



## QUALA Caso de Éxito



## Automatización de Procesos Core de la multinacional de retail - Quala

### Resumen

**País:** Colombia  
**Industria:** Retail

### Perfil de la Organización

QUALA ([www.quala.com.co](http://www.quala.com.co)), es una corporación multinacional de consumo masivo dedicada a la producción y la distribución comercial de alimentos con presencia en Colombia, Venezuela, Ecuador, República Dominicana, México y Brasil.

### Situación

El proyecto surge como necesidad de dar respuesta efectiva y ágil a los pilares sobre el cual Quala S.A. diseñó el plan estratégico de crecimiento en la región.

### Solución

El proyecto abarcó el relevamiento, mapeo, automatización e integración con otros sistemas de la compañía de 23 procesos core; logística y abastecimiento, evaluación de proyectos de inversión, precios y promociones, trazabilidad de productos y administración de personal temporario.

### Beneficios

- Ahorros de más de U\$325,000 anuales en proceso de Compra de materiales.
- Incremento de la productividad y disminución del trabajo manual.
- Reducción en un 250% del tiempo en el proceso de solicitudes de requisiciones de personal
- Mejora en la relación con proveedores.

*“La adopción de la metodología de gestión por procesos y la incorporación PECTRA BPM Savia permitió a Quala S.A. optimizar los procesos claves de la industria y a partir de allí obtener ventajas competitivas que apoyan la planificación estratégica de la compañía. Entre ellos se encuentran, las actividades de Go To Market, Time To Market y política de pricing”.*

*David Enrique Moreno (CTO Chief Technology Officer)*

QUALA implementó PECTRA BPM Savia para automatizar sus procesos de Logística, Inversión, Administración, Marketing y Recursos Humanos, obteniendo la medalla de oro por mejor implementación de BPM en Latinoamérica, otorgado por la WfMC (en los Global Awards for Excellence in BPM and Workflow)



*“Gracias a la implementación de la filosofía de gestión por procesos a través de PECTRA BPM Savia, QUALA ha logrado mejorar su posición competitiva en el mercado”,*

Alfredo Cisterna, Product Manager– PECTRA Technology

## Resumen Ejecutivo

[Quala S.A.](#), una empresa multinacional de consumo masivo dedicada a la producción y distribución de sus productos con presencia en la región (Colombia, Venezuela, Ecuador, República Dominicana, México y Brasil) desde hace más de 30 años. Tiene 2.500 empleados, 1.200 subcontratistas, treinta y nueve propias marcas líderes en los segmentos de mercado principal. Producción y distribución de sus productos llegan a más de 140.000 clientes directos en más de 600 municipios y gestiona más de 800 proveedores de bienes de consumo. La compañía implementó un plan de tecnología que implica la adopción de la filosofía por gestión por procesos y la incorporación de una herramienta BPMS (solución para la automatización de procesos) con el objetivo ganar agilidad ante los cambios del mercado y mayor escalabilidad en las operaciones de: logística, recursos humanos, promociones / precios, con la misma estructura organizacional.

El proyecto BPMS permitió integrar a todos los actores de la cadena de valor y asociando tareas de más de 500 usuarios en sus procesos Core.

## Situación

Las claves de éxito del sector de consumo masivo responden a tres procesos que apoyados en marketing estratégico y táctico se traducen en diferenciales de mercado, ellos son: Evaluación de proyectos de inversión, Logística y abastecimiento y precios y promociones. En cada uno de estos procesos, Quala S.A. debía lograr a través de

la alineación del área de IT al negocio, sus principales ventajas competitivas que puedan apalancar el crecimiento.

La adopción de la filosofía de trabajo que permite gestionar la organización por procesos y la incorporación de una herramienta de BPMS, surge como necesidad de dar respuesta efectiva y ágil a los pilares sobre el cual Quala S.A. diseñó el plan estratégico de crecimiento en la región,

Con el objetivo de apoyar la visión estratégica de la compañía se identificó una oportunidad en la automatización de los procesos. Éstos se encontraban documentados pero por la dinámica del negocio rápidamente se desactualizaban y se incumplían; esto provocaba aumentos de costos de operación, pérdida de oportunidades de mercado y falta de foco en el negocio.

Inicialmente Quala S.A. contaba con un sistema cuya funcionalidades no respondían a las necesidades de la compañía y del sector.

La decisión del área de Sistemas de Quala fue la adopción de Gestión por procesos como metodología de trabajo y la incorporación de una herramienta de BPMS como solución a la problemática de lograr eficiencia y agilidad en sus procesos.

## Solución

“El proyecto representó un gran desafío para toda la organización, identificamos tres etapas claves que nos permitieron llevar adelante la transformación de la compañía. El primero fue identificar el objetivo que debía alcanzar la nueva incorporación de tecnología. Este objetivo

[PECTRA Technology, Inc.](#), especialista en Automatización de Procesos, con más de 12 años de experiencia en el mercado, y presencia en LATAM a través de su red de partners.

debía estar alineado a la estrategia del negocio, contar con el apoyo de los stakeholders interesados y vincularse a la reducción de costos, mejora de servicios a clientes y proveedores, y la capacidad de respuesta frente a cambios en las reglas de negocios. Nuestra área de IT debía integrarse al negocio y la forma de hacerlo era a través de la automatización de procesos”, explica David Enrique Moreno (CTO Chief Technology Officer).

“El segundo paso fue definir el proceso más importante de la organización, que pueda darnos una ventaja competitiva de cara al mercado y que integre a todos los actores de la cadena de valor; como tercer y cuarto paso visualizamos la necesidad de organizar una estructura de reportes que permitan realizar las tareas en forma más planificada y que incluya perfiles de IT y de negocios”, agrega David Enrique Moreno.

El proyecto abarcó el relevamiento, mapeo, automatización e integración con otros sistemas de la compañía de 23 procesos core; logística y abastecimiento, evaluación de proyectos de inversión, precios y promociones, trazabilidad de productos y administración de personal temporario.

La dimensión del proyecto involucró a más de 300 usuarios internos en 6 sitios diferentes y más de 200 usuarios externos que conforman la cadena de valor y que realizan más de 5.600 transacciones por día, esto permite identificar cuellos de botella en los procesos, aplicar mejoras en aquellos que lo requieran y mantener todas las áreas de la compañía involucradas en el cumplimiento de los procesos.

### Beneficios

Los Beneficios evidenciados posteriores a la implementación son:

- 1] Aseguramiento de aplicación de los niveles de autorización requeridos en procesos de abastecimiento interno, recursos humanos, ventas, mercadeo y finanzas.
- 2] Oportunidad y calidad en el ciclo de vida del proceso.
- 3] Ahorros de más de U\$325,000 anuales en proceso de Compra de materiales:
  - Disminución de la planta del personal.
  - Eliminación de gastos generados por la mensajería e impresión de órdenes de compra
- 4] Reducción en un 250% del tiempo en el proceso de solicitudes de requisiciones de personal (de 5 a 2 días).
- 5] Aumento de la productividad en el proceso de captura y registro de novedades de nómina del personal en un 145%.
- 6] Estandarización en la forma como se realizan los procesos, garantizando la eficiencia y alineamiento con las políticas de la compañía.
- 7] Mejoramiento continuo de los procesos, eliminando lo innecesario o adicionando tareas o recursos que agreguen valor.
- 8] Control del uso de los recursos invertidos como insumos del proceso.
- 9] Información histórica suficiente y oportuna para que permite realizar gestión y toma de decisiones apropiada.
- 10] Más de u\$s 20.000 mensuales de ahorro por reasignación de tareas, gastos de mensajería, papelería y telefonía.
- 11] Disponibilidad de producto para apoyar el crecimiento en ventas.
- 12] Generación y aprobación de 800 a 1000 OC mensuales con un promedio de 3500 productos nacionales.
- 13] Envío automático de órdenes de compra al proveedor
- 14] Disminución de gastos y reclasificaciones de dinero por la inapropiada ejecución de los procesos.