PREGUNTA 5 · IDEAS Y MEJORAS

La cadena, contada por quienes la hacen

Una herramienta viva desde 2022: levantamos, revisamos y mejoramos nuestros procesos

En 2022 empezamos a documentar cómo trabaja Yichang de punta a punta, y desde entonces no hemos parado: revisamos toda nuestra cadena de valor y la actualizamos con quienes la hacen. No lo hicimos desde afuera: fueron las propias personas que hacen el trabajo quienes contaron qué reciben, qué entregan y dónde se conectan con otros equipos.

Lo necesitábamos para sacar adelante SAP S/4HANA y nuestros nuevos procesos integrados.

12	50	+202	+50
macroprocesos	**procesos**	**subprocesos**	**colaboradores**
Siete forman el ciclo del negocio y cinco lo sostienen.	Con sus responsables e interacciones entre áreas.	Cada uno con su ficha estandarizada.	De distintas áreas y gerencias levantaron la información.

2022	DESPUÉS	CON ESO	HOY
Empezamos	**Revisamos toda la cadena**	**SAP S/4HANA**	**No paramos**
Levantamos y documentamos la operación de punta a punta.	Macroproceso por macroproceso, con quienes lo viven.	La cadena revisada fue la base de la implementación y de los procesos integrados.	La actualizamos a medida que el negocio evoluciona.

01 · DE LA VISIÓN MACRO AL DETALLE

Nuestra cadena de valor, revisada de punta a punta

Desagregamos la operación desde la visión macro hasta el detalle de cada actividad: qué procesos existen, quién participa en cada uno y cómo se conectan las áreas. Y no se quedó en un documento: desde entonces hemos revisado y actualizado cada uno de los macroprocesos.

EL CICLO DEL NEGOCIO

01	02	03	04	05	06	07
Planeación y gobierno de negocios	Gestión de divisiones del negocio	Gestión de canales de venta	Gestión de soluciones	Logística de entrada y abastecimiento	Logística de conversión y distribución	Facturación y cobranzas

LO QUE LO SOSTIENE

08	09	10	11	12
Gestión de la calidad	Gestión financiera y administrativa	Gestión Humana	Gestión legal y cumplimiento	Tecnología y seguridad de la información

En el centro: nuestros clientes y grupos de interés

✓ **12 de 12** macroprocesos revisados y actualizados desde 2022. En morado, el ejemplo que contamos en esta página.

MACROPROCESOS · PROCESOS · SUBPROCESOS · ACTIVIDADES

02 · UNA FICHA PARA CADA SUBPROCESO

Todos documentados de la misma manera

Para cada subproceso desarrollamos una documentación estandarizada que permite ver completo cómo se hace el trabajo.

Objetivo	Matriz RACI	Paso a paso	Definiciones	Flujograma
Qué busca lograr el proceso.	Quién participa y cuál es su responsabilidad.	Cómo se desarrolla la actividad.	Los conceptos para entender el proceso.	Cómo se conectan sus actividades.

03 · UNO DE TANTOS: PROYECTO MEJORA CONTINUA

Diez áreas frente al mismo flujo

Cada macroproceso tuvo su propio camino de revisión, siempre con quienes lo viven. Te contamos uno de ellos: Facturación y Cobranzas, donde una demora afecta al cliente, a la caja y al tiempo de muchas personas. Lo mismo hicimos, con su propia realidad, en el resto de la cadena.

Facturación y pagos al contado
Facturar efectivo, créditos y letras; cobrar contraentrega o pagos adelantados; proyectar la cobranza.

Cobranza a crédito
Cobrar a los canales tradicional y moderno; liquidar, compensar y conciliar las cuentas por cobrar.

Recuperaciones
Analizar y definir la cartera de cobranza difícil para su recuperación interna o tercerizada.

4	21	10	13	16
talleres	personas	áreas	problemas identificados	alternativas de solución

01 Prework
Revisamos la documentación con los líderes del macroproceso y definimos quiénes debían estar en los talleres.

02 Talleres
Entendimos el flujo, agrupamos los problemas, buscamos su causa raíz y propusimos alternativas.

03 Consolidación
Priorizamos las alternativas según su complejidad, con responsables y cronograma.

04 Presentación final
Los propios participantes presentaron los resultados a los líderes y hoy se hace seguimiento.

Por primera vez, personas que intervenían en partes distintas del recorrido lo reconstruyeron juntas.

Cada uno comprendió la importancia de su rol en el proceso y la del compañero.

Se generaron sinergias y nació una colaboración nueva entre los equipos.



04 · ¡MEJORAMOS JUNTOS!

Una estrella para quienes mejoran Yichang

Mejora Continua tiene su propio sello: una estrella entre dos flechas que no se detienen, porque mejorar no es un evento, es un ciclo. Cada participante recibe su pin y una carta que le dice gracias por sus ideas y su experiencia. Porque quien mejora un proceso también merece ser visto.









"Yo sabía muy bien mi parte, pero no qué pasaba antes ni después. En los talleres, sentados con Cobranzas, Almacén y Ventas, entendimos por qué a veces algo se atrasaba: faltaba un dato que nadie pedía a tiempo. Ver la cadena completa me cambió la forma de trabajar. Ahora pienso en quién recibe lo que yo entrego."

Yonnifer Flores, Jefe de Distribución, 10 años en Yichang

05 · LO QUE NOS PERMITIÓ

Una base para mejorar y transformar

Visión transversal
Mirar la organización más allá de las funciones de cada área.

Conexión entre equipos
Ver cómo se conectan las actividades de distintos equipos.

Información estructurada
Una fuente ordenada de información sobre nuestros procesos.

Transformación y mejora
Una base para impulsar iniciativas de mejora en la organización.

La base de SAP S/4HANA
Con la cadena revisada pudimos implementar S/4HANA e integrar nuestros nuevos procesos.

Metodología propia
Levantar, diagramar y documentar procesos de forma estandarizada.

06 · PRÓXIMO RETO

Llevar la gestión de procesos a una nueva etapa

El negocio sigue evolucionando y, con él, nuestras formas de trabajar. Por eso queremos que nuestra estructura de procesos acompañe al Yichang de hoy y al que queremos construir.

01 Alinear la estructura
Revisarla y alinearla con la organización y la operación vigentes.

02 Incorporar lo nuevo
Documentar los procesos que nacieron con la evolución del negocio.

03 Ordenar y relacionar
Revisar la ubicación y relación de los procesos para una estructura clara.

04 Actualizar siempre
Una dinámica para que la documentación evolucione junto con el negocio.

Una herramienta viva: cambia cuando cambia el negocio.

Nadie ve la cadena completa desde un solo puesto. Por eso, desde 2022, la revisamos y la mejoramos con quienes la hacen todos los días.