**CASO 1 Grupo 1**

**Clínica Vida Plena**

**Contexto:**

La Clínica Vida Plena, especializada en atención ambulatoria, presenta dificultades crecientes para gestionar los flujos de atención de pacientes, particularmente en los servicios de consulta externa, laboratorio y entrega de resultados. Los pacientes se quejan de demoras, pasos duplicados, falta de información oportuna y largas esperas para procedimientos simples.

**Identificación de los elementos problema de la Clinica.**

* No existen flujos de trabajo integrados entre las áreas administrativas, médicas y de apoyo diagnóstico.
* Los turnos son asignados manualmente, generando congestión en horarios pico.
* El personal operativo desconoce el impacto de sus actividades sobre los tiempos totales de atención.
* El área de facturación acumula frecuentes reclamaciones por procedimientos no registrados adecuadamente.
* La gerencia carece de indicadores de desempeño de procesos.

**Requerimientos:**

**Aplicar la GPP en los siguientes puntos:**

1. Identifique el problema apoyado de los procesos que relaciona el caso (Sugerencia: contextualice el caso en el sector de la economía que le pertenece y que le se de utilidad para identificar los procesos dentro del mapa estratégico)
2. Vincúlelos a un plan de mejora continua
3. De acuerdo al punto anterior, y simulando que los procesos ya están controlados vincúlelos al BSC y acorde con el componente de arquitectura de procesos establezca los indicadores que permiten tomar decisiones por gerencia
4. Establezca el modelo de GPP y simule su comportamiento, y haga un análisis discreto del resultado

**CASO 2 Grupo 2**

**AgroExport S.A.**

**Contexto organizacional:**

AgroExport S.A. es una empresa dedicada a la exportación de productos agroindustriales (frutas, cafés especiales y flores). Recientemente ha perdido contratos internacionales por incumplimientos en tiempos de entrega, fallas en los procesos documentales y demoras en aduanas. Adicionalmente ha venido presentando inconsistencias de respuesta de interacciones internas fundamentales entre los procesos de compras, producción y comercial, el director de compras renuncio y la cartera de compras quedó en completo desorden. Lo anterior impactó el grupo de procesos del área de logística, principalmente en la contratación de despachos.

**Identificación de elementos problema :**

* Las áreas de producción, calidad, logística y comercio exterior trabajan de forma independiente.
* La documentación de exportación se tramita en paralelo y sin coordinación.
* Los tiempos de despacho varían ampliamente, sin trazabilidad de los procesos críticos.
* Existen pérdidas económicas por penalizaciones contractuales y deterioro de producto perecedero.
* No existen procesos formalizados ni responsables claros en el flujo completo de exportación.

Requerimientos:

Aplicar la GPP en los siguientes puntos:

1. Identifique el problema apoyado de los procesos que relaciona el caso (Sugerencia: contextualice el caso en el sector de la economía que le pertenece y que le se de utilidad para identificar los procesos dentro del mapa estratégico)

2. Vincúlelos a un plan de mejora continua

3. De acuerdo al punto anterior, y simulando que los procesos ya están controlados vincúlelos al BSC y acorde con el componente de arquitectura de procesos establezca los indicadores que permiten tomar decisiones por gerencia

4. Establezca el modelo de GPP y simule su comportamiento, y haga un análisis discreto del resultado

**CASO 3 Grupo 3**

**Empresa TelcoMax**

**Contexto organizacional:**

TelcoMax, operador de servicios de internet y telefonía, ha experimentado un crecimiento acelerado en número de clientes. Sin embargo, los canales de atención (call center, oficinas físicas, atención virtual) presentan altos niveles de insatisfacción por incoherencia en la información, tiempos prolongados y bajo nivel de solución en primera llamada.

**Identificación de los elementos problema:**

* Cada canal de atención opera con procesos propios, no estandarizados.
* Los sistemas de información no están integrados, causando duplicación de registros.
* La formación del personal es dispareja y dependiente de cada oficina.
* Las solicitudes de clientes se gestionan con tiempos de ciclo excesivos.
* Las métricas actuales solo miden volumen de llamadas pero no calidad del servicio.

**Requerimientos:**

**Aplicar la GPP en los siguientes puntos:**

**1. Identifique el problema apoyado de los procesos que relaciona el caso (Sugerencia: contextualice el caso en el sector de la economía que le pertenece y que le se de utilidad para identificar los procesos dentro del mapa estratégico)**

**2. Vincúlelos a un plan de mejora continua**

**3. De acuerdo al punto anterior, y simulando que los procesos ya están controlados vincúlelos al BSC y acorde con el componente de arquitectura de procesos establezca los indicadores que permiten tomar decisiones por gerencia**

**4. Establezca el modelo de GPP y simule su comportamiento, y haga un análisis discreto del resultado**

Final del formulario

**CASO 4 Grupo 4**

**FarmaVital S.A.**

**Descripción del problema organizacional:**

FarmaVital S.A. es un laboratorio farmacéutico mediano, especializado en medicamentos de venta controlada. Aunque las ventas han aumentado, los costos logísticos y los niveles de inventario no controlado generan altos costos de almacenamiento, retrasos en entregas a distribuidores y frecuentes rupturas de stock.

Identificación de los elementos problema:

* El área de **compras** gestiona inventarios de insumos de forma independiente, sin articulación con el plan maestro de producción.
* El área de **almacenamiento** acumula producto terminado sin cronogramas claros de despacho.
* El área de **logística** programa rutas de distribución basadas en disponibilidad física, no en urgencia de cliente.
* El área de **ventas** compromete fechas de entrega sin consultar la disponibilidad real.
* Las áreas operan bajo objetivos propios, sin flujos de información sincronizados ni responsables por procesos integrados.

. Requerimientos:

Aplicar la GPP en los siguientes puntos:

1. Identifique el problema apoyado de los procesos que relaciona el caso (Sugerencia: contextualice el caso en el sector de la economía que le pertenece y que le se de utilidad para identificar los procesos dentro del mapa estratégico)

2. Vincúlelos a un plan de mejora continua

3. De acuerdo al punto anterior, y simulando que los procesos ya están controlados vincúlelos al BSC y acorde con el componente de arquitectura de procesos establezca los indicadores que permiten tomar decisiones por gerencia

4. Establezca el modelo de GPP y simule su comportamiento, y haga un análisis discreto del resultado

**CASO 5 Grupo 5**

**Electrolux Colombia**

**Descripción del problema organizacional:**

Electrolux Colombia ha tenido un incremento del 22% en solicitudes de garantía técnica durante el último año. Los clientes enfrentan:

* Dificultades para registrar la solicitud.
* Pérdidas de órdenes por mal registro.
* Visitas técnicas reprogramadas por fallas logísticas.
* Prolongación de la resolución de casos.

**Identificación de los elementos problema:**

* El **call center** registra casos sin validación de garantías activas.
* El **área técnica** no recibe órdenes completas, lo que genera re-trabajos.
* El **almacén de repuestos** opera sin conocer las solicitudes planificadas.
* **Logística de desplazamiento** no tiene integración con la programación de técnicos.
* **Servicio al cliente** enfrenta reclamos sin trazabilidad completa de los casos.

. **Requerimientos:**

Aplicar la GPP en los siguientes puntos:

1. Identifique el problema apoyado de los procesos que relaciona el caso (Sugerencia: contextualice el caso en el sector de la economía que le pertenece y que le se de utilidad para identificar los procesos dentro del mapa estratégico)

2. Vincúlelos a un plan de mejora continua

3. De acuerdo al punto anterior, y simulando que los procesos ya están controlados vincúlelos al BSC y acorde con el componente de arquitectura de procesos establezca los indicadores que permiten tomar decisiones por gerencia

4. Establezca el modelo de GPP y simule su comportamiento, y haga un análisis discreto del resultado.

**Observación metodológica para todos los casos y grupos:**

Cada uno de estos casos está intencionalmente abierto para que los estudiantes o consultores resuelvan aplicando:

* Identificación de procesos clave.
* Diseño de flujos de procesos.
* Indicadores de desempeño por proceso.
* Gestión de interfases.
* Responsabilidad por procesos.