

Resumen

Wallartec es una empresa joven que arrancó sus operaciones con el propósito de diseñar y fabricar elementos decorativos personalizados. Su principal herramienta para gestionar ventas es a través de redes sociales, ya que se han convertido en una ventana para exhibir sus productos a nivel nacional, mas, sin embargo, para generar confianza en el mercado ha apostado por ofrecer una gran variedad de diseños y al mismo tiempo una respuesta rápida. Se invertía una gran cantidad de esfuerzo en atender las ventas y a la producción, dejando muy poco tiempo para gestionar acciones de mejoramiento.

La empresa arrancó la implementación en gestión por procesos a principios del mes de marzo del 2020, con el objetivo de alinear los procesos operativos con la planificación estratégica. Después de la implementación, se lograron mejoras importantes cuando se amplió el número de catálogos especializados con diseños de fácil personalización, reduciendo así los tiempos de diseño y producción, disminuyendo los retrasos en las entregas en un 6%. Esto permitió mejorar el indicador de ventas BCAT (bien hechas, completas y a tiempo) en cerca del 10%, logrando recuperar los niveles de venta que estaban por debajo del promedio del año 2019. Estas primeras mejoras alcanzadas, motiva a la empresa a continuar con la gestión por procesos y apalancarse en ésta para conseguir un progreso continuo.

PALABRAS CLAVE

- **GESTIÓN POR PROCESOS (GPP)**
- **SIPOC (SUPPLIERS, INPUTS, PROCESS, OUTPUTS, CUSTOMERS)**
- **CUADRO DE MANDO INTEGRAL**
- **MANEJO DE PQRS (PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS)**
- **VENTAS BCAT (BIEN HECHAS, COMPLETAS Y A TIEMPO)**

Abstract

Wallartec is a young company that started its operations with the purpose of designing and manufacturing personalized decorative elements. Its main tool to manage sales is through social networks, since they have become a window to exhibit its products at a national level, but, however, to generate confidence in the market, it has opted to offer a wide variety of designs and at the same time a quick response. A great amount of effort was invested in attending sales and production, leaving very little time to manage improvement actions.

The company started the implementation of process management at the beginning of March 2020, with the aim of aligning operational processes with strategic planning. After implementation, significant improvements were achieved when the number of specialized catalogs with easily customizable designs was expanded, thus reducing design and production times, reducing delivery delays by 6%. This made it possible to improve the BCAT sales indicator (well done, complete and on time) by about 10%, managing to recover sales levels that were below the average for 2019. These first improvements achieved motivate the company to continue with process management and leveraging it to achieve continuous progress.

KEYWORDS

- **PROCESS MANAGEMENT**
- **SIPOC**
- **BALANCED SCORECARD**
- **SALES WELL DONE, COMPLETE AND ON TIME**
- **HANDLING OF REQUESTS, COMPLAINTS AND CLAIMS**