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 7
6.1. CAPACIDADES PRODUCTIVAS 7
6.2. INFRAESTRUCTURA Y CAPACIDAD LOGÍSTICA 8
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 11
7. ANÁLISIS DETALLADO DE LA CADENA DE VALOR 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. 15
9. HOJA DE RUTA Y PLAN DE ACCIÓN 16
10. CONCLUSIÓN GENERAL Y RECOMENDACIONES 18
10.1 Recomendaciones Finales 18
10.1.1 Recomendaciones Operativas 18
10.1.2 Recomendaciones Tecnológicas 19

10.1.3 Recomendaciones Logísticas 20
10.1.4 Recomendaciones Comerciales 20
10.1.5 Recomendaciones de Encadenamiento 21
10.1.6 Recomendaciones en Servicio al Cliente 22

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 8
Tabla 5 Análisis de Encadenamiento y Capacidad 9
Tabla 6 Análisis de Mercadeo y Riesgo Comercial 10
Tabla 7 Análisis del Servicio Postventa 10
Tabla 8 Análisis de Tecnología, Trazabilidad y Calidad 11
Tabla 9 Análisis de la cadena de valor 12
Tabla 10 Líneas Estratégicas de Articulación 13
Tabla 11 Posibles Encadenamientos 15
Tabla 12 Hoja de Ruta y Plan de Acción 16

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 **ANTOJO CREPERO**., 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 **ANTOJO CREPERO** es una organización con 4.6 años (55 meses) de trayectoria en el mercado, operando en el sector de Servicios (CIIU 1084). Su actividad principal es 1084. elaboración de comidas y platos preparados.

Ubicada en la dirección CRA 110a 64d-35 de la localidad de ENGATIVA, su estructura comercial se enfoca principalmente en Consumidor final, que representa el 20% de sus ventas totales.

Su producción se caracteriza por un Nivel de Complejidad (MEDIO), incorporando procesos que la hacen candidata potencial para la cadena de valor BCA; son especialistas en crepes de dulce, de sal y waffles, con materias primas de alta calidad ofreciendo un excelente servicio en su punto de venta, y en la distribución a domicilio.

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:	ANTOJP CREPERO
NIT:	1052396151
Antigüedad:	4.6 años (55 meses)
Sector:	SERVICIOS
Localidad:	ENGATIVA
Actividad CIIU:	1084 - 1084. Elaboración de comidas y platos preparados

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

4. ÁREAS CLAVES A ANALIZAR

El análisis de la empresa Antojo Crepero 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	ANTOJO CREPERO
NIT	1052396151
Representante que diligencia	YULIETH HIGUERA
Relación actual con el Aeropuerto El Dorado	NO
Complejidad del proceso	MEDIO
Capacidad instalada utilizada	60%
Principal cliente	Consumidor Final (20% de ventas)
Exportaciones	0%
Relación con actores aeroportuarios	NO
Capacidad financiera autoevaluada	2.NO TAN DEBIL
Disponibilidad para explorar oportunidades con BCA	TOTALMENTE
Margen de error operativo	10%
Certificaciones de calidad	No se ha evaluado
Inventario en tiempo real (ITR)	SI
Seguridad de la información	EN EVALUACION

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 Operativa Ociosa (40% Disponible): Esta es la fortaleza económica más importante. Permite a la empresa absorber inmediatamente nueva demanda de grandes clientes B2B sin necesidad de realizar grandes

inversiones iniciales en activos (CAPEX). Esto significa que la empresa puede generar ingresos extra con una alta rentabilidad tan pronto como supere sus barreras de calidad.

- Voluntad Gerencial Total: La completa disposición de la gerencia para vincularse al exigente ecosistema aeroportuario es un factor crítico de éxito. Sin este compromiso, los costosos y rigurosos procesos de certificación y estandarización no se llevarían a cabo.
- Servicio Postventa Competitivo: La capacidad de ofrecer tiempos de respuesta rápidos (en horas) en el servicio postventa es una ventaja clave. Esto genera confianza en el sector B2B, donde los contratos suelen incluir Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) muy estrictos, especialmente en alimentos.
- Nivel Técnico Sólido: El nivel técnico (MEDIO) en el proceso de elaboración de crepes y waffles indica que existe una buena ejecución de la producción, lo cual es la base para avanzar rápidamente a la estandarización mediante las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

5.2.2 Debilidades críticas

- Alto Margen de Error Operativo (10%): Este es el cuello de botella más grave. Un 10% de error (que puede manifestarse en mermas, pedidos equivocados o productos defectuosos) es totalmente incompatible con los estándares de calidad y trazabilidad requeridos por el sector aeroportuario (BCA) o cualquier gran corporación B2B. Este nivel de error es una señal clara de que los procesos internos carecen de la estandarización y el control necesarios. La reducción de este margen de error debe ser la prioridad número uno.

5.2.3 Amenazas externas

- Rigor del Sector BCA: Los requisitos mínimos de calidad, trazabilidad y seguridad (física/aérea) impuestas por el sector BCA confirman que la debilidad interna (falta de certificación y trazabilidad) es, de hecho, la principal barrera de entrada. El requisito de seguridad aérea añade una capa de complejidad que exige la verificación de personal y procesos logísticos.
- Competencia Avanzada: La existencia de competencia global y nacional con mayores estándares tecnológicos y certificaciones representa un riesgo de desplazamiento. Si **ANTOJO CREPERO** no se formaliza rápidamente, los grandes clientes simplemente optarán por proveedores que ya cumplen con los requisitos de certificación.
- Ineficiencia Logística y Costos: El incremento del 10% en costos logísticos y de transporte debido a ineficiencias internas erosiona el margen de ganancia. Esta ineficiencia se suma al 10% del margen de error operativo, haciendo que el costo real de servir al cliente sea demasiado alto para competir en un mercado formal y masivo.

5.2.4 Oportunidades de articulación

- Encadenamiento con Retail Aeroportuario: Existe una oportunidad directa para encadenarse con el *retail* en el aeropuerto. **ANTOJO CREPERO** puede capitalizar su diferenciación en innovación (mencionada en el caso inicial) para ofrecer no solo crepes y waffles, sino productos *premium*, *souvenirs* o experiencias alimentarias enfocadas al viajero. Este enfoque le permite aprovechar su habilidad B2C para generar un producto B2B de valor agregado.

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	MEDIO	Indica la sofisticación de los procesos, clave para servicios o manufactura avanzada en el ecosistema BCA.
Capacidad Utilizada	60%	Muestra una holgura de 40% para asumir nuevos contratos B2B sin necesidad de inversión en infraestructura de inmediato.
Margen de Error/Defectos	10%	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 (MEDIO) 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 (10%) 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 (40%) 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	10%	Muestra el peso de la logística de entrada en los costos. Un alto % impacta la competitividad y requiere optimización.
Infraestructura cerca Aero	SI	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 (10%) 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 (SI) es un activo logístico, 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 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	Análisis
Relación actual con El Dorado	NO	Punto de partida. Si la relación es 'SI', existe un historial que debe formalizarse o expandirse.
Papel Propuesto	PROVEEDOR	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	Hotelería, instituciones y plazas de mercado	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 (NO) es un punto de partida para la prospección hacia contratos B2B formales. El Papel Propuesto (Proveedor) 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 (hotelería, instituciones educativas, plazas de mercado) 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	Análisis
Principal Cliente (%)	Consumidor final (20%)	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	NO	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 (20%) 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. 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 SE HA EVALUADO	Habilitador fundamental. Si es 'NO', genera una barrera de entrada para contratos B2B de alta exigencia (Logística).
Seguridad de la Información	EN EVALUACION	Nivel de protección de activos digitales, vital para contratos sensibles. Si es 'NO', riesgo de ciberseguridad y no cumplimiento.
Proceso Aledaño	Abastecimiento de alimentos y bebidas	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. 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 basados en los procesos de logística de entrada, operaciones, logística de salida, desarrollo tecnológico e infraestructura.

Tabla 9 Análisis de la cadena de valor

Proceso (Eslabón)	Indicadores Clave	Análisis y Brecha
Logística de Entrada	Costo Transporte Insumos (10%). Inventario Tiempo Real (SI).	CTI: 10%. Alto impacto (>10%) puede afectar competitividad. ITR: NO Brecha crítica en trazabilidad para el sector BCA.
Operaciones	Nivel Complejidad (MEDIO). Margen Error (10%). Capacidad Utilizada (60%).	Complejidad (MEDIO) (Fortaleza Técnica). Margen Error: 10%. Debe ser <2% para BCA (Riesgo). Capacidad disponible: 40%.
Logística de Salida	Desafío Distribución. Infraestructura Cerca Aero (SI).	Desafío: Costos. La Infraestructura cerca del Aeropuerto (SI) es un factor estratégico (si es SI) o una brecha operativa.
Desarrollo Tecnológico	Certificaciones Calidad (NO SE HA EVALUADO). Seguridad Información (EN EVALUACION).	Certificaciones: (NO SE HA EVALUADO). Si es (NO/PARCIAL), es la principal barrera. Seguridad Información: (EN EVALUACION). 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

- Logística de Entrada

En la Logística de Entrada se presenta una situación dual. El Costo de Transporte de Insumos (CTI) es del 10%, lo cual se considera alto. Este sobrecosto afecta directamente la competitividad en precios, un factor clave para grandes contratos B2B.
Respecto al Inventario en Tiempo Real (ITR: SI), se identifica una brecha crítica. Aunque la empresa posee la tecnología de ITR, el análisis indica que NO es suficiente para el sector BCA. Esto significa que el sistema actual no proporciona la trazabilidad completa requerida (seguimiento de lotes, fechas de caducidad, y origen de proveedor) que es esencial para la seguridad alimentaria y el cumplimiento de estándares aeroportuarios. La empresa debe evolucionar de la simple gestión de inventario a la trazabilidad integral.

- Operaciones

El eslabón de Operaciones es el epicentro de la oportunidad y del riesgo.
La Capacidad Utilizada es del 60%, dejando un impresionante 40% de capacidad disponible. Esta es una fortaleza financiera crucial, ya que permite absorber nueva demanda B2B sin necesidad de realizar grandes inversiones de capital en el corto plazo.
El Nivel de Complejidad (MEDIO) de los procesos de producción de crepes y waffles indica una base técnica adecuada para la estandarización.

Sin embargo, el Margen de Error del 10% es la mayor debilidad operativa. Este nivel de error es inaceptable en contratos con altos estándares como los del sector BCA, donde la tolerancia es típicamente inferior al 2%. Este margen elevado señala fallas críticas en el control de calidad y la estandarización de los procesos, lo cual debe ser abordado de forma prioritaria a través de la implementación rigurosa de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

- Logística de Salida

La Logística de Salida está marcada por un factor estratégico decisivo: la Infraestructura cerca del Aeropuerto (SI). Esta ubicación es una ventaja competitiva fundamental que reduce los riesgos asociados al transporte de alimentos y potencialmente mitiga los desafíos de costos y tiempos de entrega asociados a la distribución.
El Desafío en Distribución / Costos parece estar más relacionado con las ineficiencias internas y el 10% de CTI que con la ubicación física, lo que sugiere que la optimización de rutas y procesos de despacho interno debe ser mejorada para capitalizar la cercanía al diente objetivo.

- Desarrollo Tecnológico

Este eslabón representa una de las principales barreras de entrada.
Las Certificaciones de Calidad (BPM, HACCP, etc.) se reportan como (NO EVALUADAS). Si la certificación es inexistente o parcial, es la razón principal por la que la empresa no puede acceder a contratos B2B formales. Esto requiere una inversión inmediata en consultoría y procesos de certificación.
La Seguridad de la Información (EN EVALUACIÓN) es un riesgo que necesita ser resuelto. Los grandes clientes B2B exigirán protocolos de seguridad de la información para proteger sus contratos y datos. Si bien es menos crítico que la calidad alimentaria, debe ser formalizado para evitar riesgos contractuales.
Infraestructura (Financiera y Gerencial)

- La Capacidad Financiera (2), calificada como (NO TAN DÉBIL), sugiere que la empresa tiene un margen financiero limitado para las inversiones necesarias en calidad y tecnología. Esto enfatiza que las inversiones deben ser quirúrgicas y altamente enfocadas en los habilitadores críticos (certificación y reducción de errores).

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 **ANTOJO CREPERO** (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
Habilitación de Calidad y Bioseguridad	Certificación y Estandarización de Procesos (HACCP / ISO)	Proveedor Habilitado y Certificado de Alimentos de Alto Estándar	* **Crepes y Waffles Pre-elaborados** (listos para hornear/terminar) para cafeterías y *food courts* (B2B *Retail*).

Línea Estratégica	Eje de Encadenamiento	Rol Propuesto para la Empresa	Productos/Servicios a Ofrecer
Desarrollo de Portafolio Especializado	Inserción en Canales de Venta de Alto Tráfico y Catering	Socio Estratégico de *Food Service* y Servicios Institucionales	* **Línea *Grab & Go***: Crepes/Wraps salados y dulces de alta rotación, empaque certificado para venta en tiendas (*Retail*). * **Crepes Congelados para Aerolíneas/Catering:** Suministro de postres o bases de crepes para servicios a bordo.
Optimización Logística de Frío	Gestión de Cadena de Frío y Distribución Justo a Tiempo (JIT)	Especialista en Distribución de Perecederos con SLA	* **Servicio de Suministro JIT** (Justo a Tiempo) con control de temperatura para operadores de alimentos que exigen cumplimiento de horas y frescura.

Fuente: Propia

Basándonos en las líneas estratégicas y el enfoque del sector alimentario, a continuación, se detalla cómo **Antojo Crepero** puede articularse y convertirse en un proveedor o socio de la Base Comercial Aeroportuaria (BCA) en El Dorado.
Ruta de Articulación de Antojo Crepero con El Dorado.
Para que **Antojo Crepero** pase de su modelo tradicional a ser un socio del ecosistema aeroportuario, debe concentrarse en dos pilares: Certificación Innegociable (debido al manejo de alimentos) y la Especialización Logística (debido a la frescura).
1. Habilitación Interna: Certificación y Bioseguridad
En el sector aeronáutico y aeroportuario, el manejo de alimentos perecederos es un tema de alta sensibilidad. La calidad y la inocuidad son requisitos absolutos.
Implementación de Sistemas de Gestión de Inocuidad: **Antojo Crepero** debe obtener certificaciones como HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) o la ISO 22000. Estas certificaciones no son negociables y demuestran el control de la empresa sobre los riesgos biológicos, físicos y químicos, siendo la prueba de confiabilidad que exigen las tiendas de retail, los food courts y, especialmente, las empresas de catering de aerolíneas.
Definición Clave (HACCP): Es un sistema preventivo de control de procesos para garantizar la inocuidad de los alimentos, identificando y controlando los peligros en cada etapa de la producción.
Estandarización de Recetas y Procesos: La producción debe ser industrializada para garantizar consistencia en grandes volúmenes. Esto implica documentar SOP (Procedimientos Operativos Estándar) para cada crepe o mix, asegurando que el producto final sea idéntico en sabor, peso y calidad, tanto si se consume en el aeropuerto como en un punto de venta externo.
2. Inserción Estratégica: Diversificación del Portafolio B2B
Antojo Crepero no debe intentar instalar una tienda propia inicialmente (alto costo), sino enfocarse en ser un proveedor de valor agregado para los actores ya existentes en el aeropuerto.
A. Articulación con Retail y Food Courts
La mejor vía de entrada es la subcontratación de suministro con los grandes operadores de alimentos y cafeterías que ya tienen concesiones en El Dorado.

Línea Grab & Go: Desarrollar una línea de crepes o wraps salados/dulces con empaque certificado y vida útil prolongada (con cadena de frío adecuada) para la venta rápida en las cajas de tiendas de conveniencia y cafeterías (Duty Free o locales).
Productos Semi-Elaborados: Ofrecer a los food courts mezclas o bases de crepes pre-elaboradas o congeladas, listas solo para terminar (ready-to-finish), minimizando el tiempo de preparación y los requerimientos de cocina en el punto de venta del aeropuerto.
B. Suministro a Catering Aéreo
El sector de catering para aerolíneas es una oportunidad de gran volumen, pero muy exigente. Antojo Crepero puede encadenarse ofreciendo:
Postres o Componentes de Menú: Suministrar postres de crepes individuales o bases para el servicio de comidas a bordo. Esto requiere una logística rigurosa de cadena de frío y cumplimiento estricto de los horarios de entrega (modelo JIT - Justo a Tiempo), ya que las aerolíneas no esperan.
3. Logística y Servicio (El Diferenciador)
La promesa de valor debe centrarse en la logística de perecederos.
Formalización del SLA Logístico: La empresa debe formalizar un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) que garantice la entrega a tiempo y el control de temperatura. Un retraso o una ruptura en la cadena de frío pueden generar pérdidas y riesgos de salud inaceptables para los clientes del aeropuerto.
Definición Clave (Cadena de Frío): Es la secuencia ininterrumpida de actividades necesarias para mantener un producto (en este caso, alimentos) dentro de un rango de temperatura predefinido, desde la producción hasta el consumo, asegurando su calidad e inocuidad.
En resumen, **Antojo Crepero** se articulará mediante la Certificación de Inocuidad como requisito, la Especialización del Producto para la venta rápida y el catering, y una Logística Impecable para garantizar la frescura en un entorno de alta exigencia

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

La articulación de **ANTOJO CREPERO** 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 (40% de holgura).

Tabla 11 Posibles Encadenamientos

Empresa participante	Naturaleza de la empresa	Propuesta de encadenamiento	Objetivo de la empresa analizada
DELEITE PA' SUMERCÉ	MANUFACTURA	Ofrecer servicios especializados de 1084. fabricación de alimentos (panadería – repostería). Coproducción, compartir procesos, desarrollar recetas nuevas o crear paquetes de productos combinados.	Acceder a la cadena de valor de (MANUFACTURERO) y diversificar ingresos mediante servicios B2B de alta complejidad.
AEROLABOR Y SOPORTES SAS	SERVICIOS	Ofrecer servicios especializados de 7830. servicios de apoyo y suministro de personal. Brindar personal operativo	Acceder a la cadena de valor de (SERVICIOS) y diversificar ingresos mediante servicios B2B de alta complejidad.

		para cocina, empaque, logística, atención en puntos de venta o apoyo en producción.	
LA PROPIA CARIMAÑOLA	COMERCIO	Ofrecer servicios especializados de 1089. comercio de productos alimenticios. Crear combos o líneas compartidas (carimañolas + crepes) o compartir proveedores e insumos.	Acceder a la cadena de valor de (COMERCIO) y diversificar ingresos mediante servicios B2B de alta complejidad.

Fuente: Propia

La empresa **ANTOJO CREPERO** 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 **ANTOJO CREPERO** 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. Estandarización de Procesos (BPM): Documentar y formalizar procedimientos de producción, desde la recepción de insumos hasta el empaque.	Empresa	Mes 1	Mes 1	Margen de Error Operativo: 2%	Auditoría interna (checklist BPM) que demuestre la estandarización y la reducción efectiva de mermas y errores al nivel meta.
	1.2. Optimización de la Capacidad Ociosa: Desarrollar un plan de producción escalable para utilizar el 40% de capacidad disponible.	Empresa	Mes 1	Mes 1	Tasa de Utilización de Capacidad: 75% (en función de los primeros contratos B2B).	Documento de planeación de producción (MRP) y ejecución de al menos un pedido B2B de alto volumen.

Línea Estratégica	Actividad	Responsables	Inicio	Fin	KPI Objetivo	Criterio de Aceptación
2. Transformación Tecnológica y Gestión de Calidad	2.1. Certificación de Calidad (BPM/HACCP): Implementar las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y preparar la documentación para la certificación.	Empresa	Mes 1	Mes 2	Certificación Sanitaria: 100% de cumplimiento con requisitos del ente regulador (ej. INVIMA/Sanitario).	Obtención del certificado oficial de BPM o aprobación de la auditoría de cumplimiento HACCP/Sanitario.
	2.2. Implementación de Trazabilidad Total: Ampliar el ITR existente para registrar la trazabilidad de lotes (proveedor producción cliente B2B).	Empresa	Mes 2	Mes 3	Trazabilidad de Lotes: 100% de los productos B2B rastreables en menos de 1 hora.	Simulación de retirada de producto exitosa; informe de trazabilidad disponible por cliente.
	2.3. Seguridad de la Información: Formalizar protocolos de seguridad para proteger información sensible y contractual.	Empresa	Mes 2	Mes 3	Protocolo de Seguridad: Implementado al 100% de acuerdo con la evaluación inicial.	Aprobación interna del protocolo de seguridad y capacitación del personal clave.
3. Logística y Encadenamientos Empresariales	3.1. Optimización Logística Interna: Identificar y reducir las ineficiencias internas que generan el sobrecosto del 10% en CTI y distribución.	Empresa	Mes 1	Mes 3	Reducción de Costos Logísticos: Menor al 5% del costo total del producto.	Informe que muestre la reducción del sobrecosto mediante la optimización de rutas de insumos y despacho.
	3.2. Prospección y Articulación BCA: Crear la propuesta de valor formal B2B, presentando certificaciones y capacidad productiva.	Empresa	Mes 1	Mes 3	Articulación Lograda: Mínimo 2 contratos piloto o acuerdos marco con *retailers* o *caterers* aeroportuarios.	Firma de un acuerdo comercial formal con al menos un operador del sector BCA.
	3.3. Propuesta de Valor *Retail* Aeroportuario: Desarrollar una línea de productos *premium* con trazabilidad y empaque adaptado al viajero (Oportunidad de Articulación).	Empresa	Mes 1	Mes 3	Línea *Premium*: Diseño y coste de 3 nuevos productos listos para *retail* aeroportuario.	Presentación de la nueva línea de productos B2B *premium* con sus fichas técnicas y modelo de costos.

Fuente: Propia

La Hoja de Ruta y Plan de Acción de ANTOJO CREPERO establece una estrategia trimestral clara y estructurada para transformar las debilidades operativas y de calidad de la empresa en una plataforma sólida para el crecimiento B2B en el sector BCA.

La prioridad inmediata (Meses 1-3) se enfoca en la Línea 1: Fortalecimiento Operativo y de Producción, cuyo objetivo central es la Estandarización de Procesos (BPM). Esta actividad es fundamental, ya que busca reducir el margen de error operativo del 10% a un crítico menor al 2%. Simultáneamente, la Línea 2: Transformación Tecnológica y Gestión de Calidad se activa para obtener la Certificación de Calidad (BPM/HACCP) . La obtención de este certificado oficial y la Implementación de Trazabilidad Total son los Criterios de Aceptación que legal y operativamente abren la puerta al mercado formal.

10. CONCLUSIÓN GENERAL Y RECOMENDACIONES

Este informe de diagnóstico y análisis de la cadena de valor la empresa **ANTOJO CREPERO**, 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 el siguiente plan de acción estratégico.

El diagnóstico integral realizado a **ANTOJO CREPERO** 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, **ANTOJO CREPERO** 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	Estandarizar y documentar los procesos	Líder de Producción / Responsable de Calidad	Mes 3	Revisión mensual de la documentación por la Gerencia	100% de los procesos críticos documentados	Aprobación formal de todos los SOP y flujogramas productivos por la

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
	productivos mediante SOP, flujogramas y puntos de control de calidad.			de Operaciones.	(SOP y Flujogramas).	Gerencia, incluyendo la identificación de Puntos Críticos de Control (PCC).
Fortalecimiento Operativo y de Producción	Reducir el margen de error del 10% a menos del 2%, fortaleciendo la consistencia y confiabilidad del producto.	Líder de Producción / Responsable de Calidad	Mes 3	Monitoreo semanal del porcentaje de mermas y productos defectuosos en la línea de producción.	Margen de Error Operativo <2%	Mantenimiento del margen de error por debajo del 2% durante dos meses consecutivos, verificado por auditoría interna de producción.
Fortalecimiento Operativo y de Producción	Optimizar la capacidad instalada disponible para mejorar tiempos de producción y respuesta a grandes volúmenes B2B.	Líder de Producción / Responsable de Calidad	Mes 3	Medición trimestral de la Tasa de Utilización de Capacidad y el tiempo de respuesta a pedidos de alto volumen (ej. >1000 unidades).	Tasa de Utilización de Capacidad >75%	Desarrollo y aprobación de un Plan de Producción Escalonado que demuestre la capacidad de cumplir pedidos B2B de gran volumen en los plazos establecidos.

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	Avanzar en la preparación hacia certificación ISO 9001 o	Líder de Producción / Responsable de Calidad	Mes 3	Auditoría de brecha (Gap Analysis) mensual; Revisión trimestral de	90% de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 o	Documentación completa y aprobación del SGQ interno (Manual de Calidad, Procedimientos y Registros) listo para la

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
	la requerida para el sector (ej. SI), mediante un sistema formal de gestión de calidad.			los avances del SGQ (Sistema de Gestión de Calidad).	estándar sectorial (ej. HACCP/BPM).	auditoría de certificación externa.

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 Encadenamientos Empresariales	Mejorar la logística de entrega, adaptándola de un modelo B2C a las exigencias de puntualidad corporativa B2B.	Líder de Logística y Ventas	Mes 3	Monitoreo semanal del índice de cumplimiento de entregas B2B (OTIF: On-Time, In-Full) y medición del tiempo promedio de entrega.	**Puntualidad de Entrega B2B:** 98%	Documentación y aprobación de un **Manual de Logística B2B** y cumplimiento del índice OTIF del 98% en un período de prueba de un mes con clientes simulados o piloto.

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	Transitar hacia un modelo comercial mixto B2B–B2C,	Gerente Comercial y Dirección General	Mes 3	Monitoreo trimestral de la distribución porcentual de ventas	**Ventas B2B:** Alcanzar el 50% de las ventas totales.	Establecimiento de metas de ventas trimestrales (cuotas) para el segmento B2B, logrando el equilibrio de ingresos.

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
	incorporando productos y servicios especializados para *retail* aeroportuario, aerolíneas o empresas de logística.			(B2C vs B2B).		
Logística y Encadenamientos Empresariales	Elaborar un portafolio corporativo especializado que refleje capacidades técnicas y valor agregado para el sector BCA.	Gerente Comercial y Dirección General	Mes 3	Revisión y aprobación del portafolio por la Gerencia Comercial.	**Portafolio Desarrollado:** 100% del contenido aprobado, incluyendo certificaciones.	Creación de materiales de marketing B2B (fichas técnicas, presentación corporativa) que incluyan las certificaciones de calidad y trazabilidad obtenidas.
Logística y Encadenamientos Empresariales	Implementar un CRM que profesionalice el seguimiento comercial y el servicio al cliente corporativo.	Gerente Comercial y Dirección General	Mes 3	Auditoría de adopción de la herramienta CRM (frecuencia de uso por ventas) y medición del tiempo de respuesta a solicitudes B2B.	**Adopción del CRM:** 90% por el equipo comercial.	Instalación y capacitación completa en la herramienta CRM; registro de todas las interacciones comerciales B2B en el sistema.

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	Diseñar un catálogo de servicios orientado a las	Gerencia General y Área Comercial	Mes 9	Revisión y aprobación final del catálogo por	**Catálogo Diseñado:** 100% de los productos y	Creación y difusión digital/física del catálogo con precios, especificaciones

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
	necesidades específicas de componentes, prototipos o insumos del ecosistema BCA.			la Gerencia Comercial y de Producción.	servicios especializados listos.	técnicas y requisitos mínimos de pedido para el sector BCA.
Logística y Encadenamientos Empresariales	Explorar oportunidades de subcontratación con empresas logísticas, de *retail*, MRO y servicios turísticos identificadas en la sección 8.2.	Gerencia General y Área Comercial	Mes 12	Seguimiento semanal de contactos y reuniones de prospección.	**Oportunidades Exploradas:** Mínimo 10 reuniones de prospección con empresas clave identificadas.	Presentación de un informe detallado con las 10 empresas contactadas, el estado de la negociación (funnel), y la identificación de 2-3 oportunidades de subcontratación viables.
Logística y Encadenamientos Empresariales	Participar activamente en espacios de articulación comercial y ruedas de negocios del programa.	Gerencia General y Área Comercial	Mes 12	Registro de participación en eventos.	**Participación en Eventos:** Mínimo 3 ruedas de negocios o espacios de articulación.	Registro de asistencia y presentación de un informe post-evento que detalle los contactos clave establecidos y las oportunidades generadas.

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
Logística y Encadenamientos Empresariales	Formalizar la alta capacidad de respuesta (horas) mediante un Acuerdo de Nivel de	Líder de Servicio al Cliente	Mes 6	Monitoreo mensual del tiempo de respuesta (en horas) a solicitudes corporativas.	**Cumplimiento de SLA:** 99% de las respuestas dentro del tiempo acordado.	Redacción, aprobación legal y uso de un **SLA base** formal para todos los contratos B2B.

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuando (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia / Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
	Servicio (SLA) para contratos corporativos.					
Logística y Encadenamientos Empresariales	Mantener la alta calidad del servicio postventa (SI) como diferenciador en la oferta corporativa.	Líder de Servicio al Cliente	Mes 8	Encuesta de satisfacción trimestral a clientes B2B sobre el servicio postventa (escala 1-5).	**Satisfacción B2B:** Puntuación promedio de 4.5 en encuestas postventa.	Obtención de un índice de satisfacción postventa que confirme la percepción de valor agregado por parte de los clientes corporativos.

TERMINOLOGÍA UTILIZADA EN LAS TABLAS ANTERIORES

Término/Acrónimo	Significado Completo	Definición en el Contexto de la Empresa
HACCP	Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (*Hazard Analysis and Critical Control Points*)	**Certificación fundamental** para Antojo Crepero que garantiza la **inocuidad alimentaria**, identificando y controlando los riesgos en cada etapa de la producción de crepes.
ISO 22000	Norma ISO para el Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos	Alternativa o complemento a HACCP. Es la prueba de que el manejo de los alimentos (crepes, rellenos) cumple con los **estándares internacionales de calidad y seguridad alimentaria**.
SOP	Procedimientos Operativos Estándar (*Standard Operating Procedures*)	Documentación detallada de cómo se debe elaborar cada tipo de crepe o mezcla para asegurar la **consistencia** del sabor, textura y tamaño, crítica para grandes pedidos B2B.
SLA	Acuerdo de Nivel de Servicio (*Service Level Agreement*)	Compromiso contractual que define la **puntualidad de la entrega** (ej., JIT) y los **parámetros de la cadena de frío** para pedidos a *catering* o *food courts*.
BCA	Base Comercial Aeroportuaria	El **mercado objetivo** especializado para Antojo Crepero, incluyendo operadores de *food service*, *retail*

Término/Acrónimo	Significado Completo	Definición en el Contexto de la Empresa
		de comidas preparadas y empresas de *catering* aéreo.
JIT	Justo a Tiempo (*Just In Time*)	Estrategia de logística de salida que exige la **entrega precisa de productos perecederos** (crepes o mezclas) exactamente en el momento requerido por el cliente (ej., aerolíneas), minimizando el inventario y asegurando la frescura.
Grab & Go	Listo para Coger y Llevar	Concepto de producto para el **Retail aeroportuario**; implica crepes o *wraps* empacados, refrigerados y listos para el consumo inmediato, diseñados para la alta rotación en tiendas.
Cadena de Frío	Secuencia de actividades controladas por temperatura	El proceso ininterrumpido para mantener los productos perecederos (crepes o rellenos) dentro del **rango de temperatura seguro**, desde la cocina hasta el punto de venta final en el aeropuerto.
CRM	Gestión de Relaciones con el Cliente (*Customer Relationship Management*)	Herramienta esencial para **profesionalizar el seguimiento** de grandes cuentas B2B (*catering* o *food courts*) y documentar el cumplimiento de los SLA.

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, **ANTOJO CREPERO** 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