

Estandarización del proceso de gestión de transporte en la empresa Invesa S.A.

Cristian Camilo Múnera Maya

Asesor

Gloria Paulina Castellanos Jaramillo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Escuela de Ciencias Básicas de Tecnología e Ingeniería (ECBTI)

Tecnología de Logística Industrial

2026

Resumen

El siguiente informe presenta el diagnóstico sobre la evaluación del proceso del área de Gestión de Transporte de Invesa, por medio del análisis funcional de sus integrantes, con el fin de identificar falencias estructurales y proponer soluciones estratégicas que optimicen la eficiencia operativa y minimice riesgos. El diagnóstico se realizó con la recolección de datos de las funciones del equipo, logrando identificar áreas críticas de oportunidad que limitan la capacidad del área para operar de manera estandarizada.

En este sentido, se aplicó una metodología cualitativa basada en la aplicación de entrevistas semiestructuradas con los integrantes del área, lo que permitió recopilar y unificar datos que se encontraban dispersos. Con los datos obtenidos se logró diseñar y formalizar una matriz de asignación de responsabilidades, herramienta clave para definir roles, actividades y secuencias lógicas de la operación.

En consecuencia, se ejecutó el análisis, levantamiento y documentación del proceso de gestión de transporte apuntando a los objetivos planteados para la pasantía, empleando herramientas técnicas que aportan al control interno, a la transformación operativa y a la consolidación de un proceso claro y estructurado. Esta documentación constituye un punto de partida que permite estandarizar, mantener y mejorar estándares de seguridad y calidad.

Palabras Clave: Gestión de transporte, Diagnóstico operativo, Matriz de responsabilidades, Estandarización, Control interno y Eficiencia operativa.

Abstract

This report presents a diagnosis evaluating the process within Invesa's Transport Management department by analyzing the functional roles of its members. The objective was to identify structural flaws and propose strategic solutions to optimize operational efficiency and minimize risks. Data regarding the team's duties was collected, revealing critical areas of opportunity that limit the department's ability to operate in a standardized manner.

A qualitative methodology was applied using semi-structured interviews with team members, which enabled the gathering and unification of previously scattered data. Based on these findings, a responsibility assignment matrix was designed and formalized, serving as a key tool to define roles, activities, and the logical sequence of operations.

Consequently, the transport management process was analyzed, mapped, and documented in alignment with the internship's objectives. Technical tools were utilized to enhance internal control, operational transformation, and the consolidation of a clear, structured process. This documentation provides a foundational framework to standardize, maintain, and improve security and quality standards.

Keywords: Transport management, Operational diagnosis, Responsibility matrix, Standardization, Internal control, Operational efficiency.

Tabla de Contenido

Introducción	7
Justificación.....	8
Objetivos	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos	9
Contextualización de la Empresa	10
Unidades estratégicas de negocio Invesa.....	10
Agro	10
Pinturas	11
Soluciones para la Industria.....	11
Servicios Logísticos.....	11
Soluciones Microbianas del Trópico (SMT)	11
Metodología	12
Diagnóstico del Estado Actual de la Gestión de Transporte.....	13
Perfil: Analista de Operaciones Logísticas	14
Perfil: Analista Logística Administrativo	14
Perfil: Auxiliar Logístico Administrativo	15
Perfil: Auxiliar Logístico de Control	15
Perfil: Auxiliar Logístico (Operativo).....	15
Diseño de la Estructura Mediante la Matriz de Responsabilidades	17
Documentación del Procedimiento de Gestión de Transporte.....	18
Matriz Proceso de Gestión de Transporte	19

	5
Conclusiones	20
Recomendaciones	21
Referencias	22

Lista de Apéndice

Apéndice A *Matriz de Asignación de Responsabilidades y Procesos*..... 23

Apéndice B *Procedimiento de Gestión de Transporte*..... 31

Introducción

El desarrollo de proyectos de grado en el ámbito logístico implica no solo la identificación de problemáticas reales, sino también la formulación de soluciones que generen un impacto positivo en la eficiencia operativa de las organizaciones. En este contexto, el presente trabajo se orienta a la estandarización y documentación del proceso de gestión del transporte de la empresa Invesa S.A., el cual evidencia falencias derivadas de la falta de procesos formalizados. Estas deficiencias dificultan la adecuada planificación y control, repercutiendo directamente en la operación y en la calidad del servicio.

Con el fin de comprender la situación actual, se plantea un levantamiento estructurado que permita identificar las actividades, actores y flujos de información del área. Para ello, se aplica una metodología cualitativa de alcance descriptivo y propositivo basada en un análisis de procesos bajo principios de mejora continua. Se emplean como técnicas principales las entrevistas semiestructuradas a colaboradores clave, la observación directa para diagnosticar el estado del proceso y diseñar una estructura operativa clara, alineada con los objetivos estratégicos de la organización

Este informe ejecutivo presenta los principales hallazgos del diagnóstico y la consolidación de un procedimiento, con el propósito de transformar el conocimiento tácito en un activo organizacional documentado. Esto permite contribuir al fortalecimiento del proceso de transporte y, en consecuencia, a la estandarización y mejora continua del sistema logístico de la empresa.

Justificación

La gestión eficiente del transporte es un pilar estratégico dentro de la cadena logística, especialmente en empresas generadoras de carga que requieran garantizar entregas oportunas, trazables y de bajo costo. En el caso particular de la empresa objeto de este estudio, se han identificado falencias operativas derivadas de la falta de una documentación formal del proceso de transporte. Esta carencia de estructura genera una dependencia del conocimiento individual, lo que origina inconsistencias en la información y dificulta el control logístico.

La formalización y documentación detallada del proceso de transporte es fundamental, ya que es la base que permitirá estandarizar las actividades y asignar responsabilidades de forma clara a través de herramientas técnicas como la matriz de responsabilidades. Al transformar el conocimiento empírico en un procedimiento estructurado, la organización no solo fortalece su control interno, sino que también crea el escenario necesario para la futura adopción de tecnologías y metodologías de mejora continua.

Desde una perspectiva profesional y académica, este proyecto permite aplicar los fundamentos de la logística industrial en un entorno real. La creación de este procedimiento genera un valor agregado para la empresa, garantizando que esta estructura en otros procesos pueda ser replicable y se alinee con los estándares de calidad exigidos por el sector industrial.

Objetivos

Objetivo General

Estandarizar el proceso de gestión del transporte en la empresa Invesa S.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar el estado actual del proceso de gestión de transporte, identificando actividades, actores, flujos de información y falencias que afectan la eficiencia operativa y el control logístico.

Diseñar la estructura del área de transporte a través de una matriz de responsabilidades que defina los roles, actividades y secuencias lógicas de operación para la estandarización del proceso.

Documentar el proceso de gestión de transporte de manera estructurada, mediante la creación de un procedimiento que facilite su implementación y consulta permanente.

Contextualización de la Empresa

Invesa S.A. es una compañía que posee un propósito transformador masivo centrado en crear enlaces con el planeta y la humanidad, trabajando para brindar excelentes productos y servicios a sus grupos de interés. La organización cuenta con procesos que certifican la calidad, seguridad y gestión ambiental, lo cual logra poniendo en todo momento lo mejor de su equipo para mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás.

La empresa ofrece soluciones innovadoras y sostenibles para el campo, la industria, la construcción, la decoración, el sector energético y las telecomunicaciones, combinando el talento humano y la tecnología para satisfacer a sus grupos de interés. Asimismo, busca consolidar su liderazgo en los segmentos que atiende y continuar su expansión en el tiempo con nuevas soluciones y mercados. Para Invesa S.A., la sostenibilidad es la esencia de todas sus acciones y la integridad es el valor que la define.

Invesa S.A. desarrolla sus actividades productivas en su planta industrial ubicada en el municipio de Girardota, Antioquia, Kilómetro 24, Vereda Palmas, Vía Barbosa. Se consolida en el mercado colombiano como una gran empresa del sector manufacturero y agroquímico. Al año 2026, la organización cuenta con una fuerza laboral de 1,172 empleados, su estructura organizacional y capacidad operativa la posicionan como un actor estratégico en la industria nacional.

Unidades Estratégicas de Negocio Invesa

Las actividades de Invesa S.A. se diversifican en cinco unidades estratégicas de negocio:

Agro

Dedicada a la fabricación de agroquímicos y soluciones para el fortalecimiento del sector agrícola.

Pinturas

Enfocada en la producción de recubrimientos arquitectónicos e industriales bajo las marcas Sapolin y Colpinturas.

Soluciones para la Industria

Especializada en el desarrollo de resinas y estructuras en fibra de vidrio para infraestructura, operando bajo la marca Fibratore.

Servicios Logísticos

Orientada a la prestación de soluciones logísticas integrales y almacenamiento especializado.

Soluciones Microbianas del Trópico (SMT)

Unidad que desarrolla y comercializa insumos biológicos a base de hongos para el control de plagas y la nutrición en los sectores agropecuario y agrícola. Esta línea promueve una producción sostenible mediante alternativas ecológicas libres de químicos para cultivos de café, banano, flores y hortalizas.

Consolida su presencia en Colombia a través de una red comercial compuesta por 65 Tiendas del Color Sapolin, especializadas en asesoría y venta de pinturas arquitectónicas, y 9 sucursales estratégicas que gestionan la logística y distribución a nivel nacional. Esta infraestructura le permite cubrir eficientemente diversos mercados, integrando puntos de venta directa con centros operativos que aseguran la disponibilidad de sus marcas principales en las regiones clave del país.

Metodología

Este estudio adopta un enfoque cualitativo con un alcance descriptivo y propositivo. El propósito es comprender la situación actual del proceso de gestión de transporte en Invesa S.A., identificar sus falencias y formalizar la operación mediante la documentación del procedimiento. Para ello, se aplica una metodología de análisis de procesos basada en principios de mejora continua y estandarización organizacional.

Las técnicas e instrumentos de recolección que se utilizaron fueron entrevistas semiestructuradas dirigidas a colaboradores clave del área, lo que permitió recopilar información como las actividades, roles y responsabilidades. Esta técnica fue complementada con la observación directa, con el fin de validar los datos obtenidos en las entrevistas y la realidad operativa.

Para garantizar un estudio ordenado y secuencial del proceso, se estructuró en tres fases que se alinearon al cumplimiento de los objetivos. En primer lugar, se inició con un diagnóstico, en el cual se centró en el levantamiento de la información y en un análisis del estado actual del proceso, con el fin de identificar las falencias que afectan la eficiencia y el control logístico.

Posteriormente, se avanzó hacia la creación del diseño, donde se estructuró la matriz de responsabilidades y se definieron tanto las secuencias lógicas de operación como los flujos de información necesarios para el área. Finalmente, el proceso concluyó con la fase de documentación, en la cual se consolidan los hallazgos para elaborar el procedimiento formal que actúa como base fundamental para la estandarización del área de gestión de transporte.

Diagnóstico del Estado Actual de la Gestión de Transporte

Este capítulo detalla la ejecución del primer objetivo específico, orientado a identificar la realidad operativa del área de gestión de transporte de Invesa S.A.

Para recolectar la información, se utilizó un método cualitativo aplicando entrevistas semiestructuradas a los actores clave del proceso. Este método facilitó identificar las actividades diarias y reconocer como se relacionan las tareas realizadas para alcanzar los objetivos del área. Asimismo, la recolección se enriqueció con la observación directa en el área de trabajo, verificando la coherencia entre lo que dicen de los colaboradores y la manera real en que se llevan a cabo los procesos de transporte.

Después de realizar el análisis de los datos obtenidos, se identificaron puntos críticos en la operación, tales como la dependencia del conocimiento tácito; lo que significa que la realización de las tareas se basa en la experiencia y la práctica de los colaboradores, ya que no se cuenta con un soporte documental formal, además, se evidenció dispersión de la información por falta de procesos estandarizados, lo que dificulta el control con la existencia del conocimiento individual. En caso de presentarse ausencias como vacaciones, licencias o incapacidades, la flexibilidad del proceso disminuye, provocando cuellos de botella que perjudican la continuidad del servicio.

El diagnóstico nos permitió concluir que, si bien el personal que hace parte del área de transporte es altamente competente en la realización de sus labores, la ausencia de procesos formalizados representa un riesgo para la organización. La información recopilada en esta etapa nos mostró la necesidad de convertir el conocimiento individual en un recurso de la organización, sirviendo como base para la creación de la matriz de responsabilidades y el procedimiento formal de transporte.

Para el cumplimiento del primer objetivo, se realizaron un total de cinco entrevistas semiestructuradas a los roles críticos que componen el área de transporte; este proceso permitió estructurar el diagnóstico de la situación actual del área por medio de la pregunta:

“Describa detalladamente su rol y las actividades clave que realiza dentro del proceso de transporte”

A continuación, se presentan las respuestas obtenidas de cada una de las entrevistas realizadas.

Perfil: Analista de Operaciones Logísticas

Toma de decisiones estratégicas, gestión de proveedores y cumplimiento normativo (OEA).

Selecciona y aprueba operadores logísticos, evalúa su desempeño anualmente y decide sobre su descalificación según resultados.

Analiza incrementos de tarifas basados en IPC/IPT y envía propuestas de ajuste a la Gerencia.

Supervisa fletes negociados y autoriza sobrecostos menores a 100.000 COP.

Lidera auditorías OEA, gestiona simulacros de riesgo y capacita al personal en normativas de seguridad.

Gestiona informes ambientales (ANLA) y promueve la medición de huella de carbono con proveedores.

Perfil: Analista Logística Administrativo

Servicio al cliente, trazabilidad de entregas y gestión de novedades (CRM).

Cotiza y programa vehículos para requerimientos de transporte no convencionales.

Mantiene comunicación constante con vendedores y clientes para informar sobre el estado de los pedidos.

Resuelve incidentes en la entrega como cambios de dirección o cancelaciones.

Gestiona devoluciones por averías y coordina recogidas a través del CRM LAZO.

Perfil: Auxiliar Logístico Administrativo

Soporte documental, auditoría de facturación y gestión de averías.

Las tarjetas de emergencia y hojas de seguridad de la mercancía.

Perfil: Auxiliar Logístico de Control

Operación de despacho, planillado y seguimiento de indicadores (KPIs).

Registra remisiones en el sistema DMS (Módulo 3315) y garantiza que los documentos tengan las firmas requeridas.

Negocia tarifas de masivos, paqueteo y urbanos, asegurando su correcta parametrización en el sistema.

Elabora informes de tiempos de entrega (TOM) y reportes trimestrales sobre pedidos fuera de tiempo.

Valida la información física y virtual de los soportes de entrega para su envío al archivo central (CAD).

Perfil: Auxiliar Logístico (Operativo)

Ejecución de despachos nacionales, importaciones y control de manifiestos.

Realiza el planillado diario y envía el reporte de valor declarado de la mercancía a las transportadoras.

Supervisa el retiro de carga de aduanas, controla el *lead time* de importación y gestiona desviaciones en el proceso.

Aprueba tarifas de fletes en el RNDC y compara tarifas facturadas contra las negociadas en planilla.

Controla el retorno de unidades de pedido para cumplir con fechas máximas de devolución.

Lo anterior, evidenció que el área de transporte de Invesa S.A. cuenta con personal capacitado y experto en los procesos, sin embargo, la información se encuentra en la memoria de cada persona. Por ello se justifica crear la Matriz de Responsabilidades y el Manual de Procedimientos, herramientas que van a convertir el conocimiento empírico en un activo estratégico para la compañía.

Diseño de la Estructura Mediante la Matriz de Responsabilidades

Este capítulo expone como se lleva a cabo el proceso de diseño y la estructura del área de transporte, utilizando los datos obtenidos en el diagnóstico para establecer funciones y secuencias lógicas.

A partir de las actividades caracterizadas para cada rol, se identificó frecuencia, responsables y su periodicidad, y se agrupó la información para la creación de la matriz de responsabilidades. Este diseño se basó en la necesidad de eliminar la dispersión de información que se había observado inicialmente, asignando responsables claros para cada una de las actividades. Con el fin de asegurar una estructura lógica, se organizaron las funciones teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad: el nivel estratégico y de negociación, el nivel de control y seguimiento y el nivel operativo y de soporte.

La elaboración de esta matriz hizo posible convertir el diagnóstico inicial en una herramienta de gestión operativa, asegurando que cada etapa del proceso de transporte cuente con un responsable de su ejecución y un supervisor asignado. Este enfoque no solo aporta claridad a los roles existentes, sino que establece la base indispensable para la estandarización del área, garantizando que la comunicación de información sea fluida y alineada con las necesidades de la organización.

Como resultado de este diseño, se elaboró la matriz dividiendo la operación en ocho macroprocesos clave que son: gestión de proveedores, negociación y tarifas, facturación y cartera, operación y planillado, novedades y SAC, control OEA e INDUMIL, liquidación de averías y gestión ambiental. Esta herramienta fue fundamental para obtener datos precisos que permitieron documentar de manera objetiva la gestión del proceso de transporte, eliminando la dispersión de información y garantizando la estandarización. (ver Apéndice A).

Documentación del Procedimiento de Gestión de Transporte

Este capítulo describe la etapa final del proyecto, centrada en la consolidación de los hallazgos y en la elaboración de un documento formal que asegure la permanencia del conocimiento dentro de la organización.

En esta etapa, se llevó a cabo el registro y la organización de toda la información recopilada durante el diagnóstico y la estructuración de la matriz de responsabilidades. El objetivo principal fue reducir el riesgo asociado a la dependencia del conocimiento individual, convirtiéndolo en un recurso documental que esté disponible para toda la organización. Para ello, se documentó un procedimiento completo que cubre todo el ciclo del proceso de transporte, asegurando que cada fase cuente con instrucciones claras para su implementación, seguimiento y control.

El documento final reúne de forma completa elementos estratégicos y operativos como el ciclo operativo completo, el marco normativo y de seguridad y la estandarización de las actividades, definiéndose en secuencias lógicas de operación.

La elaboración de este procedimiento es el resultado del proyecto de la pasantía, proporcionando una guía técnica para la consulta permanente y la formación de nuevo personal. Con este procedimiento, Invesa S.A. logra eliminar la dispersión de información identificada inicialmente, construyendo una base firme para el control interno y la mejora continua de su sistema logístico.

Matriz Proceso de Gestión de Transporte

El presente anexo incluye el procedimiento del área de transporte, el cual fue diseñado integralmente debido a la falta de un manual estandarizado. Este documento es el resultado principal de la pasantía y puede consultarse en el siguiente enlace:

https://docs.google.com/document/d/1Ge0gJrqM2TMEEz4WHrvwUBY2ph-1Fv_6/edit?usp=sharing&oid=108526435745373856727&rtpof=true&sd=true

El documento está en proceso de normalización bajo aprobación del gerente de logística y el sistema de gestión. (ver Apéndice B).

Conclusiones

La pasantía representó un aporte estratégico para la compañía, ya que permitió realizar un análisis integral del proceso de gestión del transporte. A través del análisis y el levantamiento de la información, se pudo evidenciar la gran importancia de este pilar fundamental dentro de la cadena logística, permitiendo una comprensión aterrizada de la operación y la forma en que interactúan los actores involucrados.

Se logró organizar la información que inicialmente se encontraba dispersa, obteniendo como resultado principal la documentación estructurada del proceso. De esta manera, se identificaron las responsabilidades, flujos de información y actividades, transformando el conocimiento individual en una base documental sólida que será de gran utilidad para el control interno, la capacitación de nuevo personal, además, fortalece la toma de decisiones y la mejora continua del área.

Documentar el proceso de gestión de transporte da claridad a los responsables de cada una de las actividades y asegura que la información no dependa de un solo colaborador, ya que al estandarizar se evita el riesgo de cuellos de botella ante ausentismos, se facilita la capacitación de nuevo personal y se mejora el control interno, lo que se traduce en mayor eficiencia y calidad del servicio logístico.

Finalmente, el desarrollo de la pasantía permitió aplicar de manera práctica todos los conocimientos adquiridos en la Tecnología de Logística Industrial, aportando al fortalecimiento de mis conocimientos y competencias en cuanto al análisis, diagnóstico y planteamiento de propuestas. En consecuencia, además de cumplir con los objetivos académicos, se realizó un aporte significativo para la mejora continua del proceso logístico de la organización

Recomendaciones

Se le recomienda a la compañía integrar el procedimiento documentado en el Sistema de Gestión, garantizando que su cumplimiento sea obligatorio y auditable. Para lograrlo se hace necesario organizar jornadas de socialización con todo el personal del área de transporte, asegurando que el conocimiento individual identificado en el diagnóstico inicial se convierta en un activo estratégico compartido para la organización.

De acuerdo con la información plasmada en la matriz de responsabilidades, se recomienda que la empresa capacite a los colaboradores en tareas de los demás roles, esto con el fin de eliminar cuellos de botella y aumentar la flexibilidad en la operación ante ausentismos, vacaciones o licencias; el objetivo es garantizar la operación en el proceso independientemente de quién este ejecutando la tarea.

Por último, se recomienda a la empresa crear un ciclo de auditoría y de actualización del manual de procedimiento. Dado que la estandarización busca eliminar la dispersión de la información, se hace necesario asegurar que los documentos se actualicen al mismo tiempo con los cambios de los sistemas, como el DMS y los requerimientos normativos como OEA e INDUMIL. Esta práctica garantiza que el procedimiento estandarizado siga siendo la fuente oficial de consulta, evitando que la operación vuelva a depender del conocimiento no formalizado.

Referencias

- Invesa S.A. (2026). *Información interna del área de Gestión de Transporte*. Documento no publicado.
- Invesa S.A. (2026). *Manual de funciones y procesos internos*. Documento interno de circulación restringida.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2018). *Operador Económico Autorizado (OEA) - Guía de implementación para empresas generadoras de carga*.
<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Documents/Requisitos%20OEA%20072018.pdf>
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia. (2018). *Resolución 1209 de 2018: Por la cual se adoptan los Términos de Referencia Únicos para la elaboración de los planes de contingencia para el transporte de hidrocarburos, derivados o sustancias nocivas*. <https://www.andi.com.co/Uploads/-Resolucion%201209%20de%202018.pdf>
- Castro, J. G. (2018). *Importancia de la Gestión de Transporte en el Supply Chain*. [Monografía, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. Repositorio Institucional UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/19171/5/1082215128.pdf>
- Martínez, E. (2018). *Optimización del Proceso Logístico y Transporte de la Empresa Miner S.A.* [Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. Repositorio Institucional UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/17250/1057576089.pdf>

Apéndices

Apéndice A

Matriz de Asignación de Responsabilidades y Procesos

Para la matriz de responsables y procesos se define como frecuencia o periodo:

Anual: La actividad se ejecuta una vez al año.

Mensual: La actividad se ejecuta una vez al mes.

Continua: La actividad se ejecuta de manera permanente y constante.

Periódica: La actividad se ejecuta en intervalos de tiempo o ante la ocurrencia de eventos específicos que activan el proceso.

Matriz de Asignación de Responsabilidades y Procesos

Proceso Logístico	Función Específica (Verbo + Objeto)	Rol(es) Responsable(s)	Frecuencia / Periodo	Notas Clave / Objetivo
1. Gestión de Proveedores (Contratación, Evaluación y Documentación)	Programar y participar en la reunión inicial con operadores logísticos potenciales.	Analista de Operaciones Logísticas, Auxiliar Logístico Administrativo, Auxiliar Logístico de Control	Continua	Primer acercamiento con la oferta tentativa.
	Realizar el análisis de selección, revisión y aprobación de Operadores Logísticos.	Analista de Operaciones Logísticas, Auxiliar Logístico Administrativo, Auxiliar Logístico de Control	Continua	Aplica especialmente para nuevos proveedores.
	Recibir el informe de análisis de cumplimiento de la matriz de documentación anual.	Analista de Operaciones Logísticas	Anual	

Proceso Logístico	Función Específica (Verbo + Objeto)	Rol(es) Responsable(s)	Frecuencia / Periodo	Notas Clave / Objetivo
	Crear y aprobar el informe de evaluación anual de cada OL.	Analista de Operaciones Logísticas	Anual	Detalla indicadores (participación, valor, averías, faltantes).
	Agendar y llevar a cabo reuniones para socializar los informes de evaluación y planes de mejora.	Analista de Operaciones Logísticas	Anual	Aplica a proveedores con baja calificación.
	Solicitar la documentación del listado de requisitos.	Auxiliar Logístico Administrativo, Auxiliar Logístico	Continua	Aplica a operadores logísticos nuevos y actuales.
	Revisar, analizar, clasificar y almacenar la documentación recibida.	Auxiliar Logístico Administrativo, Auxiliar Logístico	Continua	
	Diligenciar y/o actualizar la matriz de cumplimiento de documentación.	Auxiliar Logístico Administrativo, Auxiliar Logístico	Continua	
	Realizar la inscripción y seguimiento documental del proveedor en la PUC.	Auxiliar Logístico Administrativo, Auxiliar Logístico	Continua	
	Recibir el estatus de los operadores logísticos de acuerdo con la matriz general de control de requisitos.	Analista de Operaciones Logísticas	Periódico	
2. Negociación y Tarifas	Realizar el análisis del incremento de tarifas solicitado (IPT, IPC, desempeño).	Analista de Operaciones Logísticas, Auxiliar Logístico Administrativo,	Anual	Analista de Operaciones Logísticas envía el análisis y contrapropuesta

Proceso Logístico	Función Específica (Verbo + Objeto)	Rol(es) Responsable(s)	Frecuencia / Periodo	Notas Clave / Objetivo
		Auxiliar Logístico de Control		a Gerencia.
	Pactar fletes en modalidad masivos y negociar tarifas paqueteo y urbanos.	Auxiliar Logístico de Control, Analista de Operaciones Logísticas.	Continua	
	Apoyar la negociación de despachos masivos (capacidad, rutas, seguridad).	Analista de Operaciones Logísticas	Continua	
	Llevar a cabo el control y seguimiento de los fletes negociados.	Analista de Operaciones Logísticas, Auxiliar Logístico de Control, Auxiliar Logístico Administrativo	Continua	
	Parametrizar y actualizar tarifas en el sistema DMS (Módulo 3315).	Auxiliar Logístico Administrativo, Auxiliar Logístico de Control, Auxiliar Logístico	Anual/Según negociación	Incluye eliminar destinos no cubiertos.
3. Facturación y Cartera	Verificar, validar antes de aprobar, reasignar o rechazar facturas de servicios especiales.	Analista de Operaciones Logísticas	Continua	Asegurar el centro de costos correcto.
	Generar y enviar a Gerencia informe de control de facturas de fletes nacionales.	Analista de Operaciones Logísticas, Auxiliar Logístico Administrativo	Mensual	

Proceso Logístico	Función Específica (Verbo + Objeto)	Rol(es) Responsable(s)	Frecuencia / Periodo	Notas Clave / Objetivo
	Revisar y aprobar el flujo de facturación de importaciones	Auxiliar Logístico Administrativo	Continua	
	Revisar y aprobar el flujo de facturación de paqueteo en Docuware.	Auxiliar Logístico de Control	Continua	
	Revisar y aprobar el flujo de facturación de masivos en Docuware .	Auxiliar Logístico	Continua	
	Revisar y aprobar el flujo de facturación de Importaciones en Docuware .	Auxiliar Logístico Administrativo	Continua	
	Gestionar las notas créditos en caso de error en la factura.	Auxiliar Logístico Administrativo, Auxiliar Logístico de Control, Auxiliar Logístico	Continua	
	Registrar en el archivo <i>drive</i> compartido con contabilidad las facturas y notas crédito.	Auxiliar Logístico Administrativo, Auxiliar Logístico de Control, Auxiliar Logístico	Continua	
	Gestionar el cruce de cartera y establecer condiciones de pago.	Analista de Operaciones Logísticas	Mensual	
4. Operación y Planillado	Registrar las remisiones despachadas en el DMS (Planillar).	Auxiliar Logístico de Control, Auxiliar Logístico	Continua	Ingresar datos como transportadora, flete negociado, remisiones, etc. (Módulo 3315).
	Enviar el valor declarado de la mercancía por cada despacho.	Auxiliar Logístico de Control, Auxiliar Logístico	Continua	

Proceso Logístico	Función Específica (Verbo + Objeto)	Rol(es) Responsable(s)	Frecuencia / Periodo	Notas Clave / Objetivo
	Garantizar la realización de los despachos asegurando la orden de cargue	Analista de Operaciones Logísticas	Continua	
	Emitir directrices a los líderes de Logística para optimizar la distribución de la carga o realizar ajustes.	Analista de Operaciones Logísticas	Continua	
5. Novedades y Servicio al Cliente	Recibir el reporte de novedades en la entrega de pedidos (Vendedor y SAC).	Analista Logística Administrativo	Continua	
	Seguimiento a las entregas, comunicación con vendedores, SAC y clientes sobre trazabilidad.	Analista Logística Administrativo	Continua	
	Gestionar solución con novedades del transporte de entrega (direcciones, cancelaciones, etc.).	Analista Logística Administrativo	Continua	
	Garantizar el cierre de casos del CRM-LAZO y gestión del informe de servicio al cliente.	Analista Logística Administrativo	Continua	
	Coordinar las recogidas y realizar seguimiento, emitir la NC y documentar flujos del CRM LAZO.	Analista Logística Administrativo	Continua	
	Atender los diferentes canales de comunicación (WhatsApp, Chat, correo, Celular, fijo)	Analista Logística Administrativo	Continua	

Proceso Logístico	Función Específica (Verbo + Objeto)	Rol(es) Responsable(s)	Frecuencia / Periodo	Notas Clave / Objetivo
	Reportar a gestión de tráfico novedades encontradas en la documentación física de las facturas.	Auxiliar Logístico de Control, Auxiliar Logístico	Continua	
	Realizar llamadas a los vendedores para cobertura y dejar registro en acta.	Analista Logística Administrativo	Mensual	
6. Liquidación de Averías y Faltantes	Recepcionar documentos que notifican averías y faltantes.	Auxiliar Logístico Administrativo	Continua	
	Validar y confirmar la generación de la avería o faltante.	Auxiliar Logístico Administrativo	Continua	
	Iniciar el proceso de preliquidación de averías por cada operador logístico.	Auxiliar Logístico Administrativo	Periódico	
	Generar y enviar al OL la liquidación definitiva y su respectiva factura de cobro.	Auxiliar Logístico Administrativo	Periódico	
	Notificar y realizar análisis detallado de cualquier cobro emitido a las empresas de transporte (demoras, hurtos, daños).	Analista de Operaciones Logísticas	Continua	
	Seguimiento y gestión a las devoluciones por averías y faltantes de transporte (documentar casos de LAZO).	Analista Logística Administrativo	Continua	

Proceso Logístico	Función Específica (Verbo + Objeto)	Rol(es) Responsable(s)	Frecuencia / Periodo	Notas Clave / Objetivo
7. Control OEA y Normativo	Revisar y actualizar documentos OEA, crear nuevos y participar en auditorías OEA.	Analista de Operaciones Logísticas	Continua / Anual	Gestionar el cierre de acciones resultantes de auditorías.
	Realizar visitas a asociados de negocio de importación para verificar cumplimientos OEA.	Analista de Operaciones Logísticas	Anual	
	Dictar las capacitaciones de OEA desde el alcance de Logística.	Analista de Operaciones Logísticas	Continua	
	Asegurar la revisión de los planes de contingencia de cada OL (Resolución 1209 de 2018).	Analista de Operaciones Logísticas	Anual	
	Gestionar la información y tabulación para los informes ambientales ANLA.	Analista de Operaciones Logísticas	Mensual	Incluye solicitar evidencias de capacitaciones a transportadoras.
	Actualizar tarjetas y hojas de seguridad con Riesgo Químico para transporte.	Auxiliar Logístico Administrativo	Continua	
	8. Control y Reporte (Indicadores)	Llevar a cabo los informes e indicadores definidos anualmente (TOM, Resultado de la Distribución/ventas).	Analista de Operaciones Logísticas	Anual / Periódico
Monitorear continuamente la participación de las empresas de transporte en la distribución nacional.		Analista de Operaciones Logísticas, Auxiliar Logístico Administrativo	Mensual	

Proceso Logístico	Función Específica (Verbo + Objeto)	Rol(es) Responsable(s)	Frecuencia / Periodo	Notas Clave / Objetivo
	Realizar informe de seguimiento a tiempos de entrega e indicador TOM.	Auxiliar Logístico de Control	Mensual	
	Realizar informe de averías, faltantes y siniestros.	Auxiliar Logístico Administrativo	Mensual	
	Llevar a cabo los indicadores de gestión y resultados de la operación de importaciones.	Auxiliar Logístico	Mensual	

Nota. Elaboración propia.

Apéndice B

Procedimiento de Gestión de Transporte

https://docs.google.com/document/d/1Ge0gJrqM2TMEEz4WHrvwUBY2ph-1Fv_6/edit?usp=sharing&oid=108526435745373856727&rtpof=true&sd=true