SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Tecnólogo: Coordinación de procesos logísticos

Ficha: 3070236

Título de La evidencia: Diagrama sobre documentación de exportación y exportación

Instructor Responsable: Luis Carlos Mejía.

Orlando José Prasca Medina

1100081120

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

2026

Desarrollo de la evidencia:





Conclusiones:

Los procesos de importación y exportación son fundamentales para el desarrollo del comercio internacional y la competitividad de las empresas colombianas, ya que permiten el intercambio de bienes y servicios con otros países bajo un marco legal establecido. Para llevar a cabo estas operaciones de manera correcta, es indispensable cumplir con cada una de las etapas, la documentación exigida y los controles aduaneros definidos en el Decreto 1165 de 2019, lo que garantiza la legalidad, trazabilidad y seguridad de las mercancías que ingresan o salen del territorio nacional. Asimismo, una adecuada planificación, clasificación arancelaria, negociación internacional y gestión documental contribuyen a reducir riesgos, evitar sanciones y optimizar tiempos y costos logísticos. En consecuencia, el conocimiento de estos procedimientos fortalece la capacidad de las organizaciones para participar de forma eficiente en los mercados globales y promover el crecimiento económico.

Bibliografía:

Congreso de la República de Colombia. (2019). Decreto 1165 del 2 de julio de 2019. Régimen de Aduanas.

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. (s.f.). Guía de importaciones y exportaciones en Colombia.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (s.f.). Comercio exterior colombiano y trámites aduaneros.

Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación.

Daniels, J., Radebaugh, L., & Sullivan, D. (2018). *Negocios internacionales: Ambientes y operaciones*. Pearson.

INFORME PERFILES DE PERSONAL GA4-210201052-AA1-EV01.

PRESENTADO POR: Nayiby Martos Marín

aprendiz Sena

servicio nacional de aprendizaje Sena

Tecnólogo Coordinación de Procesos Logísticos

ficha_3185950 modalidad virtual

febrero 2026

INTRODUCCIÓN

El propósito para la presente evidencia es presentar cómo está conformada la estructura organizacional de la empresa **Tejidos y Creaciones Crochet S.A.S.**, y las diferentes funciones que ejecuta cada grupo de trabajo, las cuales se encuentran establecidas en el manual de funciones, el cual hace referencia a los cargos y responsabilidades definidos internamente mediante reglamento organizacional y políticas administrativas propias de la empresa.

Este manual se encuentra implementado al igual que las políticas con las cuales se rigen todos los cargos, incluyendo los administrativos y operativos, garantizando el compromiso de la organización con la producción y comercialización de productos tejidos a crochet con altos estándares de calidad, innovación y responsabilidad social.

OBJETIVO GENERAL

Realizar la elección más adecuada para las diferentes funciones y atributos que conlleven a las competencias requeridas en los distintos cargos de la empresa **Tejidos y Creaciones Crochet S.A.S.**.

Se deben identificar y exigir los atributos que debe tener quien ocupe cada cargo, facilitando los procesos de reclutamiento, inducción y capacitación, garantizando que el personal cuente con la formación necesaria para satisfacer el compromiso de la organización con la producción y comercialización de productos de crochet de calidad durante el ciclo de vida laboral del empleado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Tomar como referencia el reglamento interno y manual de funciones establecidos por la empresa.
- Unificar y estandarizar todo lo referente al manual de funciones y competencias que debe tener el personal, desde la Gerencia General hasta el personal operativo.
- Especificar las funciones y competencias de cada trabajador dentro del marco del sistema de gestión de calidad de la empresa.

FUNDAMENTO DE LA EVIDENCIA

Desarrollar un informe describiendo los cargos necesarios para la composición de los departamentos de la empresa **Tejidos y Creaciones Crochet S.A.S.**, dedicada al diseño, producción y comercialización de productos elaborados en crochet (prendas de vestir, accesorios, decoración y artículos personalizados).

El informe contiene las funciones y responsabilidades de cada cargo que conforma la organización.

PLANTA DE PERSONAL

Concepto General

Es la relación detallada de empleos establecidos por la empresa con el fin de efectuar las funciones misionales y permanentes asignadas, distribuidas por áreas o dependencias que hacen parte de la organización.

PLANTA DE PERSONAL DE TEJIDOS Y CREACIONES CROCHET S.A.S.

La empresa posee los siguientes cargos directivos:

- Gerente General
- Jefe de Control Interno
- Subgerente Administrativo y Financiero
- Subgerente Comercial
- Subgerente de Producción y Desarrollo

Los demás cargos de la planta son:

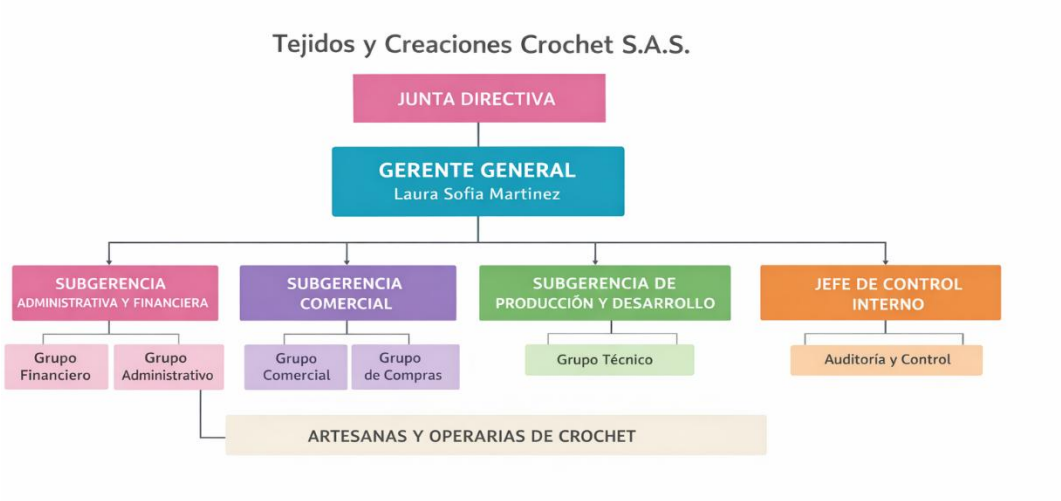
- Profesionales especializados
- Profesionales universitarios
- Técnicos textiles
- Diseñadores de producto
- Auxiliares administrativos
- Artesanas y operarias de crochet

Los grupos de trabajo definidos en el presente manual serán coordinados por funcionarios adscritos a las Subgerencias, de acuerdo con el plan de evaluación de desempeño.

PLANTA DE PERSONAL DE **TEJIDOS Y CREACIONES CROCHET S.A.S.**	
No. Cargos	Dependencias
	Nivel directivo
1	Gerente general
3	Subgerente
1	Jefe de control interno
	Nivel profesional
	Profesional especializado
	Profesional universitario
	Nivel técnico
	Técnico textil
	Diseñador de producto
	Nivel operativo
	Auxiliar administrativo
	Artesanas de crochet

En el presente organigrama se establecen los niveles de responsabilidad y competencias de cada dependencia de la empresa, de acuerdo con su plan estratégico, agrupándolos según el tipo de actividades que realizan: producción, comercialización, administración y desarrollo.

NIVEL JERÁRQUICO Y ORGANIGRAMA DE TEJIDOS Y CREACIONES CROCHET S.A.S.



En el presente organigrama se establecen los niveles de responsabilidad y competencias de cada dependencia de la empresa, de acuerdo con su plan estratégico, agrupándolos según el tipo de actividades que realizan: producción, comercialización, administración y desarrollo.

JUNTA DIRECTIVA

Está conformada por:

- Fundadora y socia principal
- Dos (2) socios inversionistas
- Un (1) asesor externo en desarrollo empresarial
- Un (1) representante legal

La Junta Directiva cumple funciones estratégicas, de planeación y supervisión general del cumplimiento de los objetivos empresariales.

GERENTE GENERAL

Laura Sofía Martínez

La Gerencia General es responsable de la dirección estratégica y representación legal de la empresa.

Funciones

- Diseñar y ejecutar el plan estratégico general.
- Coordinar y supervisar el cumplimiento de metas de producción y ventas.
- Formular políticas organizacionales y de calidad.
- Elaborar presupuestos y planes de inversión.
- Representar legalmente la empresa.
- Nombrar y remover personal conforme a la normativa laboral vigente.
- Coordinar las distintas dependencias garantizando eficiencia en los procesos.
- Establecer estrategias de posicionamiento de marca en el mercado nacional e internacional.

CONTROL INTERNO

Dora Alba Ortiz Gaviria

Encargada de supervisar y evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, financieros y productivos.

Funciones

- Evaluar el sistema de control interno anualmente.
- Realizar auditorías internas.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de metas.
- Verificar inventarios y movimientos financieros.
- Supervisar el cumplimiento de políticas internas.
- Elaborar informes periódicos para la Gerencia.

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Sara Consuelo Sastoque Acevedo

Responsable de los procesos administrativos, financieros y de talento humano.

Funciones

- Dirigir procesos financieros y administrativos.
- Elaborar y controlar presupuestos.
- Coordinar selección y contratación de personal.
- Administrar nómina y beneficios.
- Gestionar inventarios y activos.
- Coordinar compras de materia prima (hilos, agujas, accesorios).
- Supervisar servicios generales y recursos tecnológicos.

GRUPO FINANCIERO

- Planeación de recursos financieros.
- Registro de ingresos y egresos.
- Estados financieros.
- Control presupuestal.
- Administración de caja y bancos.
- Cuentas por cobrar y pagar.

GRUPO ADMINISTRATIVO

- Selección y contratación de personal.
- Administración de nómina.
- Gestión documental.
- Administración de inventarios.
- Gestión de compras de insumos textiles.
- Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

SUBGERENCIA COMERCIAL

José Rafael Vecino Olivero

Encargado de diseñar y ejecutar estrategias de comercialización de productos de crochet.

Funciones

- Diseñar planes de ventas nacionales e internacionales.
- Coordinar participación en ferias artesanales y eventos.
- Gestionar redes sociales y comercio electrónico.
- Analizar oferta y demanda.
- Supervisar inventarios de puntos de venta.
- Autorizar órdenes de compra.
- Elaborar presupuesto comercial.

GRUPO COMERCIAL

- Ventas físicas y virtuales.
- Facturación.
- Mercadeo digital.
- Atención al cliente.
- Gestión de pedidos personalizados.

GRUPO DE COMPRAS

- Adquisición de materia prima.
- Control de inventarios.
- Registro de proveedores.

- Control de entradas y salidas de productos.
- Elaboración de informes de inventario.

SUBGERENCIA DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO

Nayiby Martos Marín.

Encargada del diseño, innovación y producción de productos en crochet.

Funciones

- Diseñar nuevos productos (ropa, accesorios, decoración).
- Coordinar la producción artesanal.
- Establecer estándares de calidad.
- Implementar mejoras tecnológicas en procesos textiles.
- Desarrollar proyectos de innovación.
- Capacitar a las artesanas en nuevas técnicas.
- Supervisar tiempos de producción y cumplimiento de pedidos.

GRUPO TÉCNICO

- Asesoría en diseño y desarrollo de producto.
- Elaboración de fichas técnicas.
- Control de calidad.
- Innovación en tendencias textiles.
- Desarrollo de empaques y presentación del producto.

CONCLUSIÓN

La estructura organizacional es de gran importancia para la empresa **Tejidos y Creaciones Crochet S.A.S.**, ya que permite una adecuada distribución de funciones y responsabilidades, garantizando el buen funcionamiento de cada una de sus dependencias.

Una correcta organización impacta directamente en la eficiencia productiva, la calidad de los productos elaborados en crochet y el posicionamiento de la marca en el mercado. Gracias a la adecuada jerarquización y definición de competencias, se logra un ambiente laboral organizado, productivo y orientado al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

Evidencia GA4-210201052-AA1-EV01. Informe perfiles de personal.

Aprendiz

Karen Daniela Barreto Buitrago

Tecnologo

Coordinacion de procesos logisticos

Servicio nacional de aprendizaje SENA / Regional Cauca

Instructor

Luciano Imbacuam

Año 2026

Introduccion

El presente informe describe los cargos establecidos segun el organigrama de Tienda D1, detallando las funciones y responsabilidades de cada uno dentro de la estructura. La organización se encuentra encabezada por la Gerencia Regional, de la cual se desprenden las diferentes gerencias estratégicas y operativas.

Empresa D1 SAS

D1 es una cadena colombiana de tiendas de descuento duro fundada en 2009. Su modelo de negocio se basa en ofrecer productos de consumo masivo a precios bajos, mediante una estructura operativa eficiente, surtido limitado y alta rotación de inventarios.

La empresa se caracteriza por:

- **Precios competitivos:** reducción de costos operativos para trasladar ahorro al consumidor.
- **Marcas propias:** gran parte de su portafolio corresponde a marcas exclusivas desarrolladas con proveedores nacionales e internacionales.
- **Tiendas de cercanía:** ubicadas en barrios residenciales y zonas urbanas estratégicas.
- **Surtido optimizado:** catálogo reducido comparado con supermercados tradicionales, lo que facilita control de inventarios y eficiencia logística.

Sector económico

D1 pertenece al sector **retail** específicamente al formato de supermercados de descuento.

Misión

Ofrecer productos de calidad a precios bajos, facilitando el acceso de las familias colombianas a bienes de consumo básico.

Visión

Consolidarse como la cadena líder en el formato hard discount en Colombia, manteniendo eficiencia operativa y crecimiento sostenible.

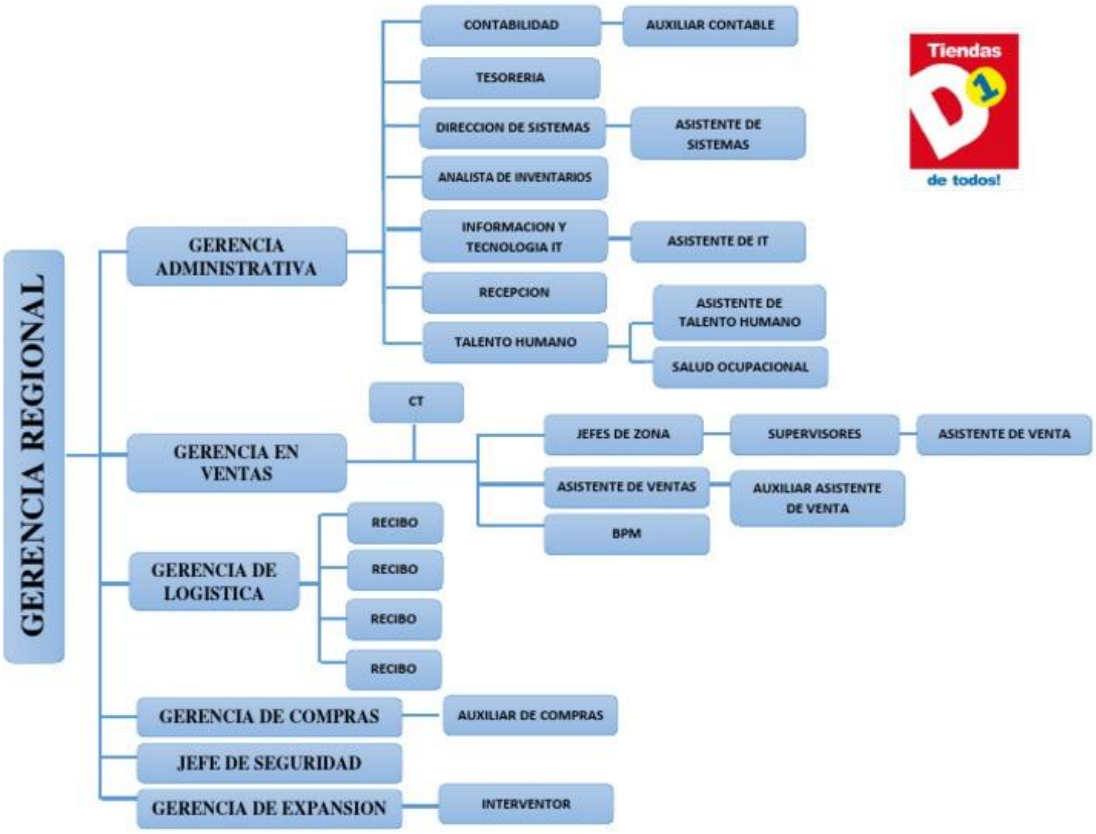
Valores corporativos

- Austeridad y eficiencia
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Orientación al cliente
- Transparencia

Impacto en el mercado

D1 ha transformado el sector retail colombiano al introducir el modelo de descuento duro, generando mayor competencia en precios y promoviendo el consumo de marcas propias. Su crecimiento se ha basado en expansión constante de tiendas y fortalecimiento de su red logística.

ORGANIGRAMA TIENDA D1



COMPOSICION DE LOS DEPARTAMENTOS CON ALGUNAS DE SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE TIENDAS D1

GERENTE REGIONAL

Funciones:

- Supervisar todas las gerencias de la región.
- Garantizar el cumplimiento de metas comerciales y operativas.
- Implementar estrategias corporativas.

Responsabilidades:

- Resultados financieros regionales.
- Expansión y posicionamiento en el mercado.
- Control general del desempeño.

GERENCIA ADMINISTRATIVA

- **Contabilidad**

Funciones:

- Registrar operaciones financieras.
- Elaborar estados financieros.
- Controlar ingresos y egresos.

Responsabilidades:

- Exactitud contable.
- Cumplimiento de normativas fiscales.
- Registro preciso de transacciones, elaboración de estados financieros (balance, pérdidas y ganancias), gestión de cuentas por pagar/cobrar, control presupuestario, cumplimiento de obligaciones fiscales (impuestos) y auditorías internas.

- **Auxiliar Contable**

- Apoyo en registros contables.
- Archivo y conciliaciones bancarias.

- **Tesorería**

Funciones:

- Manejo de flujo de caja.
- Programación de pagos.
- Control de liquidez.

Responsabilidades:

- Es el área responsable de gestionar los recursos financieros, garantizando la liquidez inmediata para cubrir pagos (proveedores, nóminas, impuestos) y optimizando los excedentes de efectivo.

- **Dirección de Sistemas**

Funciones:

- Administrar infraestructura tecnológica.
- Supervisar funcionamiento de sistemas.

Responsabilidades:

- Es responsable de definir la estrategia tecnológica, gestionar la infraestructura tecnológica (hardware/software/redes), garantizar la seguridad de la información y alinear la tecnología con los objetivos de la empresa.

- **Asistente de Sistemas**

- Soporte técnico.
- Mantenimiento de equipos.

- **Analista de Inventarios**

Funciones:

- Control de stock.
- Análisis de rotación de productos.
- Prevención de pérdidas.

Responsabilidades:

- Exactitud en inventarios.
- Reducción de mermas.
- Supervisar y controlar los niveles de existencias de una empresa para garantizar la disponibilidad de productos, analizando datos de demanda y coordinando con los proveedores.

- **Información y Tecnología IT**

Funciones:

- Gestión de bases de datos.
- Seguridad informática.

Responsabilidades:

- Gestionar, proteger y optimizar la infraestructura tecnológica para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa incluyendo la seguridad y disponibilidad de los

datos, administrar redes y sistemas, brindar soporte técnico, automatizar procesos e impulsar la transformación digital.

- **Asistente de IT**

- Apoyo técnico.
- Solución de incidencias tecnológicas.

- **Recepción**

Funciones:

- Atención inicial.
- Gestión documental.
- Canalización de comunicaciones internas.

Responsabilidades:

- Asegurar del buen trato y recibimiento de las personas visitantes y colaboradores dentro de la empresa, garantizando siempre un buen servicio al cliente y soluciones dentro de sus funciones establecidas.

- **Talento Humano**

Funciones:

- Reclutamiento y selección.
- Gestión de nómina.
- Evaluación de desempeño.

Responsabilidades:

- Selección y contratación, capacitación, administración de nómina, gestión del desempeño, clima laboral, seguridad y salud ocupacional y relaciones laborales, alineando los objetivos de los empleados con los de la organización.

- **Asistente de Talento Humano**

- Apoyo en contratación.
- Archivo de documentación laboral.

- **Salud Ocupacional**

Funciones:

- Prevención de riesgos laborales.
- Supervisión de normas de seguridad y bienestar.

Responsabilidades:

- Trabajar en conjunto para garantizar un entorno laboral seguro, enfocado en prevenir accidentes y enfermedades laborales, mejorar condiciones, y promover el bienestar físico y mental de los trabajadores. Incluyen la identificación de riesgos, capacitación, vigilancia de la salud, y cumplimiento de las normas de la empresa.

GERENCIA EN VENTAS

- **CT (Centro de Tienda)**
  Coordinan la operación comercial de los puntos de venta.

- **Jefes de Zona**

Funciones:
- Supervisar varias tiendas.
- Controlar cumplimiento de metas.

Responsabilidades:
- Supervisar varias tiendas, supervisa las operaciones, el personal y la planificación estratégica en su zona para garantizar el cumplimiento de objetivos comerciales, de ventas y la satisfacción del cliente

- **Supervisores**

Funciones:
- Seguimiento directo al personal de tienda.
- Control de indicadores de ventas.

Responsabilidades:
- Son responsables de evaluar el desempeño de los asistentes de ventas, resolver conflictos, gestionar recursos, verificar normas de seguridad (EPI) y reportar riesgos, garantizando la eficiencia y seguridad en la tienda.

- **Asistente de Venta**

Funciones:
- Atención al cliente.
- Manejo de caja.
- Surtido de productos.

Responsabilidades:
- Son responsables de ofrecer un buen servicio al cliente, garantizándoles siempre calidad y buenos precios

- **BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)**

Funciones:
- Supervisión de manipulación de alimentos.
- Control de calidad e higiene.

Responsabilidades:
- Sus responsabilidades se dividen en áreas operativas, higiene y salud del personal, seguridad e inocuidad alimentaria, limpieza y saneamiento, infraestructura y equipos, control de plagas y residuos.

GERENCIA DE LOGÍSTICA

- **Área de Recibo**

Funciones:
- Recepción de mercancía.
- Verificación de cantidades y calidad.
- Registro en sistema.

Responsabilidades:
- Exactitud en entradas de inventario.
- Prevención de pérdidas.

GERENCIA DE COMPRAS

- **Auxiliar de Compras**

Funciones:
- Gestión de órdenes de compra.
- Contacto con proveedores.
- Seguimiento a entregas.

Responsabilidades:
- Abastecimiento oportuno.
- Optimización de costos.

JEFE DE SEGURIDAD

Funciones:
- Supervisar seguridad física de tiendas.
- Control de pérdidas.
- Implementación de protocolos.

Responsabilidades:
- Protección de empleados y activos.
- Reducción de riesgos.

GERENCIA DE EXPANSIÓN

- **Interventor**

Funciones:
- Supervisar apertura de nuevas tiendas.
- Verificar cumplimiento de estándares.
- Controlar ejecución de proyectos.

Responsabilidades:
- Crecimiento estratégico.
- Cumplimiento de cronogramas y presupuestos.

Conclusión

El organigrama de una empresa es de gran importancia ya que gracias a la organización depende el buen funcionamiento de sus departamentos, así lograr cumplir con los objetivos y metas trazadas. Pudimos observa como cada departamento influye y es primordial para una empresa.

Esta estructura genera un buen desempeño de cada uno de los empleados, gracias a la distribución de sus cargos, la supervisión de sus procesos, mediante jerarquías generando responsabilidades y poder de decisión en cada uno que los conforman.

También nos permite conocer de manera mas precisa y nos regala la opción de profundizar temas y relaciones dentro de las empresas que no conocíamos.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Tecnólogo: Coordinación de Procesos Logísticos

Ficha:

3070235

Título de La evidencia:

Evidencia GA7-210101071-AA1-EV01. Informe final de costos logísticos.

Instructor Responsable:
Luciano Imbacuan Bermeo.

Aprendiz
Roberth Augusto Cristo Benítez

CC: 9694300

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

2025.

Introducción:

El presente informe tiene como finalidad analizar los costos logísticos asociados a los procesos operativos de la Armada Nacional de Colombia, comprendiendo su impacto en la eficiencia institucional y en la sostenibilidad del gasto público.

Los costos logísticos representan un componente estratégico dentro de cualquier organización, ya que influyen directamente en la planeación, abastecimiento, almacenamiento, distribución y control de inventarios. En una entidad pública, estos costos deben administrarse con criterios de transparencia, eficiencia y responsabilidad fiscal.

El análisis de los costos logísticos constituye un elemento fundamental dentro de la gestión organizacional, ya que permite identificar, controlar y optimizar los recursos destinados a las actividades de abastecimiento, almacenamiento, transporte y distribución. En el caso de la Armada Nacional de Colombia, como entidad pública, la correcta administración de estos costos no solo impacta la eficiencia operativa, sino también la transparencia en el uso del presupuesto estatal. Por ello, el presente informe busca analizar los principales componentes de los costos logísticos, sus indicadores de evaluación y las estrategias de mejora aplicables al contexto institucional.

Desarrollo de la evidencia:

1. Marco conceptual: Costos logísticos.

Para comprender la importancia del análisis financiero dentro de la logística, es necesario partir de una base conceptual clara sobre qué son los costos logísticos y cómo se clasifican. Estos costos abarcan todos los recursos económicos asociados a la gestión del flujo de bienes y servicios desde el proveedor hasta el usuario final. En una institución como la Armada Nacional, estos costos incluyen procesos estratégicos como compras, transporte, almacenamiento, mantenimiento y control de inventarios. Entender su composición permite tomar decisiones informadas orientadas a la eficiencia y sostenibilidad.

De acuerdo con el componente formativo analizado, los costos logísticos comprenden todos aquellos gastos derivados de:

- Aprovisionamiento
- Transporte
- Almacenamiento
- Manipulación de materiales
- Gestión de inventarios
- Distribución
- Costos administrativos asociados al proceso logístico

En el contexto de la Armada Nacional, estos costos incluyen adquisición de dotaciones, repuestos navales, materiales de construcción, equipos tecnológicos, mantenimiento y transporte interno.

Una adecuada gestión de costos logísticos permite:

- Reducir desperdicios
- Optimizar recursos públicos
- Mejorar tiempos de respuesta
- Aumentar eficiencia operativa

2. Indicadores Aplicados al Proceso Logístico.

La medición es una herramienta esencial dentro de la gestión logística, ya que lo que no se mide no se puede controlar ni mejorar. Por ello, los indicadores logísticos permiten evaluar el desempeño de los procesos, identificar desviaciones y proponer acciones correctivas. En el contexto de la Armada Nacional, estos indicadores son clave para garantizar que los recursos públicos se utilicen de manera eficiente, asegurando cumplimiento, trazabilidad y control presupuestal en cada etapa del proceso logístico.

Para evaluar los costos logísticos se pueden aplicar los siguientes indicadores:

a. Rotación de Inventarios

Mide cuántas veces se renueva el inventario en un período determinado.

Permite evitar sobrecostos por obsolescencia.

b. Nivel de Cumplimiento de Proveedores

Evalúa entregas a tiempo y en condiciones adecuadas.

Impacta directamente los costos operativos.

c. Costo Logístico Total sobre Presupuesto

(Costos logísticos / Presupuesto total asignado) x 100

Permite identificar el peso real de la logística dentro del gasto institucional.

d. Tiempo de Ciclo de Compra.

Desde la solicitud hasta la recepción del bien.

Entre menor sea, mayor eficiencia.

3. Función de las Compras en el Proceso Logístico.

La función de compras representa uno de los pilares fundamentales dentro de la cadena logística, ya que garantiza el abastecimiento oportuno de bienes y servicios necesarios para la operación institucional. En una entidad pública, esta función adquiere mayor relevancia debido a la necesidad de cumplir con principios de legalidad, transparencia y selección objetiva. La adecuada gestión de compras impacta directamente los costos logísticos, la calidad del servicio y la eficiencia operativa, convirtiéndose en un proceso estratégico y no meramente administrativo.

La función de compras es estratégica porque garantiza el abastecimiento oportuno de bienes y servicios necesarios para la operación.

En la Armada Nacional, las compras deben cumplir con:

- Principios de contratación pública.
- Transparencia.
- Planeación presupuestal.
- Selección objetiva del proveedor.

3.1. Criterios para selección de proveedores.

- Se establecen los siguientes criterios:
- Cumplimiento normativo y legal.

- Capacidad técnica certificada.
- Experiencia comprobable.
- Precio competitivo.
- Calidad del producto.
- Tiempo de entrega.
- Garantía y servicio postventa.

Estos criterios se definen porque garantizan que la adquisición no solo sea económica, sino también segura, eficiente y alineada con las necesidades institucionales.

4. Estrategias Para Mejorar el Proceso de Compras.

La mejora continua en los procesos de compra es indispensable para reducir costos, optimizar tiempos y minimizar riesgos financieros. Implementar estrategias claras y estructuradas permite evitar reprocesos, compras urgentes o decisiones basadas en la improvisación. En el contexto institucional, el fortalecimiento del proceso de compras contribuye a la sostenibilidad financiera, al control presupuestal y al cumplimiento eficiente de la misión organizacional.

Para fortalecer los procesos de compra propongo:

- Planificación anual de compras basada en consumo histórico.
- Implementación de sistemas digitales de seguimiento (ERP).
- Evaluación periódica del desempeño de proveedores.
- Centralización de información de inventarios.
- Programación de compras consolidadas para reducir costos.
- Análisis comparativo de precios del mercado.
- Aplicación de indicadores de desempeño logístico.

Estas estrategias permiten disminuir reprocesos, evitar compras urgentes (que encarecen costos) y mejorar el control presupuestal.

Mapa conceptual del Plan de Compras



Conclusión:

El análisis de los costos logísticos permite comprender que la logística no es solo operación, sino un eje estratégico que impacta directamente la eficiencia institucional y la sostenibilidad financiera.

En la Armada Nacional, la adecuada gestión de compras, inventarios y proveedores es fundamental para garantizar el cumplimiento de la misión institucional sin generar sobrecostos ni riesgos administrativos.

Como aprendiz del SENA, comprendo que el control de los costos logísticos es una herramienta clave para fortalecer la transparencia, optimizar recursos públicos y proyectar una gestión profesional basada en datos y planificación estratégica.

Luego de analizar los costos logísticos, los indicadores de evaluación, la función de compras y las estrategias de mejora, se puede afirmar que la logística representa un eje estratégico dentro de la gestión institucional. La correcta administración de los recursos no solo impacta la eficiencia operativa, sino que también refleja el compromiso con la responsabilidad fiscal y la transparencia en el uso de los fondos públicos.

Servicio nacional de aprendizaje
SENA.
Coordinación de procesos logísticos.
Aprendiz: Liz Villanueva
Ficha: 3070236

Gestión por Procesos y Metodologías de Mejora

¿Qué es la gestión por procesos?

En Alkosto, este enfoque permite optimizar las operaciones logísticas, desde la recepción de productos hasta la entrega al cliente final.

procesos logísticos claves

Recepción de mercancía

Objetivo
Recibir y verificar los productos enviados por los proveedores para garantizar que cumplan con las condiciones establecidas.



Almacenamiento y control de inventarios

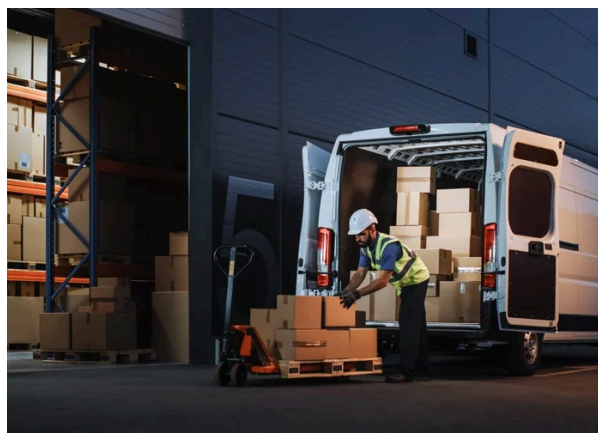
Objetivo
Organizar los productos en bodega y garantizar su disponibilidad para la venta o despacho.



Despacho y distribución

Objetivo

- Empaque de productos
- Envío a tiendas o entrega al cliente



Inspección y registro Organización y control Preparación y envió

Metodologías para la mejora de procesos

Mejora continua
Evaluar constantemente los procesos para reducir errores y aumentar la eficiencia.

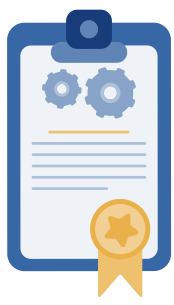
Control de calidad
Verificar que los productos y procesos cumplan con los estándares establecidos.

Optimización logística
Mejorar el uso del tiempo, el espacio y los recursos en la cadena de suministro.

Uso de tecnología
Implementar sistemas digitales para el control de inventarios y pedidos.



Mejora continua



Control de calidad



Optimización logística

Beneficios para Alkosto

- ✓ Mejor organización logística.
- ✓ Reducción de pérdidas de inventario.
- ✓ Mayor eficiencia en la distribución.
- ✓ Mejor servicio al cliente.
- ✓ Optimización de recursos.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Tecnólogo: Coordinación de procesos logísticos

Ficha: 3070236

Título de La evidencia: Infografía sobre conceptos de compras, proveedores, negociación, importación, exportación, e-procurement.

Instructor Responsable: Luciano Imbacuan

Orlando José Prasca Medina

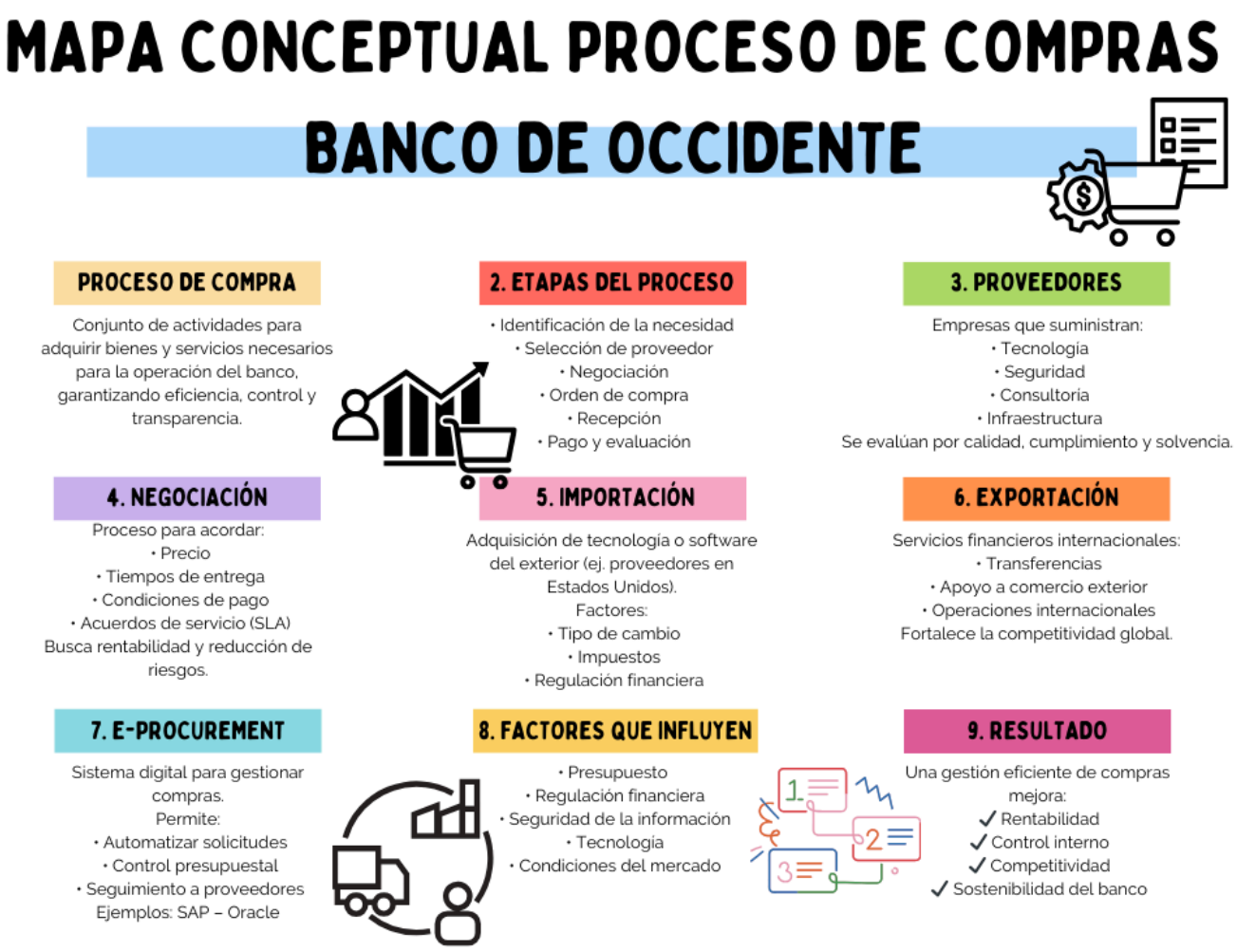
1100081120

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

2026

Desarrollo de la evidencia:



RESUMEN:

El proceso de compras en el Banco de Occidente constituye una actividad estratégica que garantiza el adecuado funcionamiento de la entidad financiera. A través de la correcta identificación de necesidades, selección y evaluación de proveedores, negociación efectiva y uso de herramientas digitales como el e-procurement, el banco optimiza recursos, reduce riesgos y fortalece el control interno.

Asimismo, la gestión de operaciones de importación y exportación de servicios financieros permite ampliar su cobertura y competitividad en mercados internacionales. En este sentido, una administración eficiente del proceso de compras no solo impacta la rentabilidad, sino que también asegura el cumplimiento normativo, la transparencia y la sostenibilidad institucional.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco de Occidente. (s.f.). *Información corporativa*. Recuperado de https://www.bancodeoccidente.com.co
- SAP. (s.f.). *Soluciones de procurement y gestión empresarial*. Recuperado de https://www.sap.co m
- Oracle. (s.f.). *Soluciones de compras y cadena de suministro*. Recuperado de https://www.oracle.com
- Organización Mundial del Comercio. (s.f.). *Comercio internacional: conceptos básicos*. Recuperado de https://www.wto.org
- Superintendencia Financiera de Colombia. (s.f.). *Normatividad del sector financiero colombiano*. Recuperado de https://www.superfinanciera.gov.co

SERVICIO NACIONAL

DE APRENDIZAJE SENA.

Tecnólogo**:**

Coordinador de procesos logisticos

Ficha: 3185950

Título de La evidencia:

Informe criterios de talento humano

Instructor Responsable:

Luciano Imbacuan Bermeo

Nombres y Apellidos

Diana Marcela Lesmes Mancipe

CC: 1.075.656.589

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

FEB.2026

INTRODUCCION

El presente informe se realiza con el propósito de establecer los criterios e indicadores que permiten medir el desempeño de los empleados dentro de la empresa Brinsa S.A.S., tomando como base el organigrama trabajado anteriormente. A través de este ejercicio se busca comprender cómo cada cargo, desde la gerencia hasta las áreas operativas, cumple un papel fundamental dentro del funcionamiento de la organización.

En una empresa, no basta con asignar funciones y responsabilidades; también es necesario evaluar cómo se están desarrollando esas actividades, si se están cumpliendo las metas propuestas y si el trabajo se realiza con calidad, eficiencia y compromiso. Por esta razón, el área de talento humano debe contar con indicadores claros que permitan medir el rendimiento de los colaboradores de manera objetiva y organizada.

En este informe se presentan los principales departamentos de la empresa y se define para cada uno un indicador de desempeño acompañado de su respectiva fórmula, con el fin de explicar cómo se obtiene el resultado y qué significa ese porcentaje o valor. De esta manera, se facilita el seguimiento al cumplimiento de metas, el mejoramiento continuo y la toma de decisiones dentro de la empresa.

Este trabajo no solo fortalece mis conocimientos en gestión del talento humano, sino que también me permite entender la importancia de medir el desempeño laboral como una herramienta clave para el crecimiento y la sostenibilidad organizacional.

OBJETIVO GENERAL

Analizar y establecer los indicadores de desempeño aplicables a los diferentes cargos que conforman el organigrama de la empresa Brinsa S.A.S., con el propósito de evaluar de manera clara y objetiva el cumplimiento de metas, la eficiencia en los procesos, la calidad del trabajo realizado y el nivel de compromiso de cada área dentro de la organización.

A través de la definición de estos indicadores y sus respectivas fórmulas, se busca facilitar el seguimiento y control del rendimiento laboral, permitiendo identificar fortalezas, oportunidades de mejora y acciones correctivas que contribuyan al mejoramiento continuo. De esta manera, se fortalece la gestión del talento humano y se promueve una cultura organizacional orientada a resultados y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Brinsa S.A.S. es una empresa colombiana dedicada a la producción, refinación, empaque y comercialización de sal para consumo humano e industrial, además de otros productos relacionados con el sector químico. Sus procesos abarcan desde la extracción y transformación de la materia prima hasta la distribución y comercialización a nivel nacional.

La empresa cuenta con una estructura organizacional organizada por áreas estratégicas, administrativas y operativas, como gerencia, planeación, finanzas, talento humano, producción, mantenimiento, calidad, comercial, logística y CEDIS, entre otras. Cada una cumple un papel fundamental para garantizar que el producto final llegue al cliente con los estándares de calidad requeridos.

En este trabajo se relacionan precisamente esas áreas del organigrama, analizando cómo cada cargo puede ser evaluado mediante indicadores de desempeño que permitan medir su aporte al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

DESARROLLO

Empresa: Brinsa S.A.S.

1. **GERENCIA**

Cargo: Gerente General

Funciones

- Definir la dirección estratégica de la empresa.
- Tomar decisiones financieras y administrativas.
- Supervisar el cumplimiento de los objetivos corporativos.

Responsabilidades

- Garantizar crecimiento y sostenibilidad.
- Aprobar presupuestos y proyectos.
- Representar legalmente a la organización.

Indicador: Margen operacional

Fórmula:
(Utilidad operacional / Ingresos operacionales) × 100

Ejemplo:
$2.000 millones / $10.000 millones × 100 = 20%

Resultado: La empresa obtuvo un margen del 20%, lo que indica rentabilidad positiva.

2. **PLANEACIÓN**

Cargo: Analista de Planeación

Funciones:

- Diseñar planes estratégicos.
- Elaborar cronogramas.
- Hacer seguimiento a proyectos.

Responsabilidades:

- Coordinar metas institucionales.
- Controlar tiempos de ejecución.

Indicador: Cumplimiento de proyectos

(Proyectos finalizados en fecha / Total proyectos) × 100

Ejemplo: 8 / 10 × 100 = 80%

Resultado: Se cumplió el 80% de lo planeado.

3. CONTROL INTERNO

Cargo: Analista de Control Interno

Funciones:

- Evaluar procesos administrativos.
- Identificar riesgos internos.

Responsabilidades:

- Fortalecer controles.
- Garantizar transparencia.

Indicador: Índice de hallazgos

Número de hallazgos / Procesos evaluados

Ejemplo: 5 / 50 = 0,1

Resultado: Solo el 10% presentó observaciones.

4. AUDITORÍA

Cargo: Auditor Interno

Funciones:

- Revisar información financiera.
- Verificar cumplimiento normativo.
- Elaborar informes de auditoría.

Responsabilidades:

- Detectar inconsistencias.
- Proponer acciones correctivas.

Indicador: Tiempo de cierre de hallazgos

Días utilizados / Número de hallazgos

Ejemplo: 60 / 12 = 5 días

Resultado: Cada hallazgo se soluciona en promedio en 5 días.

5. **FINANZAS**

Cargo: Analista Financiero

Funciones:

- Controlar ingresos y egresos.
- Elaborar informes financieros.

Responsabilidades:

- Garantizar liquidez.
- Cumplir obligaciones tributarias.

Indicador: Flujo de caja

Ingresos – Gastos

Ejemplo: $5.000M – $4.200M = $800M

Resultado: Hay disponibilidad positiva de $800 millones.

6. **TALENTO HUMANO**

Cargo: Analista de Talento Humano

Funciones:

- Gestionar selección y contratación.

- Administrar nómina.

Responsabilidades:

- Mantener estabilidad laboral.
- Promover bienestar.

Indicador: Rotación de personal

(Retiros / Promedio empleados) × 100

Ejemplo: 10 / 200 × 100 = 5%

Resultado: La rotación fue baja (5%).

7. CALIDAD

Cargo: Coordinador de Calidad

Funciones:

- Supervisar estándares.
- Realizar inspecciones.

Responsabilidades:

- Reducir defectos.
- Cumplir normas técnicas.

Indicador: Costo de no calidad

Devoluciones + reprocesos + garantías

Ejemplo: $80 millones

Resultado: Se generaron $80M en pérdidas por fallas.

8. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST)

Cargo: Coordinador SST

Funciones:

- Implementar SG-SST.
- Investigar accidentes.

Responsabilidades:

- Proteger integridad del trabajador.

Indicador: Tasa accidentalidad

(N° accidentes × 200.000) / Horas trabajadas

Resultado: 1,2 índice de accidentalidad.

9. **PRODUCCIÓN**

Cargo: Líder de Producción

Funciones:

- Coordinar fabricación diaria.
- Supervisar operarios.

Responsabilidades:

- Cumplir metas productivas.
- Minimizar desperdicios.

Indicador: Eficiencia global (OEE)

Disponibilidad × Rendimiento × Calidad

Ejemplo: 0,95 × 0,98 × 0,99 = 0,92

Resultado: La eficiencia fue del 92%.

10. **MANTENIMIENTO**

Cargo: Técnico de Mantenimiento

Funciones:

- Ejecutar mantenimiento preventivo.
- Reparar equipos.

Responsabilidades:

- Garantizar maquinaria operativa.

Indicador: MTTR

Horas reparación / Número fallas

Ejemplo: 40 / 8 = 5 horas

Resultado: Cada daño tarda 5 horas en repararse.

11. **COMPRAS**

Cargo: Analista de Compras

Funciones:

- Negociar con proveedores.
- Gestionar órdenes de compra.

Responsabilidades:

- Garantizar abastecimiento.
- Controlar costos.

Indicador: Variación de precio

(Precio actual – Precio anterior) / Precio anterior

Ejemplo: 10% aumento.

12. **LOGÍSTICA**

Cargo: Coordinador Logístico

Funciones:

- Coordinar distribución.
- Supervisar transporte.

Responsabilidades:

- Garantizar entregas oportunas.

Indicador: Rotación inventario

Costo ventas / Inventario promedio

Resultado: Rota 6 veces al año.

13. **CEDIS (Centro de Distribución)**

Cargo: Coordinador CEDIS

Funciones:

- Administrar almacenamiento.
- Controlar inventarios físicos.

Responsabilidades:

- Evitar pérdidas.

Indicador: Exactitud inventario

(Unidades correctas / Total verificadas) × 100

Resultado: 99% exactitud.

14. **COMERCIAL**

Cargo: Asesor Comercial

Funciones:

- Cumplir metas de ventas.
- Gestionar clientes.

Responsabilidades:

- Incrementar ingresos.

Indicador: Tasa conversión

Clientes que compran / Clientes contactados

Resultado: 45% efectividad.

15. **SERVICIO AL CLIENTE**

Cargo: Auxiliar Servicio al Cliente

Funciones:

- Atender quejas y reclamos.
- Registrar solicitudes.

Responsabilidades:

- Garantizar satisfacción.

Indicador: Nivel satisfacción

Puntaje obtenido / Puntaje máximo

Resultado: 90% satisfacción.

16. **SISTEMAS / TECNOLOGÍA**

Cargo: Auxiliar Sistemas

Funciones:

- Dar soporte técnico.
- Mantener red y equipos.

Responsabilidades:

- Garantizar disponibilidad tecnológica.

Indicador: Disponibilidad sistema

Horas activo / Horas totales

Resultado: 98% funcionamiento.

17. **MEDIO AMBIENTE**

Cargo: Gestor Ambiental

Funciones:

- Supervisar manejo de residuos.
- Implementar programas ambientales.

Responsabilidades:

- Cumplir normatividad ambiental.

Indicador: Cumplimiento plan ambiental

18 / 20 = 90%

CONCLUSIONES

Al realizar este trabajo pude darme cuenta de que una empresa no funciona solamente porque cada persona cumpla con su tarea, sino porque todas las áreas trabajan de manera organizada y conectada. Antes pensaba que algunos departamentos eran más importantes que otros, pero ahora entiendo que desde gerencia hasta el área operativa todos cumplen un papel fundamental dentro de la empresa.

También comprendí que los indicadores no son solo números o fórmulas, sino herramientas que permiten medir si realmente se están alcanzando las metas propuestas. Me pareció interesante ver cómo cada departamento tiene una forma diferente de evaluarse, dependiendo de sus funciones y responsabilidades. Esto me ayudó a entender que la medición del desempeño debe adaptarse a cada área y no puede ser igual para todos.

Este trabajo fortaleció mi aprendizaje en talento humano, porque entendí la importancia de evaluar el rendimiento de manera objetiva, pero también justa. Además, me permitió relacionar la teoría con una empresa real como Brinsa S.A.S., lo que hizo que el ejercicio fuera más práctico y significativo para mí.

Considero que una buena estructura organizacional acompañada de indicadores claros es clave para que una empresa pueda crecer, mejorar continuamente y mantenerse competitiva en el mercado.

SERVICIO NACIONAL

DE APRENDIZAJE SENA.

Tecnólogo**:**

Coordinador de procesos logisticos

Ficha: 3185950

Título de La evidencia:

Informe perfiles de personal

Instructor Responsable:

Luciano Imbacuan Bermeo

Nombres y Apellidos

Diana Marcela Lesmes Mancipe

CC: 1.075.656.589

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

FEB.2026

INTRODUCCION

El desarrollo de este informe me permitió analizar de manera más cercana cómo se organiza una empresa y la importancia que tiene cada cargo dentro de su estructura. Para este trabajo se tomó como referencia la empresa Brinsa S.A.S., ya que es una organización reconocida por su trayectoria, su compromiso con la calidad y el cuidado de sus trabajadores.

En la elaboración del documento pude comprender que cada área cumple un papel fundamental y que el buen funcionamiento de una empresa no depende solo de un departamento, sino del trabajo conjunto y coordinado de todos. Definir claramente las funciones y responsabilidades de cada cargo facilita el cumplimiento de los objetivos, mejora el ambiente laboral y permite que cada colaborador tenga claridad sobre su rol dentro de la organización.

Este ejercicio no solo fortalece mis conocimientos académicos, sino que también me ayuda a tener una visión más real y consciente de cómo el talento humano aporta al crecimiento y sostenibilidad de una empresa.

OBJETIVO GENERAL

Comprender cómo se organiza internamente la empresa Brinsa S.A.S., reconociendo la importancia de cada departamento y de los cargos que la conforman, para fortalecer mis conocimientos en gestión del talento humano y estructura organizacional.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Brinsa S.A.S. es una empresa colombiana dedicada principalmente a la producción y comercialización de sal y otros productos derivados, con una sólida trayectoria en el mercado nacional. Se caracteriza por su compromiso con la calidad, la sostenibilidad y la innovación, implementando procesos que cumplen con normas técnicas y estándares que garantizan productos seguros y confiables para los consumidores.

La empresa cuenta con diferentes departamentos que trabajan de manera articulada, permitiendo que cada proceso se realice de forma eficiente y organizada, siempre enfocados en la satisfacción del cliente y en el bienestar de sus trabajadores.

ORGANIGRAMA GENERAL – ORDEN DE DEPARTAMENTO

A continuación, se presentan los departamentos de la empresa Brinsa S.A.S. organizados de manera jerárquica, similar a como se estructuran dentro de un organigrama empresarial, iniciando desde la alta dirección hasta las áreas operativas y de apoyo.

1. **GERENCIA**

Cargo: Gerente General

Función:
Orientar la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, tomando decisiones que permitan un crecimiento sostenible.

Responsabilidades:

- Definir estrategias y políticas empresariales.
- Supervisar el desempeño de los departamentos.
- Representar legalmente a la empresa.
- Tomar decisiones clave para su funcionamiento.

2. **PLANEACIÓN**

Cargo: Analista de Planeación

Función:
Apoyar la proyección de metas y la organización de recursos mediante el análisis de información estratégica.

Responsabilidades:

- Elaborar planes de trabajo.
- Analizar indicadores.
- Hacer seguimiento a metas.
- Proponer mejoras en los procesos.

3. **CONTROL INTERNO**

Cargo: Analista de Control Interno

Función:
Verificar el cumplimiento de normas y procedimientos internos para prevenir riesgos.

Responsabilidades:

- Revisar procesos administrativos.
- Identificar riesgos.
- Elaborar informes de control.
- Proponer acciones correctivas.

4. **AUDITORÍA**

Cargo: Auditor Interno

Función:
Evaluar los procesos de la empresa para asegurar su eficiencia y transparencia.

Responsabilidades:

- Realizar auditorías internas.
- Verificar cumplimiento normativo.
- Presentar informes.
- Hacer seguimiento a planes de mejora.

5. **FINANZAS**

Cargo: Analista Financiero

Función:
Analizar y controlar la información económica para apoyar una adecuada administración de recursos.

Responsabilidades:

- Registrar ingresos y gastos.
- Elaborar informes financieros.

- Apoyar presupuestos.
- Cumplir obligaciones tributarias.

6. **TALENTO HUMANO**

Cargo: Analista de Talento Humano

Función:
Gestionar los procesos relacionados con el personal y su bienestar laboral.

Responsabilidades:

- Apoyar reclutamiento y selección.
- Gestionar documentación.
- Apoyar capacitaciones.
- Brindar acompañamiento laboral.

7. **CALIDAD**

Cargo: Coordinador de Calidad

Función:
Garantizar que los procesos y productos cumplan con los estándares establecidos.

Responsabilidades:

- Supervisar procesos productivos.
- Coordinar auditorías.
- Capacitar al personal.
- Controlar indicadores de calidad.

8. **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST)**

Cargo: Profesional de SST

Función:
Promover condiciones de trabajo seguras que protejan la salud de los colaboradores.

Responsabilidades:

- Identificar riesgos laborales.
- Capacitar en prevención.
- Investigar accidentes.
- Fomentar el autocuidado.

9. PRODUCCIÓN

Cargo: Líder de Producción

Función:
Coordinar el proceso productivo garantizando eficiencia y cumplimiento de metas.

Responsabilidades:

- Supervisar personal operativo.
- Verificar uso de materiales.
- Reportar novedades.
- Garantizar metas de producción.

10. MANTENIMIENTO

Cargo: Técnico de Mantenimiento

Función:
Velar por el correcto funcionamiento de maquinaria e instalaciones.

Responsabilidades:

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo.
- Corregir fallas técnicas.
- Registrar actividades realizadas.

11. **COMPRAS**

Cargo: Analista de Compras

Función:
Asegurar la adquisición oportuna de insumos y servicios.

Responsabilidades:

- Solicitar cotizaciones.
- Realizar órdenes de compra.
- Verificar calidad de insumos.
- Mantener relación con proveedores.

12. **LOGÍSTICA**

Cargo: Coordinador Logístico

Función:
Coordinar almacenamiento y transporte para garantizar entregas oportunas.

Responsabilidades:

- Controlar inventarios.
- Coordinar despachos.
- Optimizar rutas.
- Elaborar informes logísticos.

13. **CEDIS (Centro de Distribución)**

Cargo: Coordinador de CEDIS

Función:
Organizar las operaciones del centro de distribución desde la recepción hasta el despacho.

Responsabilidades:

- Supervisar recepción y despacho.
- Controlar inventarios.
- Coordinar personal operativo.
- Garantizar cumplimiento de normas.

14. **COMERCIAL**

Cargo: Asesor Comercial

Función:
Impulsar las ventas mediante atención cercana y orientación al cliente.

Responsabilidades:

- Atender clientes.
- Cumplir metas de ventas.
- Hacer seguimiento a pedidos.
- Apoyar fidelización.

15. **SERVICIO AL CLIENTE**

Cargo: Auxiliar de Servicio al Cliente

Función:
Atender solicitudes y reclamos garantizando una comunicación clara.

Responsabilidades:

- Recibir solicitudes.
- Brindar información.
- Hacer seguimiento a casos.

16. **SISTEMAS / TECNOLOGÍA**

Cargo: Auxiliar de Sistemas

Función:
Brindar soporte tecnológico para el correcto funcionamiento de los sistemas.

Responsabilidades:

- Soporte técnico.
- Mantenimiento de equipos.
- Apoyar seguridad informática.

17. **MEDIO AMBIENTE**

Cargo: Gestor Ambiental

Función:
Fomentar prácticas responsables para el cuidado del medio ambiente.

Responsabilidades:

- Supervisar manejo de residuos.
- Apoyar cumplimiento ambiental.
- Promover campañas ecológicas.

CONCLUSIONES

Después de realizar este trabajo, considero que la correcta organización de los departamentos y la definición clara de funciones y responsabilidades es fundamental para el buen funcionamiento de una empresa como Brinsa S.A.S.

Comprendí que cada área cumple un papel importante dentro del proceso general y que todas trabajan de manera complementaria. Este ejercicio fortaleció mi conocimiento sobre la estructura organizacional y me permitió valorar la importancia del talento humano en el logro de los objetivos empresariales.

Sin duda, este trabajo representa un aprendizaje significativo dentro de mi proceso de formación.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Tecnólogo: Coordinación de procesos logísticos

Ficha: 3070236

Título de La evidencia: Propuesta plan de operación logística para la empresa proyecto

Instructor Responsable: Luciano Imbacuan

Orlando José Prasca Medina

1100081120

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

2026

Desarrollo de la evidencia:

PLAN DE OPERACIÓN LOGÍSTICA

Empresa: Banco de Occidente
Sector: Financiero
Ubicación: Colombia
Fecha: 2026

1. INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Operación Logística tiene como finalidad diseñar y estructurar los procesos logísticos que soportan la operación del Banco de Occidente, garantizando el cumplimiento de su promesa de valor, eficiencia operativa y calidad en el servicio financiero.

Aunque se trata de una entidad bancaria (sector servicios), sus procesos logísticos son fundamentales para asegurar la disponibilidad de efectivo, funcionamiento de oficinas, operación de cajeros automáticos, soporte tecnológico y atención al cliente.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

El Banco de Occidente es una entidad financiera colombiana que ofrece productos como:

- Cuentas de ahorro y corriente
- Créditos comerciales y de consumo
- Tarjetas de crédito
- Servicios empresariales
- Banca digital

Promesa de valor:

Brindar soluciones financieras ágiles, seguras y confiables, con amplia cobertura nacional y respaldo tecnológico.

3. TIPO DE ORGANIZACIÓN

- Empresa privada del sector financiero.
- Organización jerárquica funcional.
- Regulada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Alto nivel de control normativo y gestión de riesgos.

Recursos de la organización

Humanos:

- Gerente general
- Gerente de operaciones
- Personal de oficinas
- Área de logística y soporte
- Personal de seguridad

Tecnológicos:

- Plataforma bancaria central
- Cajeros automáticos (ATM)
- Data centers
- Software de gestión financiera

Físicos:

- Oficinas y sucursales
- Centros administrativos
- Cajeros automáticos

- Vehículos de transporte de valores

4. CADENA DE SUMINISTRO DEL BANCO

En una entidad bancaria, la cadena de suministro se orienta al servicio financiero.

Eslabones:

1. **Proveedores**

- Empresas de transporte de valores
- Proveedores tecnológicos
- Empresas de seguridad
- Proveedores de papelería y suministros

2. **Banco (Operación Central y Sucursales)**

- Gestión financiera
- Custodia de efectivo
- Procesamiento de transacciones

3. **Clientes**

- naturales
- Empresas
- Sector corporativo

4. **Entidades regulatorias**

- Supervisión y control normativo

5. PROCESOS LOGÍSTICOS PRINCIPLES

Se contemplan más de la mitad de los procesos operativos diarios del banco.

5.1 Gestión de Abastecimiento

- Contratación de proveedores de tecnología.
- Contratos con empresas transportadoras de valores.
- Adquisición de insumos y equipos.
- Gestión de contratos de mantenimiento.

Indicador: Nivel de cumplimiento de proveedores ≥ 98%.

5.2 Gestión de Efectivo (Logística de Valores)

Proceso crítico del banco.

Actividades:

1. Planeación de requerimientos de efectivo.
2. Coordinación con empresa transportadora de valores.
3. Distribución de efectivo a sucursales y cajeros.
4. Recolección de excedentes.
5. Custodia y arqueos.

Indicadores:

- Disponibilidad de cajeros ≥ 99%.
- Diferencias en arqueos ≤ 0.5%.

5.3 Gestión de Cajeros Automáticos (ATM)

- Monitoreo remoto.
- Recarga de efectivo.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Actualización de software.

Tiempo máximo de respuesta ante fallas: 4 horas.

5.4 Gestión Documental

- Recepción y archivo de documentos.
- Digitalización.
- Custodia física y digital.
- Gestión de créditos y contratos.kbn

5.5 Procesamiento de Operaciones Bancarias

1. Recepción de transacciones.
2. Validación en sistema.
3. Autorización.
4. Registro contable.
5. Confirmación al cliente.

Incluye:

- Transferencias
- Pagos
- Desembolsos
- Recaudos

5.6 Soporte Tecnológico

- Administración de servidores.
- Seguridad informática.
- Monitoreo de transacciones.

- Respaldo de información (backups).

Indicador: Disponibilidad del sistema ≥ 99.9%.

5.7 Servicio al Cliente

- Atención en oficinas.
- Call center.
- Canales digitales.
- Gestión de PQRS.

Tiempo de respuesta máximo: 24–48 horas.

6. FLUJO DE LOS PROCESOS

Ejemplo de flujo logístico bancario:

Planeación financiera → Abastecimiento de efectivo → Distribución a sucursales y ATM → Atención al cliente → Registro contable → Reporte regulatorio → Servicio postventa.

Se recomienda incluir un diagrama de flujo en el documento final.

7. COMPARACIÓN ENTRE PROCESOS Y PROMESA DE VALOR

Promesa de Valor	Proceso Relacionado	Nivel de Cumplimiento
Seguridad	Logística de valores	Alto
Agilidad	Procesamiento digital	Alto
Confiabilidad	Soporte tecnológico	99.9%
Cobertura nacional	Gestión de sucursales y ATM	Alto

Conclusión: Los procesos logísticos respaldan directamente la promesa de valor mediante control, seguridad y tecnología.

8. INDICADORES LOGÍSTICOS (KPIs)

- Nivel de disponibilidad de cajeros.
- Tiempo promedio de atención.
- Nivel de cumplimiento de proveedores.
- Tiempo de ciclo de crédito.
- Nivel de incidentes operativos.
- Costo operativo logístico.

9. PROPUESTAS DE MEJORA

- Implementación de inteligencia artificial para predicción de demanda de efectivo.
- Automatización de gestión documental.
- Optimización de rutas de transporte de valores.
- Mayor fortalecimiento en ciberseguridad.
- Integración total de canales digitales.

10. CONCLUSIONES

El plan de operación logística del **Banco de Occidente** demuestra que, aunque pertenece al sector servicios, sus procesos logísticos son esenciales para garantizar:

- Seguridad financiera
- Disponibilidad de efectivo
- Funcionamiento continuo de plataformas
- Satisfacción del cliente

La correcta articulación entre abastecimiento, gestión de efectivo, tecnología y servicio permite cumplir la promesa de valor y mantener la competitividad en el sector financiero.

CONCLUSIÓN:

El diseño del Plan de Operación Logística para el Banco de Occidente permitió identificar y estructurar los procesos estratégicos que garantizan el funcionamiento eficiente de la entidad financiera, asegurando el cumplimiento de su promesa de valor basada en la seguridad, agilidad y confiabilidad del servicio.

A través del análisis de la cadena de suministro, la definición de los eslabones logísticos y la estructuración de procesos como la gestión de efectivo, administración de cajeros automáticos, abastecimiento, soporte tecnológico y servicio al cliente, se evidencia que la logística en el sector financiero no se limita al manejo de bienes físicos, sino que integra flujos de información, recursos tecnológicos y control operativo de alta precisión.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco de Occidente. (2023). *Informe de gestión y sostenibilidad*. https://www.bancodeoccidente.com.co
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2023). *Normativa del sistema financiero colombiano*. https://www.superfinanciera.gov.co
- Council of Supply Chain Management Professionals. (2020). *Supply Chain Management Definitions and Glossary*. CSCMP.
- Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro* (5ª ed.). Pearson Educación.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2016). *Administración de la cadena de suministro: Estrategia, planeación y operación* (6ª ed.). Pearson.