	LG	LAURA MARIA GAMARRA DIAZ	1192780012cc	laurigama15@gmail.com	Enviado para calificar Calificado	Calificar A	Editar	domingo, 21 de junio de 2026, 19:17	Hola Buenas tardes Instructor, le envió la Actividad Asignada, adjunto PDF.	Evidencia GA8-210101067-AA1-EV01. Infografía gestión por procesos y metodologías para la mejora..pdf 21 de junio de 2026, 19:17	Comentarios (0)	lunes, 29 de junio de 2026, 19:47	Cordial saludo estimada Laura, la evidencia cumple a cabalidad con los requerimientos técnicos y formales de la Guía 8. Felicitaciones ...	A
	AS	ANGIE NAYELI SANDOVAL GOMEZ	1193391862cc	angie_nsandoval@soy.sena.edu.co	Enviado para calificar Calificado	Calificar A	Editar	sábado, 27 de junio de 2026, 20:03		Infografía gestión por procesos y metodologías para la mejora. (GA8-210101067-AA1-EV01).pdf 27 de junio de 2026, 20:03	Comentarios (0)	lunes, 29 de junio de 2026, 19:48	Cordial saludo estimada Angie, la evidencia presentada cumple de manera sobresaliente con todos los lineamientos técnicos de la Guía 8. ...	A
	AR	ALEJANDRO RAMIREZ LONDOÑO	1004719402cc	alejorami61@gmail.com	Enviado para calificar Calificado	Calificar A	Editar	domingo, 28 de junio de 2026, 13:41	Buen día, instructor, hago envió de mi evidencia, gracias.	Evidencia GA8-210101067-AA1-EV01. Infografía gestión por procesos y metodologías para la mejora.pdf 28 de junio de 2026, 13:41	Comentarios (0)	lunes, 29 de junio de 2026, 19:50	Cordial saludo Alejandro, su evidencia ha sido aprobada satisfactoriamente. Ha demostrado una notable capacidad para identificar y ...	A
	AV	ANDRES FELIPE VARELA DUQUE	1017257051cc	varelaandres141@gmail.com	Enviado para calificar Calificado	Calificar A	Editar	jueves, 25 de junio de 2026, 18:06	(29 palabras) Buen dia instructor Hector Muñoz hago entrega de la evidencia Infografía gestión por procesos y metodologías para la mejora. ...	Infografía gestión por procesos y metodologías para la mejora. GA8-210101067-AA1-EV01.pdf 25 de junio de 2026, 18:06	Comentarios (0)	lunes, 29 de junio de 2026, 19:53	Cordial saludo Andrés, la evidencia presentada cumple con el requerimiento mínimo de la guía de acuerdo a la infografía de la empresa ...	A
	JG	JOHAN SEBASTIAN GIRALDO ORREGO	1128278610cc	jhsebastian22@gmail.com	Enviado para calificar Calificado	Calificar A	Editar	domingo, 28 de junio de 2026, 21:03		Evidencia GA8-210101067-AA1-EV01. Infografía gestión por procesos y metodologías para la.pdf 28 de junio de 2026, 21:02	Comentarios (0)	lunes, 29 de junio de 2026, 19:54	Cordial saludo Johan, la evidencia presentada cumple de forma sobresaliente con los criterios de evaluación de la Guía 8. La infografía ...	A
	MC	MIRYAM YANETH CALDERON RODRIGUEZ	21003718cc	janethc7911@gmail.com	Enviado para calificar Calificado	Calificar A	Editar	martes, 23 de junio de 2026, 21:02		Infografía Procesos .pdf 23 de junio de 2026, 21:01	Comentarios (0)	lunes, 29 de junio de 2026, 19:56	Cordial saludo Miryam, felicidades por una evidencia excepcional que	A

GESTIÓN POR PROCESOS Y LOGÍSTICA

ATEMKA SAS

GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO E INVENTARIOS

PROVEEDORES/ MATERIA PRIMA / ÓRDENES DE COMPRA/ FACTURAS/ REMISIONES.

PHVA:
(Planear, Hacer, Verificar, Actuar)



Recepción de Materiales



Inspección de Calidad de la melamina



Ubicación Eficiente en Almacén



corte y produccion



Salidas producto terminado

LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA

COORDINAR EL TRASLADO, ENSAMBLE E INSTALACIÓN DE LOS MUEBLES/ CUMPLIENDO CON LOS TIEMPOS PACTADOS.

Seguimiento
(Táctica, Notificación, rastreo gps)



Transporte y Distribución

Instalación (Equipos Especializados)



Planificación de Montaje



Instalación Profesional



Entrega y Satisfacción del Cliente

(Ciclo PHVA):

- Planear: Consolidación de carga, cubicaje y planeación de rutas de transporte (optimización de fletes).
- Hacer: Cargue seguro (protección de piezas modulares para evitar rayones), transporte y ensamble en el sitio del cliente.
- Verificar: Firma de la orden de entrega a satisfacción y verificación del checklist de instalación.
- Actuar: Evaluar tiempos de entrega e incidencias en transporte para mejorar la ruta o el embalaje.
- Cliente final (Constructoras, oficinas, hogares).





Eficiencia Operativa | **Tiempos de Entrega** | **Precisión de Inventario** | **Satisfacción del Cliente** | **Reducción de Costos**

MIRYAM JANETH CALDERON R. /FICHA 3118361

☐		CARLOS ALBERTO MORENO MORENO	74856962cc	carlosalbertomoreno11@gmail.com	Enviado para calificar Calificado	Calificar A	Editar	miércoles, 24 de junio de 2026, 10:17		Solución caso modelado de procesos.pdf 24 de junio de 2026, 10:17	Comentarios (0)	lunes, 29 de junio de 2026, 20:52	Carlos Alberto, su informe de solución de caso cumple de manera integral y estructurada con los lineamientos técnicos solicitados en el ...	A
☐	YP	YAZMIN ADRIANA PEREZ DELGAN	1081910375cc	delganadriana@gmail.com	Enviado para calificar Calificado	Calificar A	Editar	viernes, 22 de mayo de 2026, 17:38		Solución caso modelado de procesos. GA8-210101067-AA1-EV02.pdf 22 de mayo de 2026, 17:38	Comentarios (0)	lunes, 29 de junio de 2026, 20:54	Yazmin Adriana, su informe de solución de caso cumple de manera sobresaliente con las directrices del programa, asumiendo un rol de ...	A
☐	LC	LUIS ALBERTO CARVAJAL GUERRERO	1055272827cc	alberto1994guerrero@gmail.com	Enviado para calificar Calificado	Calificar A	Editar	miércoles, 24 de junio de 2026, 22:38	(20 palabras) Solución caso modelado de procesos. **GA8-210101067-AA1-EV02** Buenas noches envio evidencia para su correspondiente reviciòn y calificaciòn ...	Evidencia GA8.pdf 24 de junio de 2026, 22:37	Comentarios (0)	lunes, 29 de junio de 2026, 20:55	Luis Alberto, el informe de solución de caso cumple de manera idónea y muy estructurada con las directrices de la guía, adaptando ...	A

Evidencia GA8-210101067-AA1-EV02. Solución caso modelado de procesos.

CARLOS ALBERTO MORENO MORENO

COORDINACION DE PROCESOS LOGISTICOS (3134572)

2026

INFORME: SOLUCIÓN CASO MODELADO DE PROCESOS

Introducción

Actualmente las empresas enfrentan grandes retos relacionados con la atención al cliente, la transformación digital y la optimización de sus procesos internos. Los consumidores esperan recibir respuestas rápidas, información confiable y servicios disponibles en cualquier momento mediante diferentes plataformas tecnológicas.

El uso de herramientas digitales dentro de los procesos de suministro, compra, venta y atención al cliente permite mejorar la experiencia del usuario, aumentar la eficiencia operativa y fortalecer la relación entre la empresa y sus clientes.

En el presente informe se analiza la situación problema relacionada con los sistemas de ayuda al cliente, las tecnologías de comunicación y las herramientas necesarias para mejorar los procesos empresariales.

Desarrollo de las preguntas

1. ¿Considera usted que la empresa en la que actualmente labora cumple con todas las herramientas tecnológicas necesarias para atraer y satisfacer al cliente según la normatividad en la ejecución de los procesos de suministros de cadena?

La empresa donde se desarrolla el análisis cuenta con algunas herramientas tecnológicas que permiten apoyar los procesos de atención al cliente, gestión de pedidos, control de inventarios y comunicación interna. Sin embargo, en muchos casos estas herramientas requieren actualización constante para cumplir con las nuevas expectativas del mercado.

Para lograr una adecuada ejecución de los procesos de la cadena de suministro es necesario contar con sistemas que permitan:

- Controlar inventarios en tiempo real.
- Gestionar pedidos y entregas.
- Mantener comunicación permanente con los clientes.

- Garantizar seguridad en la información.
- Cumplir con normas de protección de datos y calidad del servicio.

Actualmente las empresas deben implementar soluciones tecnológicas como sistemas ERP, CRM, plataformas de comercio electrónico y canales digitales de atención, ya que estas herramientas ayudan a reducir errores, mejorar tiempos de respuesta y aumentar la satisfacción del cliente.

2. ¿Se aplica un servicio virtual de compra y venta de mercancías en la empresa que labora?

Sí, la empresa aplica un servicio virtual para apoyar la compra y venta de mercancías mediante herramientas digitales como páginas web, sistemas internos de pedidos, plataformas comerciales o comunicación mediante canales virtuales.

Este tipo de servicio permite que los clientes puedan consultar productos, solicitar información, realizar pedidos y recibir seguimiento sin necesidad de desplazarse físicamente hasta las instalaciones de la empresa.

El comercio electrónico se ha convertido en un elemento importante dentro de la cadena de suministro porque facilita:

- Mayor alcance de clientes.
- Disponibilidad del servicio las 24 horas.
- Reducción de tiempos de atención.
- Mejor organización de la información comercial.

3. Si la respuesta anterior es correcta, ¿Qué inconvenientes considera usted que el cliente puede encontrar a la hora de utilizarlo?

Aunque las plataformas virtuales generan beneficios, también pueden presentar algunas dificultades para los clientes, entre ellas:

Problemas de conectividad:

Algunos usuarios pueden tener dificultades para acceder al servicio debido a problemas de internet o fallas del sistema.

Falta de atención personalizada:

Cuando un cliente necesita resolver una situación específica puede sentir limitaciones si la plataforma no cuenta con atención humana inmediata.

Errores en la información:

Puede presentarse información desactualizada sobre precios, disponibilidad de productos o tiempos de entrega.

Seguridad digital:

Los clientes pueden tener preocupación sobre el manejo de sus datos personales, pagos electrónicos o información financiera.

Falta de capacitación:

Algunos usuarios pueden desconocer el funcionamiento de las plataformas digitales y requerir orientación.

Por esto es importante que la empresa realice mantenimiento constante, capacitación y mejoras en sus sistemas tecnológicos.

4. Si la empresa pudiera invertir una suma de dinero considerable, ¿Cuáles serían los avances tecnológicos para la comunicación y atención al cliente que recomendaría adquirir?

Se recomienda implementar las siguientes herramientas:

Sistema CRM (Customer Relationship Management)

Descripción:
Es una plataforma que permite administrar la información de los clientes, sus compras, solicitudes, reclamos y preferencias.

Funcionamiento:
El CRM almacena todos los datos del cliente y permite que los funcionarios tengan una visión completa de cada interacción, logrando una atención más rápida y personalizada.

Costo promedio:
Puede variar aproximadamente entre $50 y $300 dólares mensuales por usuario dependiendo de la solución y características contratadas.

Beneficios:

- Mejor seguimiento al cliente.
- Mayor fidelización.
- Automatización de respuestas.
- Mejor análisis de ventas.

Chatbots con inteligencia artificial

Descripción:
Son asistentes virtuales capaces de responder preguntas frecuentes de los clientes automáticamente.

Funcionamiento:
El cliente escribe una consulta y el sistema analiza la información para entregar una respuesta inmediata. Si el problema requiere atención especializada, puede transferir la conversación a un funcionario.

Costo promedio:
Puede encontrarse desde planes gratuitos hasta soluciones empresariales superiores a $500 dólares mensuales.

Beneficios:

- Atención 24/7.
- Reducción de tiempos de espera.
- Mayor capacidad de atención.

Plataforma ERP (Enterprise Resource Planning)

Descripción:
Sistema que integra procesos como compras, inventarios, ventas, logística y finanzas.

Funcionamiento:
Permite que todas las áreas trabajen con la misma información actualizada.

Costo promedio:
Puede variar desde miles de dólares en pequeñas empresas hasta inversiones mayores dependiendo del tamaño de la organización.

Beneficios:

- Control de inventarios.
- Optimización logística.
- Reducción de errores.
- Mejor toma de decisiones.

Aplicación móvil empresarial

Descripción:
Una aplicación donde los clientes pueden consultar productos, realizar pedidos y comunicarse con la empresa.

Funcionamiento:
Permite realizar operaciones comerciales desde teléfonos inteligentes.

Costo promedio:
El desarrollo puede estar aproximadamente entre $5.000 y $50.000 dólares dependiendo de su complejidad.

Beneficios:

- Mayor comodidad para el cliente.
- Acceso permanente.
- Fortalecimiento de la marca.

5. ¿Cuánto cuesta o costaba todo el software que tiene la empresa actualmente si es del todo legal?

El costo del software empresarial depende de las herramientas utilizadas, número de usuarios y tipo de licencia.

Un estimado para una empresa mediana puede ser:

Software o herramienta	Costo aproximado
Sistema ERP	$10.000 a $100.000 dólares
CRM empresarial	$600 a $10.000 dólares anuales
Antivirus y seguridad informática	$500 a $5.000 dólares anuales
Licencias de oficina	$100 a $300 dólares por usuario anual
Sistemas de almacenamiento y nube	$100 a $2.000 dólares mensuales

Una empresa con infraestructura tecnológica completa puede invertir desde aproximadamente $20.000 hasta más de $150.000 dólares, dependiendo de sus necesidades.

Es fundamental que todo el software utilizado sea legal, ya que las licencias permiten recibir soporte, actualizaciones de seguridad y garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas.

Conclusión

La transformación digital es un elemento fundamental para que las empresas puedan responder a las necesidades actuales de los clientes. La implementación de herramientas tecnológicas como CRM, ERP, inteligencia artificial y plataformas digitales permite mejorar los procesos de la cadena de suministro, aumentar la eficiencia y brindar una mejor experiencia al consumidor.

Las organizaciones deben invertir en tecnología, capacitación y seguridad informática para mantenerse competitivas y garantizar servicios confiables en un mercado cada vez más digital.

COORDINACIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS

FICHA
3118577

EVIDENCIA DEL TÍTULO
INFOGRAFÍA GESTIÓN POR PROCESOS Y METODOLOGÍAS PARA LA MEJORA

INSTRUCTOR
HECTOR MUÑOZ

NOMBRE
JULIBETH MARTÍNEZ LOZANO
ID: 1047479168

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE (SENA)
CENTRO REGIONAL DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL CAUCA
2026

GESTIÓN POR PROCESOS Y METODOLOGÍAS DE MEJORA EN TECNOLOGIA.NET

La gestión por procesos permite organizar las actividades de la empresa para satisfacer las necesidades del cliente mediante la mejora continua.

Gestión De Inventarios

CARACTERIZACIÓN

Entradas
- Solicitudes de compra.
- Inventario actual.
- Pronóstico de ventas.
- Catálogo de proveedores.

Actividades
1. Revisar niveles de inventario.
2. Identificar productos faltantes.
3. Realizar pedido al proveedor.
4. Recibir mercancía.
5. Verificar calidad y cantidad.
6. Registrar ingreso al sistema.
7. Almacenar productos.





Salidas
- Inventario actualizado.
- Productos disponibles para venta.
- Reportes de existencias.

Recursos
- Sistema de inventarios.
- Personal de bodega.
- Equipos de cómputo.
- Estanterías.

Controles
- Auditorías de inventario.
- Conteos cíclicos.
- Registro de entradas y salidas

MEJORA CONTINUA (PVHA)

- Analizar productos de baja rotación.
- Optimizar niveles mínimos y máximos.
- Automatizar alertas de reabastecimiento.



KPI – INDICADORES DE GESTIÓN DE INVENTARIOS

INDICADOR	FÓRMULA	META	DESCRIPCIÓN / ÍCONO
1 Exactitud del inventario	$\left(\frac{\text{Inventario correcto}}{\text{Inventario total}}\right) \times 100$	≥ 98%	Mide el porcentaje de coincidencia entre el inventario físico y el registrado en el sistema.
2 Rotación de inventario	$\frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario promedio}}$	≥ 6 veces/año	Indica cuántas veces se renueva el inventario en un año.
3 Nivel de disponibilidad	$\frac{\text{Productos disponibles}}{\text{Productos requeridos}} \times 100$	≥ 95%	Mide la capacidad de la empresa para contar con productos disponibles para la demanda.
4 Tiempo de reposición	$\frac{\text{Fecha recepción}}{\text{Fecha pedido}}$	≤ 5 días	Tiempo transcurrido entre la realización del pedido y la recepción de los productos.

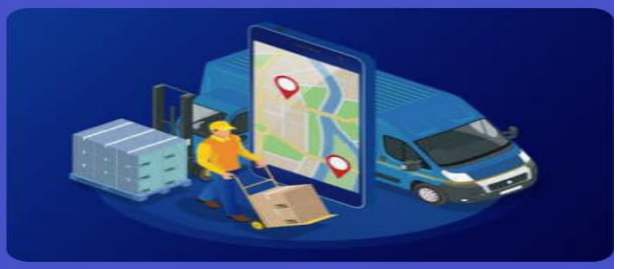
GESTIÓN POR PROCESOS Y METODOLOGÍAS DE MEJORA EN TECNOLOGIA.NET

La gestión por procesos permite organizar las actividades de la empresa para satisfacer las necesidades del cliente mediante la mejora continua.

Gestión De Pedidos y Distribución

Entradas
- Pedido del cliente.
- Inventario disponible.
- Información de transporte.

Actividades
- Recepción del pedido.
- Verificación de disponibilidad.
- Preparación (picking).
- Empaque.
- Facturación.
- Despacho.
- Seguimiento de entrega.





Salidas
- Pedido entregado.
- Factura emitida.
- Cliente satisfecho.

Recursos
- Plataforma de ventas.
- Personal logístico.
- Vehículos o transportadoras.
- Software de seguimiento.

Controles
- Confirmación de pedidos.
- Trazabilidad de envíos.
- Control de devoluciones.

MEJORA CONTINUA (PVHA)

- Optimizar rutas de entrega.
- Reducir errores de preparación de pedidos.
- Implementar seguimiento en tiempo real.



KPI DE DESEMPEÑO LOGÍSTICO

INDICADOR	FÓRMULA	META
ENTREGAS A TIEMPO	(Entregas puntuales / Entregas totales) × 100	≥ 95%
TIEMPO DE CICLO DEL PEDIDO	Fecha entrega − Fecha pedido	≤ 48 horas
TASA DE DEVOLUCIONES	(Devoluciones / Pedidos entregados) × 100	≤ 2%
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	(Clientes satisfechos / Encuestados) × 100	≥ 90%

Monitorear estos KPI permite garantizar eficiencia operativa, reducir costos y aumentar la satisfacción del cliente.

Conclusión

La implementación de la gestión por procesos en tienda de Tecnologia.net constituye una estrategia fundamental para fortalecer la eficiencia operativa y la competitividad de la organización. A través de la identificación, estandarización y control de los procesos logísticos, es posible optimizar la administración del inventario, reducir tiempos de entrega, minimizar errores y garantizar un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

En consecuencia, la gestión por procesos no solo contribuye al logro de mejores resultados internos, sino que también impacta positivamente en la experiencia del cliente, fortaleciendo su confianza y fidelización. De esta manera, tienda de Tecnologia.net puede avanzar hacia una cultura de mejora continua, sostenibilidad y crecimiento empresarial, alineando sus procesos con las necesidades del mercado y las expectativas de sus clientes.

Bibliografia

Componente formativo
https://share.google/v82vUKCxQg1beplgF
https://share.google/F2HDV4DIzk6Jlkuur