluxos e estandarización de procesos de traballo



Ver Streaming



Ver presentación

A tecnoloxía, como me pode axudar a mellorar a miña empresa?



Ver Streaming

Automatizar os meus procesos de xestión con Power Automate



Ver Streaming

Metodoloxías de planificación da produción



Ver Streaming

¿Y LA OFICINA ECONÓMICA DE GALICIA (OEG)?

¿CÓMO ME PUEDE AYUDAR?





Posibilidades (casi) infinitas que ofrece la Oficina Económica de Galicia

- 🔊 Después de este webinar -> quiero comenzar a hacer algo en mejora continua, en procesos/estándares... en mi empresa -> [Voy a preguntar en la Oficina Económica de Galicia](#)
- 🔊 Pero también puedo preguntar por muchas más cosas:
 - 🔊 Preguntar por financiación para un proyecto; quiero renegociar unas deudas financieras que tengo; necesito buscar avales para la empresa -> [Voy a preguntarle a la OEG](#)
 - 🔊 Quiero que me orienten sobre la elaboración de mi web; Quiero mejorar mi imagen corporativa - > [Voy a preguntarle a la OEG](#)
 - 🔊 Tengo una idea de negocio ¿con que apoyos cuento?; Tengo una idea innovadora y tengo dudas como desarrollarla -> [Voy a preguntarle a la OEG](#)
 - 🔊 Quiero mejorar la comunicación interna de mi empresa; Tengo dudas con cierto cumplimiento normativo o requisito legal -> [Voy a preguntarle a la OEG](#)
 - 🔊 Quiero saber qué subvenciones hay disponibles para un proyecto -> [Voy a preguntarle a la OEG](#)



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