INFORME TÉCNICO DETALLADO DE ENCADENAMIENTO EMPRESARIAL

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO CONCEPTUAL 3
2. OBJETIVOS DEL ANÁLISIS 3
3. RESUMEN EJECUTIVO 3
4. ÁREAS CLAVES A ANALIZAR 4
5. PRINCIPALES RESULTADOS DEL INSTRUMENTO DE CADENA DE VALOR 4
5.1. Datos Generales de la Empresa 5
5.2.1 Fortalezas identificadas 5
5.2.2 Debilidades críticas 6
5.2.3 Amenazas externas 6
5.2.4 Oportunidades de articulación 6
6. ANÁLISIS DETALLADO DE LA CADENA DE VALOR 6
6.1. CAPACIDADES PRODUCTIVAS 6
6.2. INFRAESTRUCTURA Y CAPACIDAD LOGÍSTICA 7
6.3. ENCADENAMIENTO CON ACTORES DEL ENTORNO AEROPORTUARIO 8
6.4. ANÁLISIS DE MERCADEO Y VENTAS 9
6.5. ANÁLISIS DEL SERVICIO POSTVENTA 10
6.6. TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN 10
7. DIAGNÓSTICO EJECUTIVO: MATRIZ DOFA 11
8. ARTICULACIÓN ECONÓMICA CON BOGOTÁ CIUDAD AEROPUERTO 13
8.1. Articulación Económica con Bogotá Ciudad Aeropuerto (Líneas Estratégicas) 13
8.2. Posibles Encadenamiento con el ecosistema de Bogotá Ciudad Aeropuerto. 16
9. HOJA DE RUTA Y PLAN DE ACCIÓN 17
10. CONCLUSIÓN GENERAL Y RECOMENDACIONES 19
10.1 Recomendaciones Finales 20
10.1.1 Recomendaciones Operativas 20
10.1.2 Recomendaciones Tecnológicas 21

10.1.3 Recomendaciones Logísticas....21
10.1.4 Recomendaciones Comerciales....22
10.1.5 Recomendaciones de Encadenamiento....22
10.1.6 Recomendaciones en Servicio al Cliente....24

LISTADO DE TABLAS.

Tabla 1. Datos Generales 4
Tabla 2 Principales Resultados del Instrumento.... 5
Tabla 3. Análisis de Capacidades Productivas.... 7
Tabla 4 Análisis Logístico y de Infraestructura 7
Tabla 5 Análisis de Encadenamiento y Capacidad 8
Tabla 6 Análisis de Mercadeo y Riesgo Comercial.... 9
Tabla 7 Análisis del Servicio Postventa....10
Tabla 8 Análisis de Tecnología, Trazabilidad y Calidad 10
Tabla 9 Análisis de la cadena de valor 11
Tabla 10 Líneas Estratégicas de Articulación....13
Tabla 11 Posibles Encadenamientos 16
Tabla 12 Hoja de Ruta y Plan de Acción 17

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO CONCEPTUAL

En el marco del Contrato de Prestación de Servicios No. 1060-2025, suscrito entre INGEPLAN y la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE), cuyo objeto es fortalecer empresas de alto impacto en Bogotá mediante el impulso de iniciativas relacionadas con Ciencia, Tecnología e Innovación articuladas a la estrategia Bogotá Ciudad Aeropuerto, se presenta el siguiente informe técnico sustentado en la información recolectada durante la ejecución contractual. Este documento presenta el diagnóstico y análisis de la cadena de valor de **QUENTY SAS**., sustentado en el marco analítico de Michael Porter (estructuración de actividades primarias y de apoyo) que, de manera conjunta, determinan su capacidad para generar ventajas competitivas sostenibles

La información utilizada fue obtenida mediante un instrumento de diagnóstico diseñado para aplicar, recopilar y sistematizar los datos requeridos para el diagnóstico empresarial y el análisis de la cadena de valor. Este instrumento integra variables cualitativas y cuantitativas que permiten identificar capacidades, brechas, procesos críticos, niveles de madurez operativa y oportunidades de articulación con la estrategia Bogotá Ciudad Aeropuerto.

2. OBJETIVOS DEL ANÁLISIS

1. Diagnosticar las capacidades productivas, logísticas, tecnológicas y comerciales de la empresa.
2. Identificar fortalezas, debilidades amenazas y oportunidades de su cadena de valor.
3. Determinar las áreas funcionales donde la empresa puede implementar herramientas estratégicas que habiliten su articulación con el ecosistema BCA y se encadenen con otras empresas.
5. Construir una Hoja de Ruta operacional–estratégica con responsables, plazos y KPIs desarrollando un plan de acción más amplio y estructurado.
6. Formular conclusiones y recomendaciones orientadas al cierre de brechas críticas y crecimiento de la empresa.

3. RESUMEN EJECUTIVO

La empresa **Quenty SAS** es una organización con 8.3 años (100 meses) de trayectoria en el mercado, La empresa está autorizada para brindar servicios de logística internacional, transporte marítimo y aéreo nacional e internacional de paquetería y carga, así como consultoría especializada en tecnología, marketing y soluciones comerciales complejas, operando en el sector de Servicios (CIIU 5229). Su actividad principal es 5229. otras actividades complementarias al transporte.

Ubicada en la dirección Calle 25 # 99 - 29 de la localidad de (FONTIBON), su estructura comercial se enfoca principalmente en Empresa privada, que representa el 30% de sus ventas totales.

Su producción se caracteriza por un Nivel de Complejidad (BAJO), incorporando procesos que la hacen candidata potencial para la cadena de valor BCA.

Se identifica un potencial de articulación (TOTALMENTE) con el ecosistema BCA, apalancado en su capacidad de diferenciación (INNOVACION).

No obstante, se evidencian desafíos críticos que actúan como barreras de entrada para la formalización comercial B2B, principalmente en trazabilidad tecnológica (Inventario en Tiempo Real: SI) y gestión de calidad (con brechas de certificación). La hoja de ruta debe enfocarse en la habilitación operativa y tecnológica para capitalizar su capacidad productiva no utilizada.

.

Tabla 1. Datos Generales

INFORME TÉCNICO DETALLADO DE ENCADENAMIENTO EMPRESARIAL	
Empresa Analizada:	Quenty SAS
NIT:	901102787
Antigüedad:	8.3 años (100 meses)
Sector:	Servicios
Localidad:	FONTIBON
Actividad CIIU:	5229 - 5229. Otras actividades complementarias al transporte

Fuente: Cuestionario información de la empresa, documento cámara de comercio cada empresa

4. ÁREAS CLAVES A ANALIZAR

El análisis de la empresa Inversiones **Quenty SAS** se desarrolla a partir de los siete bloques estructurados en el instrumento aplicado, los cuales permiten comprender su funcionamiento operativo, logístico, comercial y tecnológico, así como su potencial de articulación con el ecosistema Bogotá Ciudad Aeropuerto (BCA).

Las áreas evaluadas son:

Información general: Del cuestionario de recolección de información pregunta 1-3
Capacidades productivas y operativas: Del cuestionario de recolección de información pregunta 4-21
Infraestructura y capacidad logística: Del cuestionario de recolección de información pregunta 22-23
Encadenamiento con otras empresas del entorno aeroportuario: Del cuestionario de recolección de información pregunta 24-29
Mercadeo, ventas y servicios: Del cuestionario de recolección de información pregunta 30-42
Servicio postventa: Del cuestionario de recolección de información pregunta 43-44
Tecnología e innovación: Del cuestionario de recolección de información pregunta 45-50

Cada una de estas áreas aporta insumos específicos para la identificación de fortalezas y debilidades en la cadena de valor, así como para la construcción de una hoja de ruta estratégica.

5. PRINCIPALES RESULTADOS DEL INSTRUMENTO DE CADENA DE VALOR

El instrumento formulado recopila información estructural, operativa, logística, comercial y tecnológica de la empresa beneficiaria con el fin de identificar oportunidades de encadenamiento dentro del ecosistema Bogotá Ciudad Aeropuerto (BCA).

A continuación, se presentan los datos generales de la empresa, obtenidos del instrumento aplicado.

5.1. Datos Generales de la Empresa

Tabla 2 Principales Resultados del Instrumento

Variable	Respuesta
Razón social	Quenty SAS
NIT	901102787
Representante que diligencia	Oscar Lopez
Relación actual con el Aeropuerto El Dorado	INDIRECTA
Complejidad del proceso	BAJO
Capacidad instalada utilizada	20%
Principal cliente	Empresa privada (30% de ventas)
Exportaciones	100%
Relación con actores aeroportuarios	INDIRECTA
Capacidad financiera autoevaluada	2. NO TAN DEBIL
Disponibilidad para explorar oportunidades con BCA	TOTALMENTE
Margen de error operativo	5%
Certificaciones de calidad	NO
Inventario en tiempo real (ITR)	SI
Seguridad de la información	SI

Fuente: Cuestionario información de la empresa

5.2. Identificación de fortalezas y debilidades en su cadena de valor

Del cuadro anterior se extraen las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

5.2.1 Fortalezas identificadas

- Capacidad Instalada y Escalabilidad: Dispone del 80% de capacidad instalada disponible, permitiendo absorber nueva demanda B2B sin gran inversión inicial (F1).
- Disposición Estratégica: Fuerte disposición de gerencia para vincularse (TOTALMENTE) al ecosistema aeroportuario y BCA (F2).
- Diferenciador de Servicio: Ofrece un servicio postventa de calidad con tiempos de respuesta rápidos (HORAS), crucial para cumplir Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) (F3).

- Enfoque de Innovación: Su potencial de articulación se apalanca en la (INNOVACIÓN) como factor de diferenciación.
- Experiencia y Diversificación: 8.3 años de trayectoria y un portafolio diversificado (logística internacional, transporte, consultoría).

5.2.2 Debilidades críticas

- Brechas de Calidad Críticas: Ausencia de sistemas de trazabilidad y certificaciones de calidad (D1), una barrera fundamental para el comercio B2B formal.
- Riesgo Operacional: Alto margen de error operativo del 5%, incompatible con los estándares de seguridad y precisión requeridos en la logística avanzada (D2).
- Baja Formalización B2B: Solo el 30% de sus ventas proviene de la Empresa Privada, lo que indica una dependencia de otros mercados menos exigentes (D4).
- Nivel Técnico Bajo: El alto nivel técnico en el proceso está formalmente calificado como (BAJO) (D3), sugiriendo procedimientos no estandarizados o sofisticados.
- Ineficiencia Interna: Presencia de ineficiencias logísticas internas que aumentan los costos (hasta 30%) (D5).

5.2.3 Amenazas externas

- Altas Barreras de Entrada: Requisitos mínimos y obligatorios de calidad, trazabilidad y seguridad (física/aérea) exigidos por el sector BCA, que actualmente no cumple (A1).
- Competencia Tecnológica: Existencia de competencia global y nacional con mayores estándares tecnológicos y certificaciones (A2), lo que reduce sus posibilidades de ganar contratos de alto valor.
- Incremento de Costos Externo/Interno: El aumento general de costos logísticos y de transporte (30%) se ve agravado por sus ineficiencias internas (D5), impactando negativamente la competitividad de precios (A3).

5.2.4 Oportunidades de articulación

- Articulación BCA/Exportación: Potencial de articulación (TOTALMENTE) con el ecosistema BCA y posibilidad de usar la plataforma aeroportuaria para la expansión de exportaciones de alto valor añadido (O1/O2).
- Crecimiento B2B: Gran potencial de aumentar su participación en el segmento de empresa privada (70% restante) una vez formalice sus brechas.

6. ANÁLISIS DETALLADO DE LA CADENA DE VALOR

Identificar dónde y cómo se crea o destruye valor para la empresa, y cómo se puede reconfigurar esa cadena para lograr una ventaja competitiva de diferenciación y/o liderazgo en costos que respalde el nuevo modelo.

6.1. CAPACIDADES PRODUCTIVAS

Dentro del modelo de Michael Porter, la Capacidad Productiva se sitúa principalmente en la actividad primaria de Operaciones, representando la habilidad de la empresa para transformar eficientemente las materias primas (recibidas de la Logística de Entrada) en productos o servicios finales. Esta capacidad no solo abarca el volumen máximo de producción que puede alcanzarse en un periodo dado, sino también su calidad, flexibilidad y costo unitario, incluyendo la gestión de activos, el mantenimiento de la maquinaria y la aplicación de tecnología (I+D y Tecnológica, actividades de apoyo). Una alta capacidad productiva, caracterizada por un bajo margen de error y una capacidad instalada bien gestionada, se

convierte en una ventaja competitiva crítica, ya sea por permitir un liderazgo en costos o por facilitar la diferenciación a través de la producción de alta complejidad y calidad.

Tabla 3. Análisis de Capacidades Productivas

Indicadores Clave	Respuesta	Análisis
Nivel de Complejidad de Proceso	BAJO	Indica la sofisticación de los procesos, clave para servicios o manufactura avanzada en el ecosistema BCA.
Capacidad Utilizada	20%	Muestra una holgura de 80% para asumir nuevos contratos B2B sin necesidad de inversión en infraestructura de inmediato.
Margen de Error/Defectos	5%	Riesgo operacional. Necesidad de protocolos de calidad estricta para el sector BCA (el objetivo debe ser 2%. Un valor alto impacta la trazabilidad.

Fuente: Cuestionario información de la empresa

El Nivel de Complejidad de los procesos productivos (BAJO) de la empresa es una fortaleza técnica inherente que la posiciona favorablemente para ofrecer servicios de alto valor añadido (ej. prototipado) requeridos por el ecosistema BCA. Sin embargo, el Margen de Error Operativo (5%) se convierte en una barrera crítica para cualquier encadenamiento con el sector aeronáutico y logístico, que exige una tasa de defectos cercana al 0%. La hoja de ruta debe priorizar la estandarización para reducir drásticamente este margen, capitalizando la Capacidad Instalada Disponible (80%) para asumir nueva demanda B2B.

6.2. INFRAESTRUCTURA Y CAPACIDAD LOGÍSTICA

En el marco de la Cadena de Valor de Porter, la Infraestructura y Capacidad Logística se manifiestan a través de dos actividades primarias críticas: la Logística de Entrada (manejo de materias primas e insumos) y la Logística de Salida (distribución del producto final), así como la Infraestructura de la Organización (actividad de apoyo). La infraestructura logística abarca los activos físicos (almacenes, bodegas cercanas a hubs como aeropuertos, flotas de transporte) y los sistemas de gestión (WMS, ITR) que permiten el flujo eficiente de bienes. Una robusta capacidad logística, que incluye baja fricción en el movimiento de materiales y una gestión de inventario en tiempo real, es crucial para lograr una ventaja de costos al minimizar el CTI (Costo Total de Insumos) o una ventaja de diferenciación al garantizar el cumplimiento estricto de los SLAs y la rapidez de respuesta exigida por mercados sensibles como el BCA.

Tabla 4 Análisis Logístico y de Infraestructura

Indicadores Clave	Respuesta	Análisis
Costo Transporte/Producto	30%	Muestra el peso de la logística de entrada en los costos. Un alto % impacta la competitividad y requiere optimización.

Infraestructura cerca Aero	PLANEADO	Cercanía estratégica. Fortaleza si es SI, Brecha si es NO y se requiere cercanía para el encadenamiento BCA.
Uso Bodegas Cercanas	SI	Indica la planeación futura de la empresa para acortar la cadena logística. Si es 'SI', gran potencial de articulación.

Fuente: Cuestionario información de la empresa

La gestión logística presenta desafíos. El impacto del Costo de Transporte en el producto (30%) es crítica y requiere atención, sugiriendo la necesidad de optimizar la logística de insumos, vital para la competitividad. Si bien la cercanía de la Infraestructura (PLANEADO) es una brecha operativa, la consideración de Bodegas Cercanas al Aeropuerto (SI) demuestra una disposición estratégica. La estrategia de encadenamiento debe apalancarse en la exploración de alianzas con operadores logísticos y el análisis de la Zona Franca para mitigar estos costos y asegurar tiempos de entrega alineados al estándar BCA.

6.3. ENCADENAMIENTO CON ACTORES DEL ENTORNO AEROPORTUARIO

La Infraestructura y Capacidad Logística son vitales para el encadenamiento aeroportuario (BCA), abarcando tanto activos físicos (proximidad a bodegas) como tecnológicos (WMS e ITR). Esta capacidad impacta directamente en las actividades primarias de Logística de Entrada y Salida, siendo esencial para el cumplimiento de los SLA al asegurar la velocidad, seguridad y trazabilidad exigida por el sector aeronáutico. Una logística robusta, a menudo apoyada por una Alianza 3PL, transforma la simple operación en una ventaja competitiva que garantiza la fiabilidad de las entregas.

Tabla 5 Análisis de Encadenamiento y Capacidad

Indicadores Clave	Respuesta	Analisis
Relación actual con El Dorado	INDIRECTA	Punto de partida. Si la relación es 'SI', existe un historial que debe formalizarse o expandirse.
Papel Propuesto	Operador	Define la función de la empresa dentro de la red logística (Proveedor/Operador). Fundamental para el mapeo BCA.
Interés Oportunidades	TOTALMENTE	Disposición estratégica de la gerencia para invertir tiempo y recursos en la exploración del ecosistema BCA.
Articulación Potencial	Empresas de sector privado que exporten productos	Muestra el enfoque de la empresa para la diversificación y el B2B. Clave para la identificación de socios en el ecosistema BCA.

. ***Fuente: Cuestionario información de la empresa***

El indicador más favorable es el Interés en Oportunidades (TOTALMENTE), lo que demuestra una clara alineación estratégica de la gerencia con los objetivos del ecosistema BCA. La Relación Actual con El Dorado (INDIRECTA) debe ser profesionalizada y expandida hacia contratos B2B formales. El Papel Propuesto (Operador) sugiere que la empresa se visualiza como un actor clave en la cadena de valor, lo cual es compatible con las Empresas de Articulación Potencial (Empresas de sector privado que exporten productos) mencionadas. La hoja de ruta debe validar si el rol propuesto es compatible con sus debilidades tecnológicas y operativas, diseñando un portafolio de servicios específicos para esos actores.

6.4. ANÁLISIS DE MERCADEO Y VENTAS

La capacidad de Mercadeo y Ventas se centra en las actividades de Marketing y Ventas, siendo vital para el encadenamiento BCA. El enfoque debe ser la gestión de relaciones B2B a largo plazo mediante CRM, posicionando a la empresa como un socio certificado. La estrategia comercial requiere destacar la adhesión a estándares como ISO 9001/27001 como diferenciador clave, permitiendo asegurar contratos de alto valor y SLAs corporativos que garanticen la fiabilidad crítica exigida por los actores aeronáuticos.

Tabla 6 Análisis de Mercadeo y Riesgo Comercial

Indicadores Clave	Respuesta	Analisis
Principal Cliente (%)	Empresa privada (30%)	Alto riesgo de dependencia comercial (si es >70%). Es crítica la diversificación B2B hacia múltiples actores del ecosistema BCA.
Desafío Distribución	Costos	Punto crítico de la logística de salida. Su resolución debe ser parte de la hoja de ruta logístico-comercial.
Estrategia Diferenciación	INNOVACION	Base para construir la propuesta de valor dirigida a los actores del ecosistema BCA.
Plan Expansión Int	SI	Una respuesta afirmativa demuestra potencial de uso del Aeropuerto como HUB de exportación/comercio exterior.

Fuente: Cuestionario información de la empresa

La concentración de las ventas en el Principal Cliente (30%) presenta un riesgo moderado de concentración y debe ser el foco principal de la estrategia comercial B2B en el corto plazo. El Desafío de Distribución (Costos) es un factor logístico que debe resolverse para cumplir con los estándares de servicio corporativos. La Estrategia de Diferenciación (INNOVACION) sirve como base para construir una propuesta de valor dirigida al ecosistema BCA. El Plan de Expansión Internacional alineado con el uso del aeropuerto como HUB de exportación representa una Oportunidad clave para la diversificación y el crecimiento de alto valor. La acción inmediata debe ser la prospección de múltiples clientes corporativos en el entorno aeroportuario.

6.5. ANÁLISIS DEL SERVICIO POSTVENTA

En el BCA, el Servicio Postventa es un factor de misión crítica que va más allá de la garantía. Su análisis se centra en la capacidad de reacción rápida medida por los SLAs corporativos. La fiabilidad en el soporte postventa es esencial para mantener la confianza, mitigar el riesgo operacional del cliente y asegurar la renovación de contratos de alto valor.

Tabla 7 Análisis del Servicio Postventa

Indicadores Clave	Respuesta	Analisis
Rapidez de Respuesta	HORAS	Fortaleza clave que debe formalizarse en un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para contratos corporativos y B2B.
Ventaja Competitiva	SI	Define el valor añadido que la empresa puede ofrecer a clientes corporativos en servicios de soporte y postventa.

Fuente: Cuestionario información de la empresa

El servicio postventa es una fortaleza operativa robusta para el encadenamiento BCA. La Rapidez de Respuesta (HORAS) y la Ventaja Competitiva (SI) superan las expectativas del modelo B2C y se alinean con la demanda de servicios de alta disponibilidad (Logística) del sector aeronáutico. Se recomienda formalizar estos indicadores mediante la creación de un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) corporativo, utilizando esta capacidad como un diferenciador clave para ganar contratos con actores del ecosistema.

6.6. TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

La Tecnología e Innovación es crucial para el encadenamiento BCA, enfocada en el Desarrollo Tecnológico para habilitar la trazabilidad (ITR/WMS) y la seguridad (ISO 27001). Esto permite reducir el margen de error, asegurar la integración con sistemas aeronáuticos y diferenciar la capacidad técnica de la empresa.

Tabla 8 Análisis de Tecnología, Trazabilidad y Calidad

Indicadores Clave	Respuesta	Analisis
Inventario TR	SI	Brecha crítica en trazabilidad y planificación. Requisito indispensable para logística aeronáutica y cadenas de suministro complejas.
Certificaciones Calidad (ISO 9001)	NO	Habilitador fundamental. Si es 'NO', genera una barrera de entrada para contratos B2B de alta exigencia (Logística).
Seguridad de la Información	SI	Nivel de protección de activos digitales, vital para contratos sensibles. Si es 'NO', riesgo de ciberseguridad y no cumplimiento.

Proceso Aledaño	Desarrollo tecnológico	Indica la intención de la empresa de mover parte de su operación cerca al aeropuerto, alineándose con la visión BCA.

Fuente: Cuestionario información de la empresa

Esta sección revela las barreras de entrada más críticas para la empresa en su articulación con el ecosistema BCA. El incumplimiento o la debilidad en la falta de Certificaciones de Calidad, son requisitos indispensables para cualquier contrato de servicios o provisión de alta exigencia (logística de carga). La Hoja de Ruta debe priorizar la inversión en estos habilitadores tecnológicos y de calidad (certificaciones) antes de cualquier exploración comercial, para garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad y trazabilidad requeridos en el sector.

7. ANÁLISIS DETALLADO DE LA CADENA DE VALOR

El análisis de la cadena de valor se realiza segmentando las actividades primarias (directamente involucradas en la producción y entrega del valor) y las actividades secundarias o de apoyo (que respaldan las primarias). Los análisis se basan en la información extraída del instrumento aplicado.

Tabla 9 Análisis de la cadena de valor

Proceso (Eslabón)	Indicadores Clave	Análisis y Brecha
Logística de Entrada	Costo Transporte Insumos (30%). Inventario Tiempo Real (SI).	CTI: 30%. Alto impacto (>10%) puede afectar competitividad. ITR: SI. Brecha crítica en trazabilidad para el sector BCA.
Operaciones	Nivel Complejidad (BAJO). Margen Error (5%). Capacidad Utilizada (20%).	Complejidad (BAJO) (Fortaleza Técnica). Margen Error: 5%. Debe ser <2% para BCA (Riesgo). Capacidad disponible: 80%.
Logística de Salida	Desafío Distribución. Infraestructura Cerca Aero (PLANEADO).	Desafío: Costos. La Infraestructura cerca del Aeropuerto (PLANEADO) es un factor estratégico (si es SI) o una brecha operativa.
Desarrollo Tecnológico	Certificaciones Calidad (NO). Seguridad Información (SI).	Certificaciones: NO. Si es (NO/PARCIAL), es la principal barrera. Seguridad Información: SI. Riesgo en contratos sensibles.
Infraestructura (Financiera)	Capacidad Financiera. Interés BCA.	Capacidad Financiera: 2. (NO TAN DEBIL). Si es BAJA, limita la inversión en habilitadores. Interés BCA: (TOTALMENTE). Favorable disposición de la Gerencia.

Fuente: Cuestionario información de la empresa

Actividades Primarias
Las actividades primarias son aquellas directamente relacionadas con la prestación de los servicios logísticos y de consultoría.

1. Logística de Entrada
   - Indicadores Clave:
     - Costo de Transporte de Insumos (CTI): 30% del costo total.
     - Inventario en Tiempo Real (ITR): SI.
   - Análisis y Brecha:
     - El CTI del 30% es demasiado alto y impacta negativamente la competitividad.
     - Aunque el ITR existe, la información anterior señala una brecha crítica en la calidad/integración de la trazabilidad, lo que lo hace insuficiente para los estándares de transparencia del sector BCA.
2. Operaciones
   - Indicadores Clave:
     - Nivel de Complejidad: BAJO.
     - Margen de Error: 5%.
     - Capacidad Utilizada: 20% (80% disponible).
   - Análisis y Brecha:
     - El Nivel de Complejidad BAJO es una fortaleza técnica que facilita la mejora de procesos.
     - El Margen de Error del 5% es una Debilidad Crítica y un riesgo operativo. El estándar BCA requiere que este valor sea inferior al 2%.
     - La Capacidad disponible del 80% es una gran Fortaleza de escala, ideal para absorber la nueva demanda B2B sin necesidad de inversión de capital inmediata.
3. Logística de Salida
   - Indicadores Clave:
     - Desafío Distribución: Costos.
     - Infraestructura Cerca Aeropuerto: PLANEADO.
   - Análisis y Brecha:
     - Los altos costos de distribución son un desafío persistente.
     - El plan de contar con Infraestructura cerca del Aeropuerto es una iniciativa estratégica vital, pero al estar en fase "PLANEADO" (y no implementado), constituye una brecha operativa que limita la agilidad en la logística aérea y la expansión de exportaciones.

Actividades de Soporte

Las actividades de soporte son esenciales para la ventaja competitiva y la ejecución de los servicios.

1. Desarrollo Tecnológico
   - Indicadores Clave:
     - Certificaciones de Calidad: NO.
     - Seguridad de la Información: SI.
   - Análisis y Brecha:
     - La respuesta "NO" en Certificaciones de Calidad (ej. ISO 9001, TAPA) es la principal barrera de entrada y una Debilidad Crítica. Es un requisito no negociable en el comercio B2B de alto valor.
     - La Seguridad de la Información (SI) es una Fortaleza, pero su valor se reduce al no estar respaldada por una certificación de calidad general.
2. Infraestructura (Financiera y Gerencial)
   - Indicadores Clave:

- Capacidad Financiera: 2 (No Tan Débil).
- Interés BCA: (TOTALMENTE).

- Análisis y Brecha:
  - La Capacidad Financiera, aunque no es débil, puede limitar la velocidad de inversión necesaria para obtener las certificaciones y reducir el margen de error.
  - El Interés BCA (TOTALMENTE) es una Fortaleza Gerencial fundamental, ya que asegura el compromiso y la dirección estratégica para superar las brechas.

En conclusión, la cadena de valor de Quenty SAS muestra un gran potencial (80% de capacidad y compromiso gerencial), pero está frenada por barreras de calidad y costo.

1. Prioridad de Habilitación: La acción más urgente es invertir en el Desarrollo Tecnológico para cambiar la métrica de Certificaciones (de NO a SI) y en las Operaciones para reducir el Margen de Error (del 5% al <2%).
2. Uso de la Fortaleza: La gran Capacidad Disponible (80%) es la palanca que debe usarse inmediatamente para absorber la demanda una vez que se hayan cerrado las brechas de calidad.
3. Alineación Estratégica: Acelerar el plan de Infraestructura Cerca del Aeropuerto para convertir la Logística de Salida en una fortaleza que apoye la Oportunidad de Exportaciones.

8. ARTICULACIÓN ECONÓMICA CON BOGOTÁ CIUDAD AEROPUERTO

8.1. Articulación Económica con Bogotá Ciudad Aeropuerto (Líneas Estratégicas)

El ecosistema Bogotá Ciudad Aeropuerto (BCA) representa una plataforma de alto valor para **Quenty SAS** (SERVICIOS). Se identifican oportunidades de encadenamiento basadas en la sofisticación de sus procesos.

Tabla 10 Líneas Estratégicas de Articulación

Línea Estratégica	Eje de Encadenamiento	Rol Propuesto para la Empresa	Productos / Servicios a Ofrecer
Logística y Distribución	Encadenamiento Directo (Servicios Aeroportuarios Centrales)	Socio Logístico Habilitador (Clave)	* Servicios Aéreos de Última Milla: Transporte de carga internacional (marítimo/aéreo) y distribución local. * Gestión de Carga Consolidada: Optimización del 80% de capacidad ociosa (F1) para envíos de exportación/importación (O1). * Consultoría Logística: Optimización de la cadena de suministro para operadores internos y externos del aeropuerto.

Línea Estratégica	**Eje de Encadenamiento**	**Rol Propuesto para la Empresa**	**Productos / Servicios a Ofrecer**
Abastecimiento y Suministros	Encadenamiento Indirecto (Proveedores de Servicios Aeroportuarios)	Gestor de Suministros y *Forwarder*	* Agenciamiento Aduanero y *Freight Forwarding* (F5). * Logística Inversa y Devoluciones para proveedores de *retail* y *duty free* del aeropuerto. * Servicios de Almacenamiento Temporal (Usando F1) para insumos críticos de aerolíneas o empresas de mantenimiento.
Desarrollo Económico Local	Encadenamiento de Apoyo (Impulso a Pymes y Emprendimiento)	Consultor y Formador en Exportación	* Consultoría en Tecnología Logística y *E-commerce* (F5, F4). * Formación Técnica para Pymes locales que busquen articularse con el aeropuerto (capacitación en trazabilidad/normativa). * Planes de Transporte Aéreo para Exportación (O1).
Seguridad Alimentaria y Calidad	Encadenamiento de Habilitación (Cumplimiento Regulatorio y Certificación)	Socio en Habilitación y Trazabilidad	* Consultoría para Certificación (ISO, HACCP, TAPA) para empresas del *cluster* (logístico y gastronómico). * Sistemas de Trazabilidad 360 (F4) para carga sensible y alimentos. * Auditorías de Seguridad de la Información y Cadena de Suministro (mitigando D1/D2).
Comercio y Servicios Gastronómicos	Encadenamiento Indirecto (Soporte a Operadores Comerciales)	Logístico Especializado / Consultor de Cadena de Frío	* Logística de Cadena de Frío y distribución *just-in-time* para concesiones de alimentos dentro del aeropuerto. * Consultoría en Optimización de Inventario (ITR) para operadores comerciales del terminal.
Turismo y Cultura	Encadenamiento Periférico (Experiencia del Viajero)	Agente de Carga Especializada / Consultor de Experiencia	* Logística de Carga Especializada para eventos culturales o piezas de arte transportadas por el aeropuerto. * Consultoría en Gestión de Equipaje y Envíos para operadores turísticos (F5).

Fuente: Propia

1. Ejes de Máxima Prioridad (Core Business y Habilitación)

Línea: Logística y Distribución (Encadenamiento Directo)

- Análisis: Esta es la línea central (Core Business) de Quenty. El rol de Socio Logístico Habilitador es natural y permite explotar inmediatamente la Fortaleza Crítica (F1) del 80% de capacidad ociosa. Los productos

propuestos (Transporte de Última Milla, Carga Consolidada) se alinean directamente con las necesidades del aeropuerto y facilitan la expansión de exportaciones (O1).
- Recomendación: Prioridad 1 - Implementación Inmediata. La empresa debe formalizar esta oferta (FA-2) utilizando su capacidad disponible.

Línea: Seguridad Alimentaria y Calidad (Encadenamiento de Habilitación)

- Análisis: Aunque no es un servicio logístico puro, esta línea aborda directamente la Debilidad Crítica (D1: Ausencia de Certificaciones) y la Amenaza (A1: Altas Barreras de Entrada BCA). Proponerse como Socio en Habilitación crea un incentivo interno (presión positiva) para que Quenty obtenga sus propias certificaciones (ISO, TAPA) primero. Los Sistemas de Trazabilidad 360 capitalizan su enfoque en Innovación (F4).
- Recomendación: Prioridad 2 - Habilitación Obligatoria. Sin éxito en esta línea (es decir, sin obtener las propias certificaciones), Quenty no podrá participar plenamente en las demás líneas estratégicas de alto valor.

2. Ejes de Alto Potencial (Apoyo y Diversificación)

Línea: Desarrollo Económico Local (Encadenamiento de Apoyo)

- Análisis: Aprovecha la fortaleza de Consultoría Especializada (F5) y el factor de Innovación (F4) para crear valor alrededor del aeropuerto. El rol de Consultor y Formador en Exportación es estratégico porque facilita la entrada de Pymes al ecosistema, convirtiéndolas en clientes potenciales para los servicios logísticos de Quenty.
- Recomendación: Prioridad 3 - Crecimiento Sostenible. Es una estrategia ofensiva (FO) que utiliza la consultoría para generar demanda en la línea de Logística (FO-2).

Línea: Abastecimiento y Suministros (Encadenamiento Indirecto)

- Análisis: Este rol de Gestor de Suministros capitaliza la ubicación en Fontibón y la proximidad al aeropuerto. Se enfoca en la logística de soporte para los *retailers* y proveedores que operan en el terminal. Es un camino sólido para aumentar el volumen B2B (D4) si se logran las certificaciones.
- Recomendación: Prioridad 4 - Complementario a Logística. Debe activarse inmediatamente después de la línea principal (Logística y Distribución).

3. Ejes de Bajo Impacto Directo (Periféricos)

Línea: Comercio y Servicios Gastronómicos

- Análisis: Requiere logística altamente especializada (Cadena de Frío), lo que puede requerir una inversión en infraestructura que Quenty no ha priorizado. Sin embargo, la Consultoría de Inventario podría ser un servicio rápido de ofrecer. Es una estrategia de nicho.

Línea: Turismo y Cultura

- Análisis: Es el eje más periférico. Si bien puede generar ingresos por el manejo de carga especializada (ej. exposiciones de arte), el volumen es bajo en comparación con la logística industrial o de exportación. No justifica el esfuerzo estratégico inicial.

8.2. Posibles Encadenamiento con el ecosistema de Bogotá Ciudad Aeropuerto.

La articulación de Quenty SAS con las empresas del entorno BCA debe orientarse hacia la subcontratación de servicios de alto valor añadido. La empresa puede aprovechar su capacidad instalada disponible (80% de holgura).

Tabla 11 Posibles Encadenamientos

Empresa participante	Naturaleza de la empresa	Propuesta de encadenamiento	Objetivo de la empresa analizada
GRUPO MAQUINAR SAS	MANUFACTURA	Ofrecer servicios especializados de 2819. fabricación de maquinaria. Sus productos necesitan distribución y logística especializada, y Quenty puede brindar transporte seguro de maquinaria pesada o volumétrica.	Acceder a la cadena de valor de (MANUFACTURERO) y diversificar ingresos mediante servicios B2B de alta complejidad.
TRADIEXPRESS	SERVICIOS	Ofrecer servicios especializados de 1011. transporte y logística de bienes. Pueden complementar rutas, compartir servicios logísticos o subcontratar transporte de última milla.	Acceder a la cadena de valor de (SERVICIOS) y diversificar ingresos mediante servicios B2B de alta complejidad.
INDUSTRIAS CHEMICAL SUPERIOR SAS	COMERCIO	Ofrecer servicios especializados de 4663. comercio al por mayor de maquinaria y equipos. Necesita servicios de transporte para mover productos, maquinaria y suministros entre clientes y almacenes.	Acceder a la cadena de valor de (COMERCIO) y diversificar ingresos mediante servicios B2B de alta complejidad.

Fuente: Propia

La empresa **Quenty SAS** posee el perfil técnico y productivo necesario para articularse con el ecosistema Bogotá Ciudad Aeropuerto. Sin embargo, su cadena de valor presenta brechas críticas en estandarización, logística y tecnología que deben ser atendidas. Su disposición al cambio la convierte en un candidato viable, siempre que se ejecute una hoja de ruta progresiva de habilitación tecnológica, operativa y comercial

9. HOJA DE RUTA Y PLAN DE ACCIÓN

La Hoja de Ruta propuesta para **Quenty SAS** se construye a partir del análisis integral realizado en los bloques anteriores y busca cerrar las brechas identificadas, potenciar las capacidades existentes y habilitar la articulación progresiva con empresas y actores del ecosistema Bogotá Ciudad Aeropuerto (BCA). Esta hoja de ruta se plantea bajo un enfoque secuencial, incremental y medible, con acciones estructuradas en cuatro componentes estratégicos.

Tabla 12 Hoja de Ruta y Plan de Acción

Línea Estratégica	Actividad	Responsables	Inicio	Fin	KPI Objetivo	Criterio de Aceptación
1. Fortalecimiento Operativo y de Producción	1.1. Auditoría y Reingeniería Operativa (*Lean Logistics*)	Gerencia de Operaciones	Mes 1, Semana 1	Mes 1, Semana 4	Reducción del margen de error operativo.	Margen de Error 3% (Meta del mes 1).
	1.2. Protocolo de Uso de Capacidad Ociosa	Gerencia Comercial y de Operaciones	Mes 1, Semana 1	Mes 1, Semana 4	Diseño de 3 paquetes de servicios B2B.	Tarificación y SLAs definidos para el 80% de capacidad disponible (F1).
	1.3. Capacitación Intensiva en Procesos Estandarizados	Gerencia de RR.HH. y Operaciones	Mes 2, Semana 1	Mes 2, Semana 4	Reducción de Costo de Transporte Insumos (CTI).	CTI 25% (desde 30%).
2. Transformación Tecnológica y Gestión de Calidad (Habilitación)	2.1. Diagnóstico e Inicio de Implementación ISO 9001	Gerencia de Calidad (Creación del área/rol)	Mes 1, Semana 1	Mes 3, Semana 4	Avance del proceso de certificación.	100% de la Documentación, Manuales y Procedimientos obligatorios aprobados por Gerencia.

Línea Estratégica	Actividad	Responsables	Inicio	Fin	KPI Objetivo	Criterio de Aceptación
	2.2. Estandarización de Trazabilidad 360	Gerencia de Tecnología	Mes 1, Semana 2	Mes 2, Semana 4	Integración del sistema de Inventario en Tiempo Real (ITR).	100% de la carga rastreable por el cliente B2B vía portal/API (ITR cualitativo).
	2.3. Reducción Crítica del Margen de Error	Gerencia de Operaciones	Mes 2, Semana 1	Mes 3, Semana 4	Cumplimiento del estándar BCA/Exportación.	Margen de Error Operativo 2% (Meta del mes 3).
3. Logística y Encadenamientos Empresariales	3.1. Desarrollo de Propuestas de Valor B2B/BCA	Gerencia Comercial	Mes 2, Semana 1	Mes 3, Semana 4	Generación de *pipeline* comercial formal.	5 Propuestas de Negocio de volumen (BCA/Aeropuerto) presentadas formalmente.
	3.2. Identificación de *Partners* Estratégicos (Aeropuerto)	Gerencia Comercial y Gerencia General	Mes 1, Semana 3	Mes 2, Semana 2	Definición de foco comercial.	Mapa de 10 empresas ancla del ecosistema El Dorado priorizadas para contacto (O2).
	3.3. Activación de la Capacidad Ociosa	Gerencia Comercial	Mes 3, Semana 1	Mes 3, Semana 4	Ventas generadas por la nueva estrategia.	1 Contrato B2B con SLA firmado, utilizando capacidad ociosa (F1).

Fuente: Propia

Línea 1: Fortalecimiento Operativo y de Producción

Esta línea se centra en la eficiencia interna y la gestión de la Capacidad Ociosa (80%).

- Punto Fuerte: Aborda directamente el alto Margen de Error (5%) y el CTI (30%) con acciones de Reingeniería Operativa (*Lean Logistics*) en el Mes 1. Esto asegura que la futura demanda BCA se sirva con un costo más bajo y mayor fiabilidad.
- Articulación Clave: La actividad 1.2. Protocolo de Uso de Capacidad Ociosa es vital. Convierte la fortaleza de escala (F1) en un producto comercializable (paquetes B2B), preparando el terreno para la Gerencia Comercial en el Mes 3.
- Riesgo: Si la Auditoría (1.1) y la Capacitación (1.3) fallan en reducir significativamente el margen de error, la Línea 2 (Tecnología/Calidad) se verá comprometida, y la Línea 3 (Ventas) fallará al no cumplir los SLA.

Línea 2: Transformación Tecnológica y Gestión de Calidad (Habilitación Crítica)

Esta línea es el motor de la formalización y la llave de entrada al BCA.

- Punto Fuerte: El enfoque en Certificación ISO 9001 (2.1) y la Reducción Crítica del Margen de Error (2.3) es una respuesta directa y obligatoria a la Amenaza A1 (Altas Barreras de Entrada BCA) y la Debilidad D1.
- Integración Tecnológica (2.2): La estandarización de Trazabilidad 360 no solo cumple con un requisito del sector, sino que capitaliza el potencial de Innovación (F4) de Quenty. El criterio de aceptación (100% de la carga rastreable por el cliente B2B) transforma la trazabilidad de una mera existencia (ITR: SI) a una solución de valor añadido.
- KPI Crítico: El Margen de Error Operativo 2% al final del Mes 3 es el Criterio de Aceptación operacional para todas las demás líneas. Si este KPI no se cumple, el plan fracasa.
- Asignación de Responsable: La creación de un rol de Gerencia de Calidad (indicada en 2.1) es esencial, ya que el cumplimiento normativo no debe recaer solo en Operaciones o Tecnología.

Línea 3: Logística y Encadenamientos Empresariales

Esta línea es la fase de monetización y articulación.

- Punto Fuerte: Se planifica para ejecutarse en el Mes 3, una vez que las acciones de las Líneas 1 y 2 hayan generado activos tangibles: protocolos de capacidad ociosa (1.2) y un compromiso de certificación (2.1).
- Enfoque B2B (3.1 y 3.2): Se enfoca en identificar y generar *pipeline* comercial con Empresas Ancla del Ecosistema El Dorado. Esto asegura que el esfuerzo de venta sea dirigido y de alto valor, ayudando a superar la baja formalización B2B (D4).
- Criterio de Éxito: El Contrato B2B con SLA firmado (3.3) es la prueba final del éxito del Sprint de Habilitación. Un SLA firmado implica que el cliente confía en que Quenty puede mantener el margen de error bajo el 2% y que la Gerencia Comercial ha utilizado efectivamente los nuevos paquetes de servicios y la promesa de calidad.

10. CONCLUSIÓN GENERAL Y RECOMENDACIONES

Este informe de diagnóstico y análisis de la cadena de valor la empresa **Quenty SAS**, corresponde al concepto técnico emitido en el marco del Contrato de Prestación de Servicios No. 1060-2025 suscrito entre INGEPLAN y la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico. Su elaboración se basa en la información recopilada durante la ejecución de las actividades orientadas al fortalecimiento de empresas de alto impacto de Bogotá en materia de ciencia, tecnología e innovación, articuladas a la estrategia Bogotá Ciudad Aeropuerto. Por lo anterior, se recomienda a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico lo siguiente.

El diagnóstico integral realizado a **Quenty SAS** demuestra que la empresa posee capacidades técnicas avanzadas, una oferta creativa diferenciada y un servicio postventa altamente efectivo (Ventaja: SI). La complejidad técnica del proceso productivo, su capacidad instalada disponible y la disposición permanente a implementar mejoras constituyen activos estratégicos para su crecimiento.

No obstante, El análisis revela brechas críticas en estandarización operativa, gestión de calidad y certificaciones, logística y formalización comercial. La operación centrada en un modelo mayoritariamente B2C, la ausencia de certificaciones críticas y los desafíos logísticos evidencian la necesidad de modernización y fortalecimiento de procesos clave.

A pesar de estas brechas, la empresa cuenta con una actitud proactiva para mejorar, explorar encadenamientos productivos y adoptar tecnologías habilitantes, lo cual facilita la implementación de la hoja de ruta propuesta. En conclusión, **Quenty SAS** se encuentra en un nivel de preparación intermedio-bajo, pero con un alto potencial de transformación si se avanza en el cierre de brechas identificadas. La articulación con el ecosistema BCA es viable, siempre que la empresa adopte los habilitadores operativos, tecnológicos y comerciales recomendados.

10.1 Recomendaciones Finales

10.1.1 Recomendaciones Operativas

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
Fortalecimiento Operativo y de Producción	1. Estandarización y Documentación de Procesos (SOP, Flujogramas, Puntos de Control)	Gerencia de Operaciones y Calidad	4 Semanas	Auditoría interna de documentación y verificación del uso de SOP por muestra.	% de procesos documentados (Meta: 100%).	Publicación y aprobación formal de todos los SOP y flujogramas por la Gerencia General.
Fortalecimiento Operativo y de Producción	2. Reducción Crítica del Margen de Error (Del 5% a <2%)	Gerencia de Operaciones y Calidad	8 Semanas	Medición semanal del índice de errores (ej. envíos incorrectos, demoras no programadas, daños).	Reducción del Margen de Error (Meta: 2%).	El índice de errores se mantiene consistentemente por debajo del 2% durante 4 semanas consecutivas.
Fortalecimiento Operativo y de Producción	3. Optimización de la Capacidad Instalada (F1) (Mejora de Tiempos y Volumen B2B)	Gerencia de Operaciones y Comercial	6 Semanas	Simulación de carga (testing) con volumen equivalente al 50% de la capacidad ociosa (80%).	% de Capacidad Ociosa convertida en Capacidad Comercializable.	Determinación de Tiempos Estándar de Producción (TEP) para servicios B2B de alto volumen, que demuestren eficiencia operativa.

10.1.2 Recomendaciones Tecnológicas

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
Transformación Tecnológica y Gestión de Calidad	1. Diagnóstico y Selección de Norma (ISO 9001 vs. Norma Sectorial, ej. TAPA)	Gerencia de Calidad (Nueva/Asignada) y Gerencia General	2 Semanas	Informe de brecha y propuesta formal de norma a certificar.	100% de la Decisión Estratégica tomada.	El Comité Directivo aprueba la norma de calidad (ej. ISO 9001 o TAPA FSR) y asigna el presupuesto inicial.
Transformación Tecnológica y Gestión de Calidad	2. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Gerencia de Calidad	10 Semanas	Auditorías internas semanales sobre la implementación de los requisitos de la norma.	% de Requisitos de la Norma implementados (Meta: 70%).	El SGC está documentado, comunicado y se han realizado al menos dos ciclos completos de control de puntos críticos (Causa Raíz / Acciones Correctivas).
Transformación Tecnológica y Gestión de Calidad	3. Preparación de Pre-Auditoría	Gerencia de Calidad y Consultor Externo (si aplica)	12 Semanas	Informe final de Pre-Auditoría.	100% de la Pre-Auditoría completada.	La Pre-Auditoría (simulación de la auditoría de certificación) no arroja No Conformidades Mayores y se establece la fecha de la Auditoría Oficial.

10.1.3 Recomendaciones Logísticas

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
Logística y Adaptación al Modelo B2B	1. Definición y Diseño de SLAs Corporativos (Estándares de Puntualidad)	Gerencia Comercial y Operaciones	3 Semanas	Documento de SLAs B2B formalmente aprobado por el Comité Directivo.	% de Cobertura de la Cartera (Meta: 100%).	Publicación de un Manual de Servicio al Cliente B2B con penalizaciones y compensaciones por incumplimiento de entrega.
Logística y Adaptación al Modelo B2B	2. Reestructuración de Rutas de Distribución B2B (Consolidación y Frecuencia Fija)	Gerencia de Operaciones	5 Semanas	Análisis de optimización de rutas (software de ruteo) y Tiempos de	Reducción del TEP en rutas B2B (Meta: 20%).	Implementación del nuevo diseño de rutas consolidado B2B, logrando una reducción de

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
				Entrega Promedio (TEP).		costos logísticos del 10% respecto al modelo B2C.
Logística y Adaptación al Modelo B2B	3. Integración de Tecnología para la Predictibilidad (Uso de ITR en ETA)	Gerencia de Tecnología y Comercial	8 Semanas	Medición de la precisión de las Horas Estimadas de Llegada (ETA) vs. la Hora Real de Entrega (HRE).	% de Entregas con Notificación Proactiva y ETA (Meta: 95%).	Puesta en marcha de una plataforma de *tracking* y notificación proactiva donde los clientes B2B puedan consultar la ETA con una precisión 30 minutos.
Logística y Adaptación al Modelo B2B	4. Prueba Piloto de Puntualidad Corporativa (Validación de SLAs)	Gerencia de Operaciones y Calidad	10 Semanas	Reporte semanal del KPI de Puntualidad B2B (Entregas a Tiempo según SLA).	Tasa de Puntualidad B2B (Meta: 98%).	La Tasa de Puntualidad se mantiene en 98% durante 4 semanas consecutivas en los servicios B2B, validando el cumplimiento del Margen de Error (2%).

10.1.4 Recomendaciones Comerciales

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
Logística y Encadenamientos Empresariales	1. Elaboración del Portafolio Corporativo BCA (Servicios especializados para retail/aerolíneas)	Gerencia Comercial y Gerencia General	4 Semanas	Documento de portafolio y precios formalmente aprobado.	% de Servicios Nuevos B2B integrados al Portafolio (Meta: 100%).	Publicación de un Portafolio que incorpore SLAs, Capacidad Ociosa (F1) y la promesa de Tasa de Puntualidad (98%).

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
Logística y Encadenamientos Empresariales	2. Definición del Modelo Comercial Mixto (B2B-B2C)	Gerencia Comercial y Financiera	6 Semanas	Estructura de costos y comisiones para cada canal (B2B vs. B2C).	% de Ingresos Proyectados del canal B2B (Meta: 50% al final del trimestre).	Plan de ventas B2B que proyecte el crecimiento del segmento de Empresa Privada del 30% al 50% de los ingresos totales.
Logística y Encadenamientos Empresariales	3. Implementación del Sistema CRM (Profesionalización del seguimiento)	Gerencia de Tecnología y Comercial	8 Semanas	Número de clientes B2B registrados y con seguimiento activo en el CRM.	% de Seguimiento Comercial Formalizado (Meta: 100%).	El CRM está activo, con capacitación completa al equipo comercial y un *pipeline* de 5 prospectos BCA cargado con sus respectivas etapas de negociación.
Logística y Encadenamientos Empresariales	4. Iniciación de Contactos Estratégicos BCA (Aerolíneas, Retail Aeroportuario)	Gerencia Comercial	12 Semanas	Número de reuniones de alto nivel (Gerencia/Dirección) completadas con empresas objetivo.	% de Cierres de Negocio (Meta: 1 Contrato).	Firma del primer Contrato B2B con una empresa ancla del ecosistema aeroportuario, utilizando los nuevos SLAs y el portafolio especializado.

10.1.5 Recomendaciones de Encadenamiento

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
Logística y Encadenamientos Empresariales	1. Diseño del Catálogo de Servicios BCA Especializados (Componentes, Prototipos, Insumos)	Gerencia Comercial y Operaciones	4 Semanas	Documento de catálogo finalizado, incluyendo especificaciones técnicas (ej. manejo de materiales MRO).	% de Servicios Nuevos y Especializados incluidos (Meta: 100%).	Catálogo aprobado que vincula los nuevos servicios con la Tasa de Puntualidad (98%).
Logística y Encadenamientos Empresariales	2. Mapeo de Oportunidades de Subcontratación (Retail, MRO, Logística Externa)	Gerencia Comercial	6 Semanas	Base de datos (en CRM) de empresas objetivo de subcontratación, con identificación de sus necesidades de insumos.	% de Empresas Mapeadas con Necesidad Identificada (Meta: 80%).	Identificación de 10 oportunidades concretas de subcontratación donde la Capacidad Ociosa (F1) pueda ser utilizada.
Logística y Encadenamientos Empresariales	3. Preparación de Material de Articulación (Presentaciones,	Gerencia Comercial y Calidad	8 Semanas	Kit de ventas formal con datos de desempeño actualizados.	% de Kit de Ventas Habilitado (Meta: 100%).	Material comercial que muestre el Proceso de Certificación ISO 9001 en

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
	Fact Sheets de Calidad)					curso y el Margen de Error actual (2%).
Logística y Encadenamientos Empresariales	4. Participación Activa en Ruedas de Negocios y Espacios Comerciales	Gerencia Comercial y General	12 Semanas	Número de citas de negocio generadas y reuniones de seguimiento realizadas.	% de Participación Efectiva (Meta: 100%).	Generación de un mínimo de 5 nuevos prospectos calificados para el *pipeline* comercial.

10.1.6 Recomendaciones en Servicio al Cliente

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
Fortalecimiento Operativo y de Producción	1. Definición y Aprobación del SLA de Tiempo de Respuesta (En horas para solicitudes B2B/BCA)	Gerencia Comercial y Operaciones	3 Semanas	Documento del SLA de Respuesta formalmente aprobado por Gerencia.	100% de Cumplimiento Documental.	Aprobación de un SLA que establezca una ventana de respuesta a solicitudes críticas 2 horas para clientes corporativos.
Fortalecimiento Operativo y de Producción	2. Validación Operativa del SLA de Respuesta en Horas (Simulación en picos de demanda)	Gerencia de Operaciones	5 Semanas	Tasa de Cumplimiento del Tiempo de Respuesta Real (TCR) en simulaciones operativas.	Tasa de Cumplimiento de Respuesta (Meta: 98%).	TCR se mantiene consistentemente 98% durante el *stress test* operativo, validando la capacidad de respuesta rápida.
Logística y Encadenamientos Empresariales	3. Formalización del Protocolo de Servicio Postventa (Diferenciador SI)	Gerencia de Calidad y Comercial	6 Semanas	Documento del Protocolo de Postventa formalizado e integrado a los Manuales del SGC (ISO 9001).	100% de Integración Documental.	Protocolo aprobado que establece la Respuesta a PQR en 4 horas y define el seguimiento proactivo al 100% de los nuevos clientes B2B.
Logística y Encadenamientos Empresariales	4. Medición e Integración del Dpto. de Postventa al CRM (Uso de SI como	Gerencia Comercial y Tecnología	8 Semanas	Medición mensual del Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT) y/o Net Promoter Score	Índice de Satisfacción (Meta: NPS 50).	Los resultados de la alta calidad postventa (SI) son integrados como argumento de venta en al menos 3 propuestas comerciales BCA.

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
	argumento de venta)			(NPS) post-servicio.		

TERMINOLOGÍA UTILIZADA EN LAS TABLAS ANTERIORES

Abreviatura o Término	Significado Completo	Explicación en el Contexto de Quenty SAS
BCA	**B**usiness **C**orporate **A**irport / Ecosistema Aeroportuario	Representa el conjunto de empresas y entidades (aerolíneas, operadores logísticos, aeropuertos) a las que **Quenty SAS** busca ofrecer sus servicios de **logística internacional y transporte aéreo/marítimo**. Es el mercado de alto valor a formalizar.
CIIU 5229	Clasificación Industrial Internacional Uniforme, Código 5229	Clasificación que define la actividad económica principal de la empresa como **Otras actividades complementarias al transporte**. Confirma el rol de Quenty en servicios de soporte logístico clave.
Logística Internacional	Servicios que gestionan el flujo de bienes, información y fondos entre el punto de origen y el punto de consumo en diferentes países.	La **actividad principal** de Quenty, incluyendo el **transporte marítimo y aéreo de paquetería y carga**. Es la oferta central para el encadenamiento en el BCA.
Nivel de Complejidad BAJO	Indicador de la dificultad técnica de los procesos productivos.	A pesar de la complejidad de la logística, la **ejecución operativa de Quenty es percibida como de baja complejidad**. Esto la hace ideal para una **rápida estandarización y certificación**, facilitando la entrada al BCA.
INNOVACIÓN (Diferenciación)	La capacidad de la empresa para crear valor único a través de nuevas soluciones.	Es la **fortaleza clave de Quenty** para el BCA, apalancada en su **consultoría especializada en tecnología y *marketing***. Permite ir más allá del transporte tradicional, ofreciendo soluciones comerciales complejas.
Trazabilidad Tecnológica	La capacidad de rastrear y documentar el movimiento de	En el contexto de Quenty (logística), la trazabilidad es crítica. El hecho de que ya tenga **Inventario en**

Abreviatura o Término	Significado Completo	Explicación en el Contexto de Quenty SAS
	un producto o servicio a través de la cadena de suministro.	**Tiempo Real (ITR: SI)** es un **habilitador tecnológico** para el BCA.
Habilitación Operativa	Conjunto de acciones necesarias para cumplir con los estándares de calidad y seguridad de un mercado objetivo.	Las acciones prioritarias que Quenty debe tomar para **cerrar las "brechas de certificación"** (Ej. ISO) y formalizar su calidad, permitiendo contratos B2B con el BCA.
B2B	**B**usiness **to B**usiness (Negocio a Negocio)	El enfoque comercial que Quenty debe **formalizar y expandir**, especialmente con el **30% de sus ventas** ya provenientes de la empresa privada. El objetivo es firmar contratos de alto valor en el BCA.
Fontibón	Localidad de ubicación de la empresa.	Localización estratégica que, al ser cercana al Aeropuerto Internacional El Dorado (normalmente ubicado en o cerca de Fontibón), le da una **ventaja de proximidad** crítica para la logística aérea.

A pesar de las brechas identificadas, la empresa cuenta con una actitud proactiva para mejorar, explorar encadenamientos productivos y adoptar tecnologías habilitantes, lo cual facilita la implementación de la hoja de ruta propuesta. En conclusión, **Quenty SAS** se encuentra en un nivel de preparación intermedio-bajo, pero con un alto potencial de transformación si se avanza en el cierre de brechas identificadas, la articulación con el ecosistema con Bogotá Ciudad Aeropuerto es viable, siempre que la empresa adopte los habilitadores operativos, tecnológicos y comerciales recomendados.

Firma	**Firma**
	
Realizó: Olga Lucía Torres	**Revisó: Katerine Rodriguez Cabrera**
Experto en la línea temática de Articulación con la Ciudad Aeroportuaria	Líder del Proyecto
Ingeplan CO SAS	Ingeplan CO SAS