



Cómo implementar la mejora continua en los procesos de digitalización con el Kit Digital

9 de Abril de 2024
de 9:30 a 10:30





Ponente:

Victoria Delgado
Mentora de Gestión
Digital



Victoria Delgado
www.madurezvirtual.com



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



red.es



Contenido de esta sesión

- Presentación OAP, Kit Digital y categorías de la temática de hoy.
- Qué es la mejora continua y sus distintos enfoques.
- Sistemas de Gestión de Calidad – Modelos más conocidos.
- Áreas en los que implementar la calidad y mejora continua.
- Calidad en pymes, microempresas y autónomos/as.
- Acciones para implementar la mejora continua en tu negocio.



CÓMO IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE DIGITALIZACIÓN CON EL KIT DIGITAL

Introducción

INTRODUCCIÓN

El por qué de esta sesión

El momento de mejora y transformación digital que actualmente están afrontando multitud de negocios, es idóneo para un cambio de mentalidad y hábitos de trabajo.

Las herramientas digitales están cada vez más presentes, tanto en comercios cómo en empresas de servicios y profesionales independientes.

En esta jornada, hablaremos sobre:

- Qué es realmente la mejora continua
- Su relación con los sistemas de calidad
- Cómo implementarla progresivamente en cualquier tipo de negocio y sector.



CÓMO IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE DIGITALIZACIÓN CON EL KIT DIGITAL

Productividad

El apoyo del kit digital

<https://www.acelerapyme.gob.es/kit-digital/soluciones-digitales>

<p>Sitio web y Presencia básica en internet Hasta 2.000€</p>	<p>Comercio electrónico Hasta 2.000€</p>	<p>Gestión de redes sociales Hasta 2.500€</p>	<p>Gestión de clientes Hasta 4.000€</p>
<p>BI y analítica Hasta 4.000€</p>	<p>Servicios y herramientas de oficina virtual Hasta 12.000€</p>	<p>Gestión de procesos Hasta 6.000€</p>	<p>Factura electrónica Hasta 2.000€</p>
<p>Comunicaciones seguras Hasta 6.000€</p>	<p>Ciberseguridad Hasta 6.000€</p>	<p>Presencia avanzada en internet Hasta 2.000€</p>	<p>Marketplace Hasta 2.000€</p>



Si cumples con las condiciones establecidas en las bases de la convocatoria de la ayuda del Kit Digital, podrás disponer de un bono digital que te permitirá acceder a las soluciones de digitalización.

El importe máximo se detalla en la tabla, y dependerá del tamaño de tu empresa:

Segmentos de beneficiarios	Importe bono digital
Segmento I. Pequeñas empresas de entre 10 y menos de 50 empleados	12.000 €
Segmento II. Pequeñas empresas o Microempresas de entre 3 y menos de 10 empleados	6.000 €
Segmento III. Pequeñas empresas o Microempresas de entre 0 y menos de 3 empleados y personas en situación de autoempleo	2.000 €

Elige las soluciones digitalizadoras del Kit Digital que mejor se adapten a las necesidades de tu negocio. En la sección de "Categorías de soluciones digitales" podrás consultar en qué consiste cada una y el importe de la ayuda concedida para cada solución. ¡Selecciona aquellas que necesites!

© María Victoria Delgado Cano, 2024

Productividad

El apoyo del kit digital

Buscador

<https://www.acelerapyme.gob.es/kit-digital/catalogo-digitalizadores>

The screenshot shows the website interface for 'Acelera pyme'. At the top, there is a navigation bar with the 'red.es' logo, 'Acceso al área privada', and 'Idioma | ES'. Below this is a secondary navigation bar with the 'Acelera pyme' logo and menu items: 'Sobre Acelera pyme', 'Autodiagnóstico', 'Contenidos', 'Localizador de oficinas', and 'Sector comercio'. The main content area features a section titled 'Catálogo de digitalizadores' with a sub-header 'Catálogo de digitalizadores'. The text below reads: 'El programa Acelera pyme está abierto a colaboración de entidades tanto públicas como privadas, que aportan recursos para promover la digitalización de pymes y autónomos.' Below this, it states: 'Contamos con un nuevo canal de atención al Agente Digitalizador: llama al 900 906 677 o escribe a infodigitalizador@acelerapyme.gob.es.' To the right of the text is a circular image showing two people, a man and a woman, looking at a laptop. Below the main text is another section titled 'Digitalizadores adheridos' with the text: 'Busca un digitalizador por palabra clave, tipo de solución, provincia o sector de actividad.'

Rompiendo el hielo

Momento presentación express



Victoria Delgado



MENTORA DE GESTIÓN DIGITAL

Especialista en herramientas digitales de gestión.

Fundadora de la **Escuela de Madurez Virtual** y **Creadora del Modelo de Madurez Virtual**, una metodología de gestión en digital, basada en la **calidad y mejora continua**, para la implementación en microempresas y profesionales independientes.

Con más de 25 años de carrera profesional en los sectores de informática, calidad, docencia y administración.

Actualmente, como mentora, transmito mi modelo a pequeñas empresas y autónomos/as, mediante formación y acompañamiento, para que evolucionen en digital, en las distintas áreas de gestión y administración de sus negocios.

Puedes conocerme más en www.madurezvirtual.com

© María Victoria Delgado Cano, 2024

CÓMO IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE DIGITALIZACIÓN CON EL KIT DIGITAL

Qué es la Mejora Continua

Mejora Continua

Definición

La mejora continua es una práctica de gestión para que la empresa (proyectos, negocio) pueda mejorar constantemente sus procesos y así ser más eficiente y tener un mejor rendimiento.



Filosofía KAIZEN

Cualquier cambio a mejor, grande o pequeño, puntual o continuo --> MEJORA

- 改 (kai): 'cambio' o 'la acción de enmendar'.
- 善 (zen): 'bueno' o 'beneficioso'.

© María Victoria Delgado Cano, 2024

Mejora Continua

Enfoques - Ciclo de Deming: PDCA

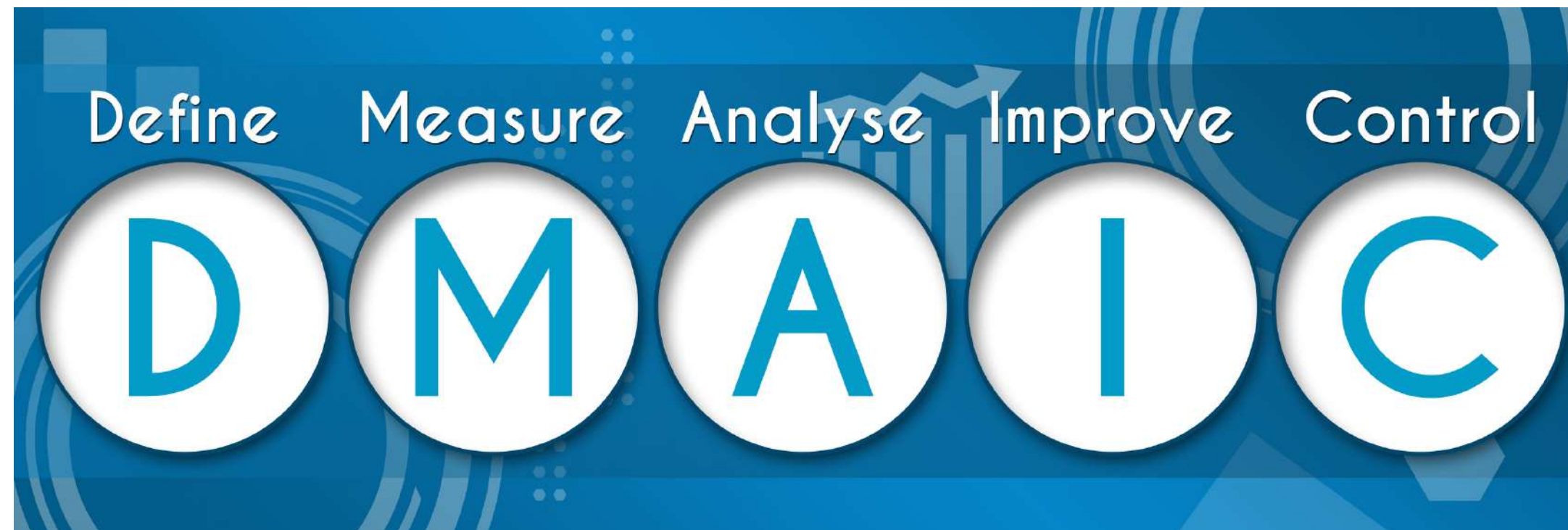
1. **Planificación:** Determinación de objetivos y métodos. Se lleva a cabo tras una etapa de análisis. En esta etapa se definen actuaciones y propuestas de mejora.
2. **Realización:** Implantación o implementación de las acciones definidas en la etapa anterior. Siempre teniendo en cuenta a los implicados, en cuanto a comunicación y formación.
3. **Verificación:** Es la etapa de seguimiento y evaluación de las acciones de la etapa anterior.
4. **Actuación:** Definición de aspectos a mejorar extraídos de la etapa de verificación.



Mejora Continua

Enfoques - Ciclo de DMAIC - Six Sigma - 5 pasos

1. **Definir:** "Problema" y objetivo del proyecto.
2. **Medir:** la línea base del proceso
3. **Analizar:** Validar las causas identificando factores críticos.
4. **Improve - Mejorar:** implementar soluciones.
5. **Controlar:** mantener las soluciones en el tiempo.



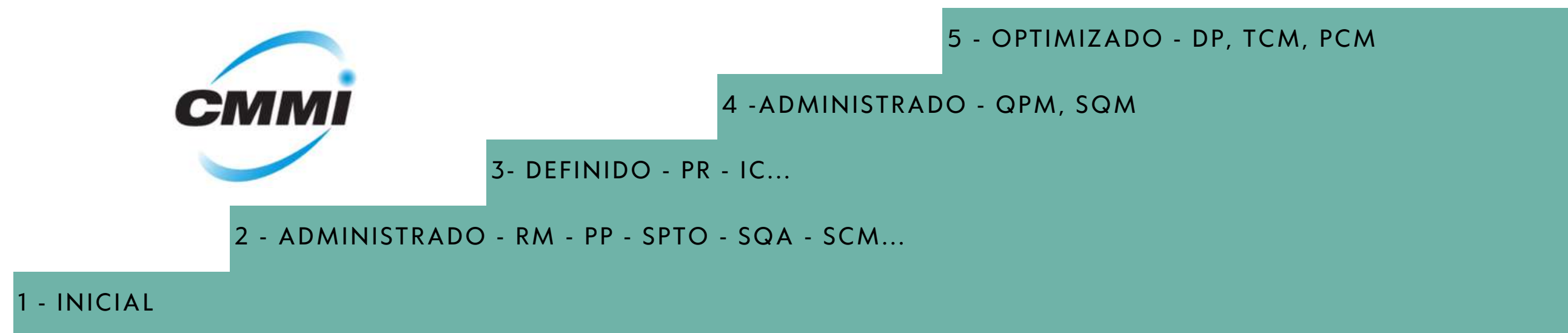
© María Victoria Delgado Cano, 2024

Mejora Continua

Niveles de Madurez - CMM(I) - Proyectos de software

1. **Inicial:** proceso impredecible, poco controlado y reactivo.
2. **Administrado:** proceso aplicado a proyectos
3. **Definido:** proceso a nivel organización
4. **Administración cuantitativamente:** proceso medido y controlado.
5. **Optimizado:** proceso encauzado hacia la MEJORA CONTINUA

EN CADA NIVEL SE IMPLEMENTA DISTINTAS ÁREAS CLAVES DE PROCESOS (KPA)



© María Victoria Delgado Cano, 2024

Mejora Continua

EFQM - European Foundation for Quality Management

- Modelo cuyo enfoque principal es la **AUTOEVALUACIÓN**.
- Permite a cualquier tipo de organización realizar un análisis de la actividad y sus resultados para elaborar un diagnóstico de su situación.
- No pretende la certificación ni tampoco la acreditación

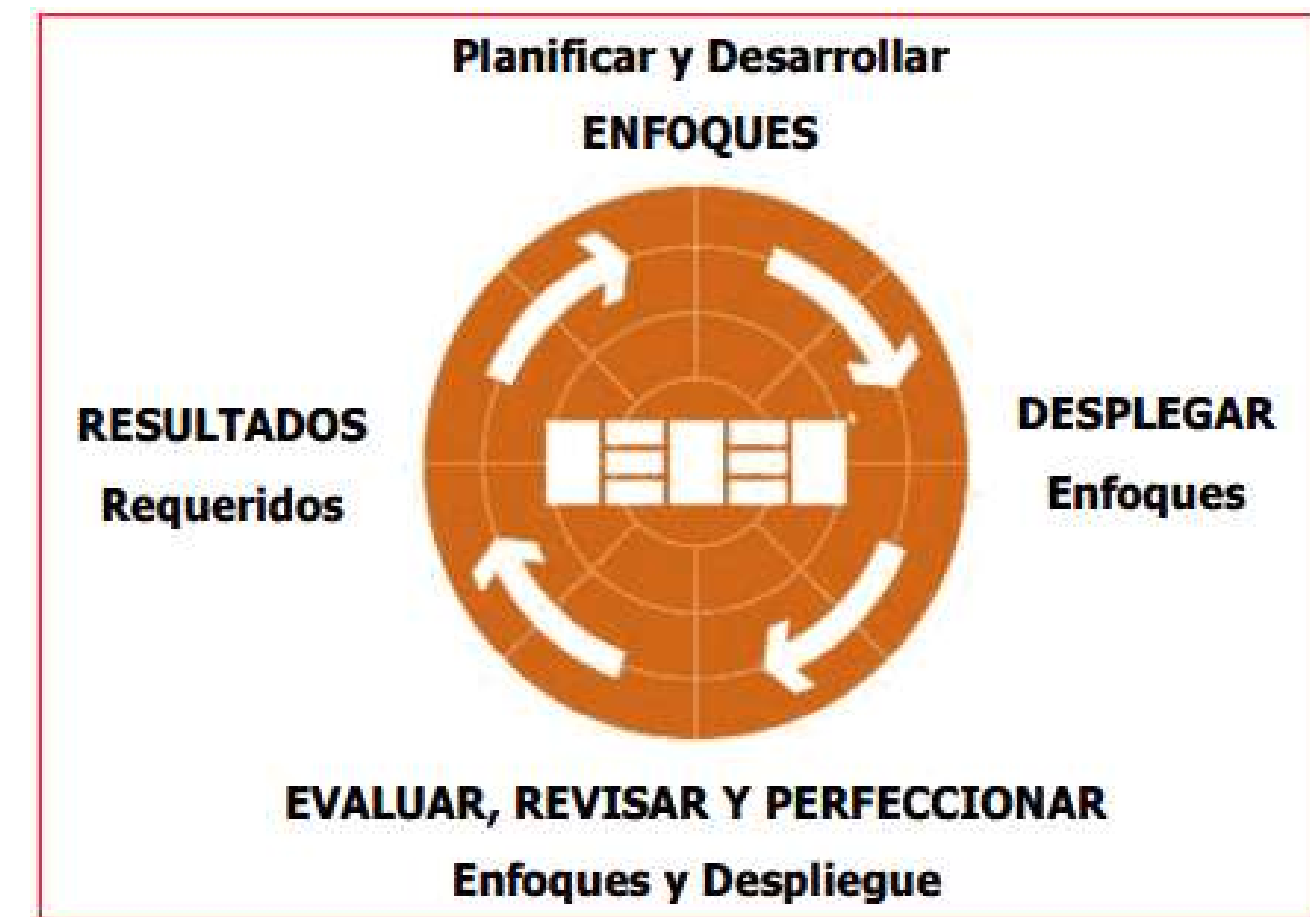


 Imagen de <http://www.efqm.es/EFQM/>

CÓMO IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE DIGITALIZACIÓN CON EL KIT DIGITAL

Sistemas de Gestión de Calidad

Sistemas de Gestión de Calidad

DIFERENCIAS ENTRE MODELO Y SISTEMA/NORMAS

MODELOS: son directrices, guías para la mejora continua.

Se debe realizar una planificación de tareas y que esté accesible para el equipo.

SISTEMA: Normas o estándares que deben cumplirse. Muchos se basan en modelos.

Ejemplo:

- MODELO
 - *Se debe realizar una planificación de tareas:*
- NORMA:
 - *Con 2 semanas de antelación*
 - *Por persona*
 - *Comunicarla en una reunión*



Sistemas de Gestión de Calidad

NORMAS ISO - International Organization for Standardization

Conjunto de estándares con reconocimiento internacional

OBJETIVO: ayudar a las empresas a establecer unos niveles de homogeneidad en

- Gestión
- Prestación de servicios
- Desarrollo de productos en la industria

ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad (GENÉRICO)

ISO 14001: Sistemas de Gestión de Medio Ambiente

ISO 28001: Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Cadena de Suministro

ISO 27001: Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información

ISO 20000: Sistema de Gestión de Servicios de TI

ISO 22000: Sistema de Gestión Alimentario



Sistemas de Gestión de Calidad

NORMAS EN - European Norm

Reconocimiento Europeo

Elaboradas en consenso por actores de los estados miembros provenientes de los sectores industrial y tecnológico, agrupados bajo el llamado Comité Europeo de Normalización (CEN).

Buscadores de normas

- Cenelec: normas electrotécnicas
- ETSI: normas de telecomunicaciones
- CEN: normas en los demás sectores



© María Victoria Delgado Cano, 2024

Sistemas de Gestión de Calidad

NORMAS UNE - Una Norma Española

- Elaboradas por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
- Enfoque basado en procesos
- Pueden aplicarse a cualquier empresa de cualquier tamaño.
- Empresas mantienen la identidad de su filosofía y procesos
- No supone un cambio radical que venga a hacer más daño que bien.

<https://www.une.org/encuentra-tu-norma/>



CÓMO IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE DIGITALIZACIÓN CON EL KIT DIGITAL

**Áreas en los que implementar
la calidad y mejora continua**

Áreas de Negocio y la Mejora Continua

Cuáles son las áreas de negocio

- **Dirección:** Mando de la compañía. Toma de decisiones. Liderazgo.
- **Ventas:** Vender y satisfacer necesidades del cliente.
- **Producción y operaciones:** Transformación de producto o servicio.
- **Gestión operativa:** Planificación, organización, coordinación y control.
- **Gestión Financiera:** Flujo de caja, legalidad en materia fiscal.
- **Gestión Recursos humanos:** Selección y capacitación del personal.
- **Contabilidad y administración:** Planificación y control económico.
- **ADMINISTRACIÓN:** Puede dar asistencia o soporte a cualquier área

Gestionar: <https://dle.rae.es/gestionar?m=form>

Administrar: <https://dle.rae.es/administrar?m=form>

© María Victoria Delgado Cano, 2024

Áreas de Negocio y la Mejora Continua

¿DÓNDE SE SUELE IMPLEMENTAR UN MODELO/SISTEMA DE CALIDAD?

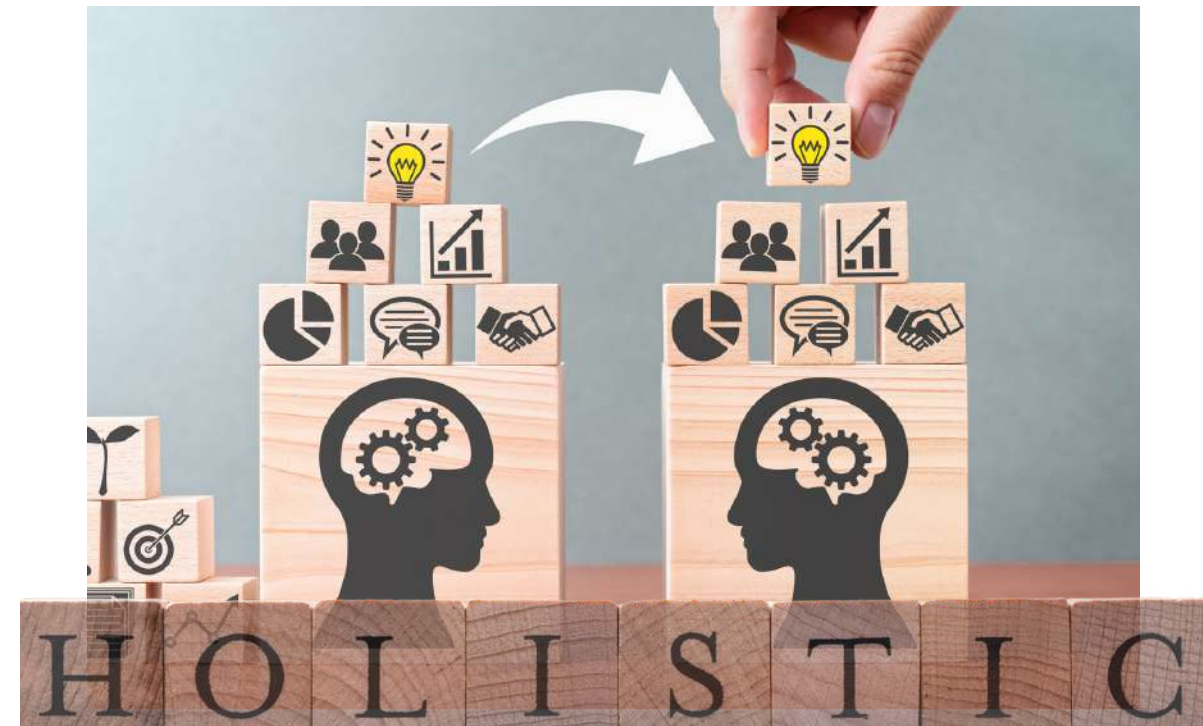
- **Dirección:** Mando de la compañía. Toma de decisiones. Liderazgo
- **Ventas:** Vender y satisfacer necesidades del cliente.
- **Producción y operaciones:** Transformación de producto o prestación de servicio.
- **Gestión operativa:** Planificación, organización, coordinación y control.
- **Gestión Financiera:** Flujo de caja, legalidad en materia fiscal.
- **Gestión Recursos humanos:** Selección y capacitación del personal.
- **Contabilidad y administración:** Planificación y control económico.
- **ADMINISTRACIÓN:** Puede dar asistencia o soporte a cualquier área



© María Victoria Delgado Cano, 2024

Áreas de Negocio y la Mejora Continua

¿DÓNDE ES RECOMENDABLE IMPLEMENTAR LA CALIDAD?



Sin necesidad de implementar un sistema de calidad completo y controlado en TODAS las áreas, al menos, trabajar con una FILOSOFÍA DE MEJORA CONTINUA aplicada y personalizada para cada una de ellas.

© María Victoria Delgado Cano, 2024

CÓMO IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE DIGITALIZACIÓN CON EL KIT DIGITAL

Calidad en pymes, microempresas y autónomos/as

Calidad en

PYMES, microempresas y autónomos/as

SITUACIÓN PRECARIA, EN GENERAL, EN CUANTO A:

- Estructura y organización
- Conciencia sobre calidad
- Conocimiento y recursos
- Objetivos y Planificación

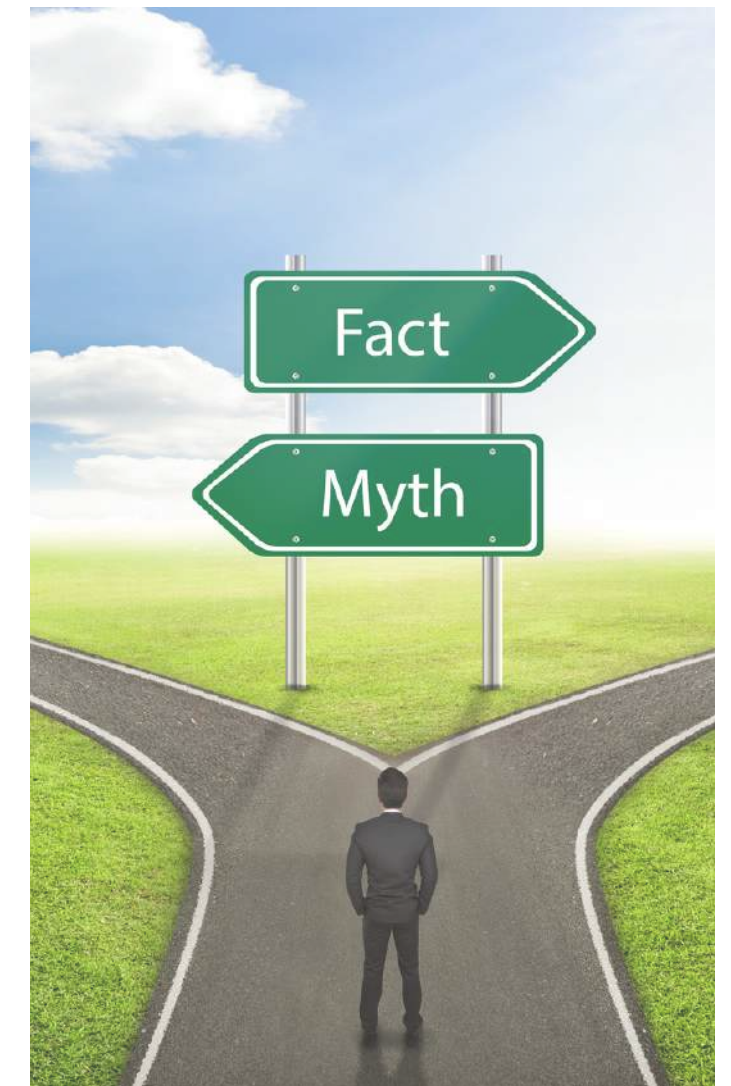


© María Victoria Delgado Cano, 2024

Calidad en **PYMES, microempresas y autónomos/as**

MITOS A DERRIBAR SOBRE LA CALIDAD

- Documentos y burocracia
- Es complicada
- Es cosa del equipo que implementa
- Es solo hacer las cosas de igual forma
- La certificación lo es todo
- Es para grandes empresas



© María Victoria Delgado Cano, 2024

CÓMO IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE DIGITALIZACIÓN CON EL KIT DIGITAL

Acciones para implementar la mejora continua en tu negocio

Acciones para implementar la Mejora Continua

Estructurar y organizar funcionalmente

Es la base para poder trabajar de forma ordenada en cualquier negocio.

Empezar por listado con departamentos o áreas y tareas.

- Ventas
- Almacén
- Compras
- Facturación
- Marketing, organización...



Acciones para implementar la Mejora Continua

Utilizar herramientas digitales

- Comunicación asíncrona y organizada
- Repositorio con documentación técnica
- Organización de tareas
- Gestión de proyectos / equipo



Las mínimas implementadas de forma eficiente



Acciones para implementar la Mejora Continua

Mantener comunicación eficiente con el equipo

Comunicación Afectiva y Efectiva

- Reuniones periódicas bien organizadas
- Herramientas DIGITALES colaborativas
- TRANSPARENCIA y confianza
- Hojas de ruta claras y autogestionables
- Compartir:
 - Fortalezas: Aprender un@s de otr@s.
 - Debilidades: Tender la mano para solventar obstáculos.



Acciones para implementar la Mejora Continua

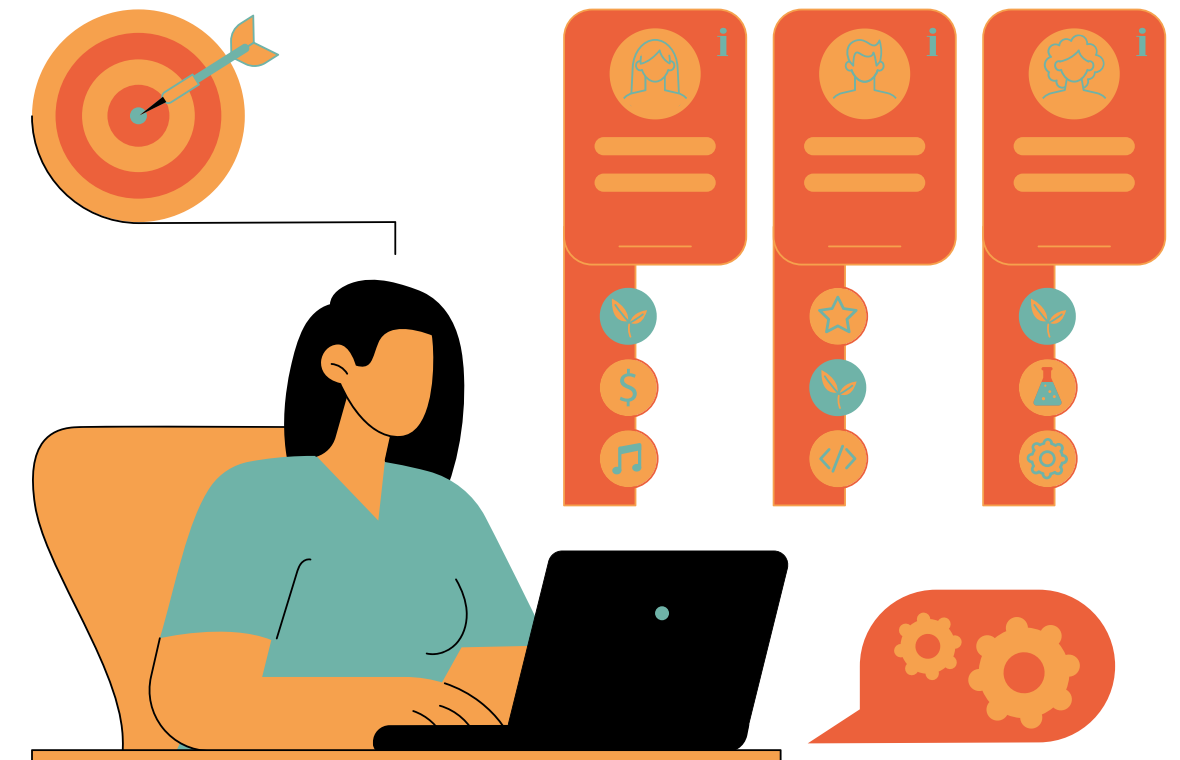
Facilitar la comunicación con los clientes

En cuanto al servicio o entrega:

- ANTES - citas, pedidos, dudas frecuentes, información de garantías.
- DURANTE - comunicaciones sobre el proceso
- DESPUÉS - encuesta de satisfacción, solicitud de reseñas o testimonio, promociones especiales, etc.

Para controlar y gestionar toda la información:

Software CRM - Customer RelationShip Management



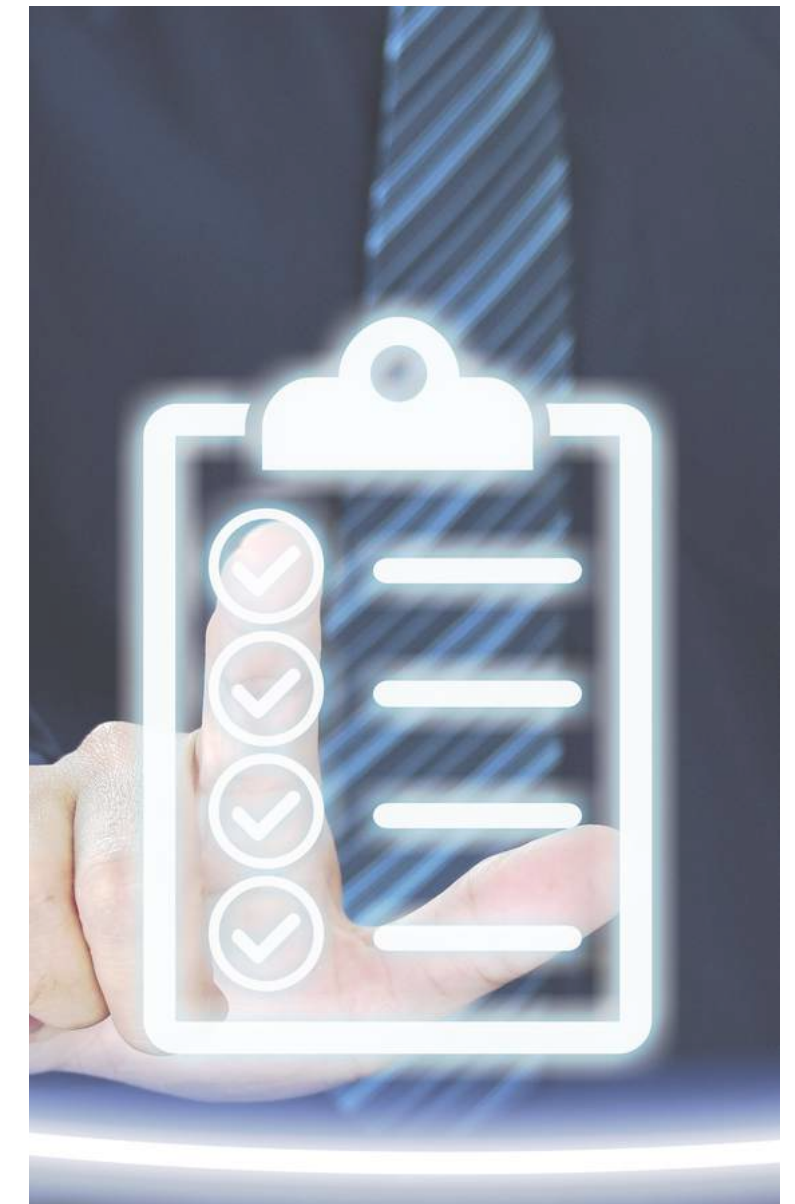
Acciones para implementar la Mejora Continua

Definir y documentar los procesos de trabajo

De forma sencilla y manejable,

- Lista de tareas tipo checklist
- Videos cortos explicativos
- Tener organizados manuales y guías en un mismo lugar

Dando prioridad a procesos complejos y/o que se deleguen.



Acciones para implementar la Mejora Continua

Realizar auditorías internas e informales

Breve parada periódicamente o al final de un proyecto para:

- Observar todo el trabajo
- Detectar mejoras
- Intercambiar impresiones con los/as implicados/as.
- Extraer datos y analizarlos
- Establecer acciones de mejora y acciones de corrección

 **KIT**
DIGITAL

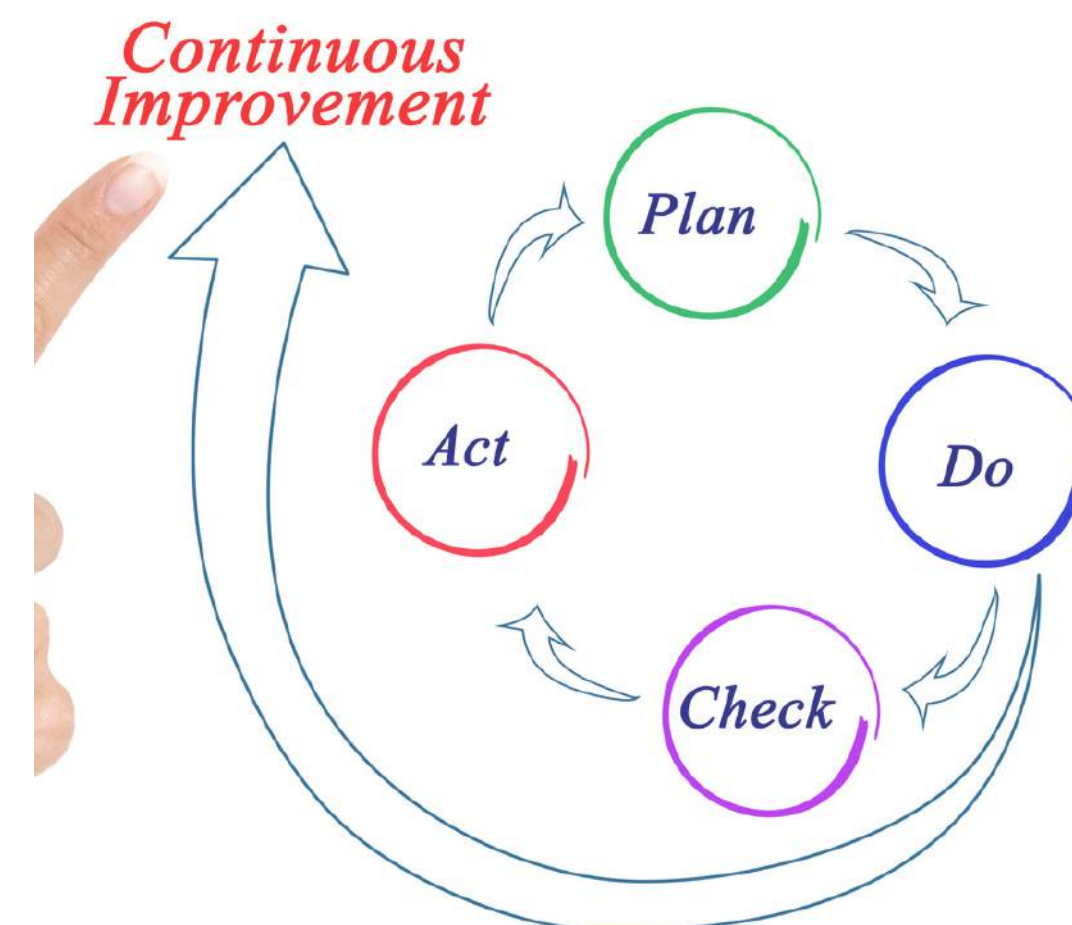


Acciones para implementar la Mejora Continua

Tener presente el Ciclo de Mejora Continua

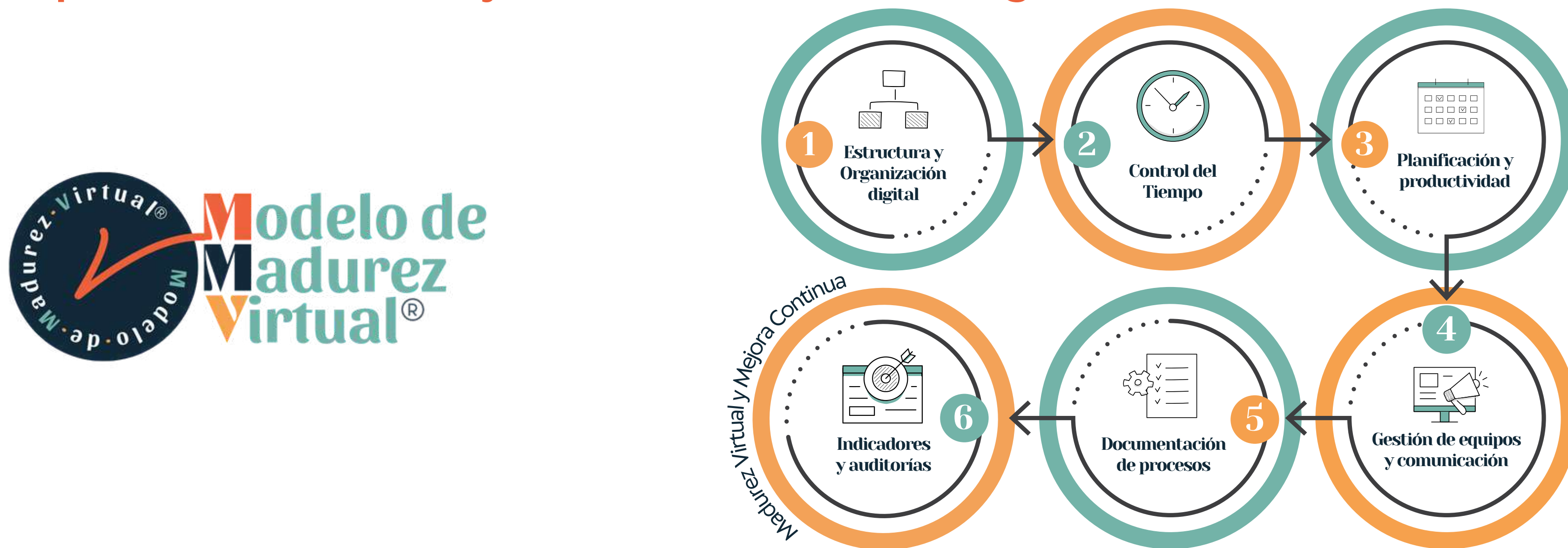
Cada cambio que introduzcas, cada trabajo, cada servicio:

- Plásmalo en un calendario
- Desarrolla el trabajo
- Haz un seguimiento periódico. (diario, semanal, mensual)
- Revisa cómo se ha llevado a cabo, mejora los puntos fuertes y corrige los débiles.



Modelo de Madurez Virtual

Implementación de Mejora Continua 100% en digital



© María Victoria Delgado Cano, 2024



Preguntas,
experiencias,
impresiones...



Gracias
Victoria
Delgado



Mi propósito es sostenible, gracias a ti.
¿Me ayudas GRATUITAMENTE?
Deja tu reseña en Google
(Victoria Delgado - Mentora de Gestión Digital)



AVISO IMPORTANTE SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL
Contenido protegido por derechos de autor(a)

© María Victoria Delgado Cano - 2024.
Este documento pdf ha sido creado como apoyo a jornadas, ponencias y talleres impartidos por la autora.

Queda expresamente prohibida, sin consentimiento previo y expreso, la reproducción, distribución, comunicación pública o cualquier otra forma de puesta a disposición, así como la transformación, traducción y/o adaptación; con lo que cualquier uso no permitido será considerado una infracción de propiedad intelectual prevista por ley y perseguible judicialmente.

España | digital ²⁰₂₆ ↩

OFICINA
Acelera
para **KIT**
DIGITAL *pyme*

Cámara
Menorca