

Plan de Mejora Redeban S.A.

Natalia Buitrago Castillo

Universidad Santo Tomás

Negocios Internacionales

Bogotá

2026





UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1704



**Propuesta de mejora para la sistematización de la información de proveedores en la
Coordinación de Servicios Corporativos de Redeban S.A.**

Natalia Buitrago Castillo

Trabajo para optar al título de profesional en Negocios Internacionales



Universidad Santo Tomas

Negocios Internacionales

Bogotá

2026



Tabla de contenido

Portada	1
Contraportada	2
Resumen y agradecimientos	5
Introducción	6
1. Aspectos generales	7
1.1 Misión, visión y valores	7
1.2 Ubicación geográfica	8
1.3 Estructura organizativa	9
1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica	10
1.5 Análisis DOFA	11
2. Planteamiento del plan de mejora	12
2.1 Planteamiento central del informe	12
2.2 Importancia, limitaciones y alcances	13
2.3 Objetivo general	15
2.4 Objetivos específicos	15
3. Propuesta de mejora	16
3.1 Categorización de proveedores	17
3.2 Automatización en la gestión de proveedores	18
3.3 Sistema de consulta del estado de proveedores	19
3.4 Manual del proceso de gestión de proveedores	20
4. Seguimiento de la práctica profesional	21
4.1 Programación de actividades	22
4.2 Cumplimiento de objetivos por mes	23
4.3 Resultados de los indicadores (KPI)	24
4.4 Ciclo del plan de mejora	25



5.Conclusiones	25
Referencias	27
Anexos	29

Resumen

El presente plan de mejora se implementa en la Coordinación de Servicios Corporativos de Redeban S.A., dentro del subárea de compras. En el transcurso en el que se llevó a cabo la práctica profesional se identifica que parte de la información relacionada con los proveedores se gestiona mediante bases de datos en Excel y procesos manuales de consulta y verificación, lo cual genera demoras en la búsqueda de información, dificultad en la trazabilidad de los procesos y mayor tiempo en la gestión administrativa.

A partir de esta situación, se plantea implementar una herramienta que facilite la sistematización y permita optimizar la consulta y seguimiento de la información de proveedores mediante un sistema de búsqueda que facilite la visualización de datos relevantes como: Nombre del proveedor, estado del proceso, categoría, fecha de actualización y observaciones relacionadas con la documentación requerida.

La implementación de esta herramienta busca mejorar la eficiencia en el control de proveedores, facilitar el acceso a la información y datos para fortalecer los procesos administrativos dentro de la Coordinación de Servicios Corporativos, contribuyendo así a la optimización de las actividades operativas del área.

Agradecimientos

Agradezco a mis padres y a mi hermano por su apoyo y acompañamiento durante toda mi carrera, ya que su motivación fue fundamental para culminar esta etapa.

También agradezco a aquellos docentes que, a través de su forma de enseñar, lograron despertar en mí un mayor interés y gusto por mi carrera profesional.



De igual manera, agradezco a la Coordinación de Servicios Corporativos de Redeban S.A. por permitirme realizar mi proceso de prácticas profesionales y permitirme iniciar allí mi vida laboral .

Finalmente, me agradezco a mí misma por el esfuerzo y la constancia que implicó alcanzar este logro, porque al final solo yo sé cuánto me costó llegar hasta aquí.

Introducción

Redeban S.A. es una compañía colombiana referente en soluciones tecnológicas para el sistema financiero, cuya operación exige altos niveles de precisión, seguridad y eficiencia. Dentro de su estructura administrativa se encuentra la Coordinación de Servicios Corporativos, área encargada de ejecutar procesos como las compras corporativas mediante el sistema SAP, la creación y actualización de proveedores, el control documental y la administración de recursos requeridos para el adecuado funcionamiento de la organización.

En el transcurso de las prácticas profesionales en esta área se logró identificar que algunos procedimientos relacionados con la gestión de proveedores dependen en gran medida de validaciones manuales y del uso de bases de datos fragmentadas. Esta situación puede generar reprocesos y dificultades en la consulta o seguimiento de la información, afectando el rendimiento en las actividades corporativas.

En un contexto empresarial donde la eficiencia interna es un factor clave para la competitividad, la digitalización de procesos organizacionales se presenta como una oportunidad de mejora. El Banco Interamericano de Desarrollo (2020) señala que “un aumento relativamente menor de la eficiencia de los servicios mediante un incremento de la



digitalización puede impulsar el crecimiento de Latinoamérica y el Caribe en un 5,7% durante un periodo de 10 años”.

En este contexto, el presente plan de mejora propone el desarrollo de una herramienta orientada a la automatización y organización de la información de proveedores, con el objetivo de fortalecer la dirección interna y perfeccionar la clasificación documental del socio comercial dentro de la Coordinación de Servicios Corporativos de Redeban S.A.

1.1 Aspectos generales

1.1.1 Misión, visión y valores

Misión

“Apoyar el crecimiento y la digitalización del país mediante una amplia cobertura de puntos de aceptación de medios de pago y la prestación de un excelente servicio a sus clientes” (Redeban S.A., 2026.).

Visión

“Ser la red preferida de comercios y entidades para el procesamiento de pagos electrónicos y de información en Colombia. Para ello, se enfoca en la innovación y la seguridad, ofreciendo soluciones tecnológicas avanzadas que garantizan transacciones rápidas y confiables, además de herramientas de gestión para optimizar procesos y mejorar la experiencia del cliente ” (Redeban S.A., 2026.).

Valores

- Rendimos cuentas.
- Vocación de servicio

- Compromiso
- Corresponsabilidad
- Lealtad
- Integridad
- Desempeño superior
- Diversidad e inclusión

(Redeban S.A., 2026)

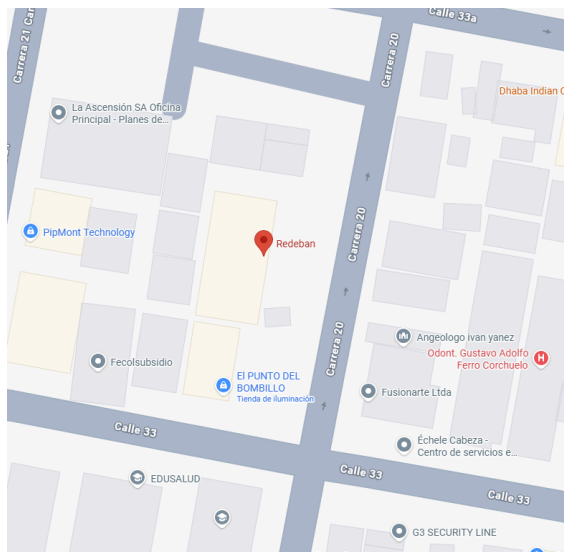
1.1.2 Ubicación geográfica

Redeban S.A. cuenta con una sede principal ubicada en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia, localizada en la Carrera 20 #33-15. Desde esta sede se coordinan las operaciones estratégicas, administrativas y tecnológicas que respaldan el funcionamiento de la red de pagos electrónicos a nivel nacional.

Adicionalmente, la compañía cuenta con 28 secciones distribuidas en diferentes regiones del país, lo que le permite garantizar amplia cobertura en puntos de aceptación de medios de pago y ofrecer soporte oportuno a entidades financieras y comercios. Esta presencia nacional fortalece su capacidad operativa y consolida su posicionamiento dentro del ecosistema financiero colombiano.



Figura 1. Ubicación de la sede principal de Redeban S.A. en Bogotá D.C., Colombia..



Fuente: Google. (2026). *Google Maps* [Captura de pantalla]. [Redeban - Google Maps](#)

1.1.3 Estructura organizativa

La organización cuenta con una estructura de tipo funcional encabezada por el Presidente Ejecutivo y conformada por diferentes vicepresidencias encargadas de las áreas estratégicas, operativas, comerciales y de control. Dentro de estas se agrupan áreas especializadas como tecnología, operaciones, negocio, mercadeo, producto, finanzas, cumplimiento y desarrollo corporativo, lo que permite una distribución clara de responsabilidades y facilita la coordinación entre procesos.

Durante el último año se presentaron algunos ajustes en la estructura organizacional debido a cambios en cargos directivos, lo que generó modificaciones temporales en las líneas de reporte mientras se realizan los nombramientos correspondientes. No obstante, la organización ha mantenido la continuidad de sus operaciones mediante mecanismos internos de gestión y asignación de responsabilidades.

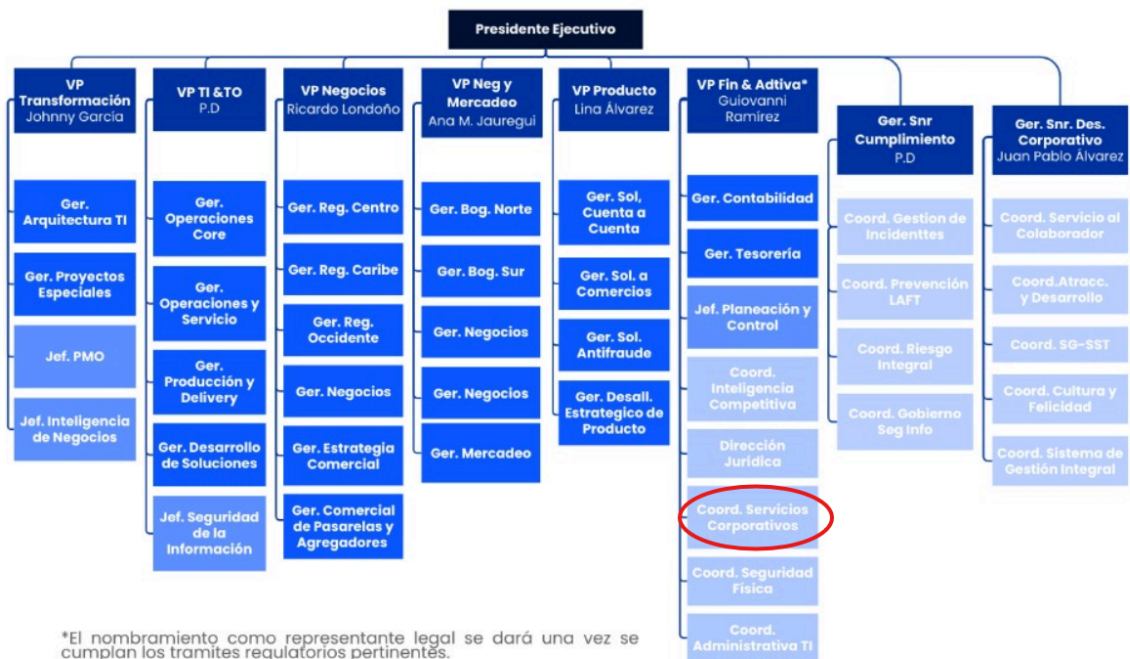
Dentro de esta estructura, la Coordinación de Servicios Corporativos hace parte de la Vicepresidencia de Finanzas y Administrativas. Esta coordinación cumple un rol transversal



dentro de la organización, ya que gestiona servicios administrativos y recursos físicos que apoyan el funcionamiento de las diferentes áreas de la compañía.

Desde esta área se articulan procesos con dependencias como Jurídica, Cumplimiento, Seguridad Física y Desarrollo Corporativo, lo que la convierte en un punto estratégico para el fortalecimiento de iniciativas orientadas a la innovación en la gestión, como el proyecto presentado en este trabajo.

Figura 2. Estructura organizacional de Redeban.



Fuente: Redeban SA., 2025

1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

La práctica profesional se desarrolla en la Coordinación de Servicios Corporativos de Redeban S.A., área responsable de articular procesos administrativos y operativos que sostienen el funcionamiento interno de la organización. Esta coordinación integra las



subáreas de Compras, Logística, Recursos Físicos e Infraestructura, las cuales garantizan el adecuado manejo de insumos, tecnología y logística de la organización.

La práctica se concentra en las subáreas de Compras y Recursos Físicos. En Compras se apoyan actividades relacionadas con la administración de adquisiciones mediante el sistema SAP, incluyendo la creación y actualización de proveedores, la validación documental y el seguimiento de formularios y certificaciones necesarias para formalizar relaciones comerciales.

En Recursos Físicos se participa en tareas vinculadas al control y administración de equipos corporativos asignados a los colaboradores, tales como computadores, líneas telefónicas y otros activos, contribuyendo al seguimiento de inventarios y a la organización de la información.

Esta experiencia permite fortalecer competencias en organización de datos, análisis y apoyo a la mejora continua, dentro de un entorno empresarial comprometido con la calidad y el progreso.

1.1.4.1 Análisis DOFA.

La aplicación del análisis DOFA en la Coordinación de Servicios Corporativos permite identificar los factores internos y externos que influyen en su desempeño. Las fortalezas evidencian la experiencia del equipo, la existencia de procedimientos consolidados y la integración con otras áreas, mientras que las debilidades reflejan la necesidad de avanzar en la digitalización y en la definición de responsabilidades.

Por otra parte, las oportunidades se relacionan con la implementación de herramientas tecnológicas y la optimización de sistemas de gestión, en contraste con amenazas vinculadas



al incremento de costos, la dependencia de proveedores externos y los riesgos normativos. Esta síntesis constituye la base para formular estrategias FO, DO, FA y DA orientadas a la mejora continua, la eficiencia operativa y la transformación digital del área.

Figura 3. Análisis DOFA de la empresa Redeban S.A (Coordinación Servicios Corporativos)

DOFA REDEBAN (Coordinación Servicios Corporativos)		
Análisis interno Análisis externo	Fortalezas - Experiencia y conocimiento del equipo en la gestión integral de compras, logística, infraestructura y recursos físicos. - Procedimientos internos estructurados y capacidad de generar reportes para la toma de decisiones. - Integración con otras áreas de la organización que garantiza el cumplimiento de objetivos corporativos.	Debilidades - Dependencia de procesos manuales en inventarios y gestión operativa. - Falta de centralización en la administración de compras y proveedores. - Cuellos de botella por roles poco definidos en la gestión de terceros
	Oportunidades - Implementación de herramientas tecnológicas para automatizar procesos. - Optimización del sistema SAP para mejorar trazabilidad y control. - Desarrollo de catálogos y segmentación de proveedores.	Estrategias FO - Aprovechar la experiencia del equipo y la estructura de procesos existentes para implementar la automatización y digitalización de la gestión de compras y proveedores. - Utilizar los sistemas de control y generación de reportes para optimizar la toma de decisiones en la segmentación y selección de proveedores. - Integrar las capacidades del área con las nuevas herramientas tecnológicas para mejorar la trazabilidad y eficiencia en la gestión de recursos físicos y administrativos.
	Estrategias DO - Implementar herramientas tecnológicas como ERP y sistemas de automatización para reducir la dependencia de procesos manuales. - Centralizar la gestión de compras y proveedores para eliminar duplicidades y mejorar la eficiencia operativa. - Fortalecer los sistemas de información para mejorar el control de inventarios y la administración de activos corporativos.	Estrategias FA - Utilizar los procedimientos internos y los sistemas de control existentes para mitigar riesgos asociados a auditorías y cumplimiento normativo. - Aprovechar la experiencia del equipo para gestionar eficientemente los proveedores y reducir impactos de cambios en costos operativos. - Implementar mecanismos de seguimiento y control que permitan anticipar riesgos en la cadena de abastecimiento.
	Amenazas - Incremento de costos operativos asociados al aumento del salario mínimo y tarifas logísticas. - Riesgos asociados a fallas en la cadena de abastecimiento o en la gestión de proveedores externos. - Dependencia de proveedores externos para servicios críticos de infraestructura y logística	Estrategias DA - Fortalecer los procesos de digitalización y automatización para reducir riesgos operativos derivados de procesos manuales. - Definir claramente responsables en la gestión de terceros para evitar cuellos de botella en la administración de proveedores. - Optimizar los procesos logísticos y administrativos para disminuir costos operativos y mejorar la eficiencia frente a cambios económicos.

Nota: Elaboración propia 2026.

2. Planteamiento de plan de mejora

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales en la Coordinación de Servicios Corporativos de Redeban S.A. Se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la organización, consulta y seguimiento de la información vinculada a la gestión de terceros. Actualmente, parte de estos procesos se realizan mediante bases de datos en Excel y

validaciones manuales, lo que genera demoras en la búsqueda de registros, dificultades en el control del estado de los contratistas y una alta dependencia del personal encargado.

De igual manera, se evidencia que los datos asociados a la creación, actualización y clasificación de proveedores no siempre se encuentran estructurados de forma que faciliten su consulta ágil por parte de otras áreas de la organización. Esta situación limita el acceso oportuno a los datos y afecta la efectividad de algunos procedimientos relacionados con el manejo de insumos y servicios.

En este contexto, surge la necesidad de fortalecer el Ordenamiento documental mediante herramientas que potencien las actividades internas y faciliten la consulta de datos. La automatización contribuye a reducir errores derivados de tareas manuales, mejorar la trazabilidad y aumentar la productividad organizacional (Normadat, 2023). A partir de este diagnóstico, el plan de mejora plantea tres acciones principales: la implementación de una herramienta automatizada en Excel para el registro y consulta de información, la categorización de proveedores para identificar con mayor claridad sus características y la elaboración de un manual de gestión que documente el proceso y sirva como guía para la Coordinación y las demás áreas de la empresa.

2.2 Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales

Importancia

El desarrollo de este plan de mejora resulta relevante para la Coordinación de Servicios Corporativos, ya que contribuye a fortalecer la administración de proveedores y consolidar la gestión de datos en el área de adquisiciones. La implementación de



herramientas de sistematización permite disminuir la dependencia de funciones manuales, facilitar la lectura y análisis de indicadores y ofrecer un acceso más ágil al estado de los registros por parte de diferentes áreas de la organización.

De igual manera, la digitalización parcial de estos procedimientos favorece la transparencia administrativa y respalda la toma de decisiones basada en información organizada y confiable. Estudios recientes sobre transformación digital destacan que la automatización de procesos internos incrementa la productividad y mejora la trazabilidad de la información dentro de las empresas (IBM, 2023).

- **Limitaciones**

Durante el desarrollo de la práctica se presentan algunas restricciones asociadas a la rotación entre subáreas. Aunque la experiencia en Recursos Físicos resulta enriquecedora, la movilidad constante dificulta la continuidad del proyecto en Compras, lo que limita la consolidación de avances en un mismo frente de trabajo.

Adicionalmente, el área de Compras está sujeta a auditorías frecuentes, lo que implica que cualquier modificación en las operaciones debe ser notificada de manera inmediata. Esta condición, junto con la interacción permanente con múltiples áreas de la organización, puede generar retrasos en la ejecución de actividades y en la implementación de avances.

- **Alcances**

A pesar de estas limitaciones, el trabajo permite diseñar herramientas iniciales de organización, clasificación y consulta de información, que pueden servir como insumo para futuros procesos de digitalización en el área de compras. Las medidas planteadas buscan perfeccionar el desempeño operativo, asegurar la disponibilidad de información clasificada y



reforzar la administración de la Coordinación de Servicios Corporativos, de acuerdo con análisis en gestión de datos, la organización sistemática de la información favorece la trazabilidad de los procesos y apoya la toma de decisiones estratégicas (Oracle, 2023).

2.3 Objetivo General

Diseñar e implementar una herramienta de sistematización que optimice la gestión, organización y consulta de la información de proveedores en el área de compras de la Coordinación de Servicios Corporativos de Redeban S.A., con el fin de fortalecer la administración de datos, agilizar los procesos y garantizar el acceso oportuno a la información por parte de las diferentes áreas de la organización.

2.3.1 Objetivos Específicos

1. Crear una estructura de categorización de proveedores que permita clasificar de manera organizada los diferentes tipos de proveedores dentro de la organización.
2. Desarrollar una herramienta automatizada para la gestión y consulta de información de proveedores, que permita crear, actualizar, buscar y eliminar registros, facilitando el acceso y la administración de la información por parte de los colaboradores.
3. Proponer mecanismos de automatización y documentación mediante la elaboración de un manual que estandarice los procedimientos de gestión de proveedores y facilite el seguimiento de los procesos de creación y actualización en las áreas involucradas.

3.1 Propuesta de Mejora

Antes de la implementación de herramientas de sistematización, el proceso de gestión de proveedores se realizaba de manera principalmente manual y descentralizada. La información de los contratistas se almacenaba en diferentes archivos de Excel y documentos dispersos, lo que dificulta su consulta, actualización y control. La búsqueda de datos específicos, como el estado del proveedor o los requisitos pendientes, implicaba una revisión manual de múltiples registros, generando demoras en la respuesta a las solicitudes internas.

Adicionalmente, no existía una categorización estandarizada de los proveedores, lo que ocasiona inconsistencias en la clasificación y dificulta la identificación de proveedores estratégicos o el tipo de documentación requerida en cada caso. El proceso de actualización de información dependía en gran medida del seguimiento individual, lo que aumentaba el riesgo de errores, duplicidad de registros y pérdida de información.

Asimismo, la ausencia de un sistema centralizado de consulta impedía a otras áreas acceder de manera rápida y autónoma a la información, generando una alta dependencia de la Coordinación de Servicios Corporativos. Finalmente, no se contaba con un manual formal del proceso, lo que limitaba la estandarización de las actividades y dificulta la capacitación de nuevos colaboradores.

A partir de las oportunidades identificadas durante el transcurso de las prácticas profesionales, se propone un plan orientado a maximizar el manejo y consulta de la información de contratistas mediante el uso de herramientas tecnológicas y funciones de informatización directiva.

Este plan se estructura en cuatro ejes principales:

1. Categorización estructurada de proveedores

2. Automatización en la gestión de proveedores
3. Sistema de consulta del estado de proveedores
4. Elaboración de un manual del proceso de gestión de proveedores

Las iniciativas planteadas tienen como objetivo ordenar de manera más precisa los registros, acelerar el acceso a la información y promover una administración más confiable y eficiente de los vínculos con proveedores.

3.1.1 Categorización de proveedores.

En la fase inicial se implementa un sistema de clasificación estructurada que permite estructurar a los proveedores según el tipo de servicio o producto que ofrecen a la compañía. Esta categorización contempla áreas como servicios profesionales, financieros, tecnología, marketing, recursos humanos, mantenimiento y logística, entre otros, cada una con sus respectivas subcategorías.

La clasificación no solo facilita la identificación de los distintos actores externos, sino que también permite distinguir entre proveedores estratégicos y proveedores estándar. Esta diferenciación es clave, ya que no todos deben presentar la misma documentación; al conocer la categoría a la que pertenecen, se agiliza el proceso de solicitud de requisitos y se optimiza la gestión administrativa. De esta manera, la categorización aporta claridad en la base de datos institucional y contribuye a una mayor eficiencia en los procesos de seguimiento y control.

Tabla 1. Categorización de proveedores en el área de compras.



CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	TIPO DE PROVEEDOR
Proveedores de Servicios Profesionales	Apoyos/Alanzas Comerciales	Normal
Proveedores de Servicios Profesionales	Consultorías	Normal
Proveedores de Servicios Profesionales	Auditorías	Normal
Proveedores de Servicios Profesionales	Suscripciones	Especial
Proveedores de Servicios Profesionales	Servicios Legales	Normal
Proveedores de Servicios Profesionales	Cámaras de Comercio	Especial
Proveedores de Servicios Profesionales	Entidades Bancarias	Especial
Proveedores de Servicios Financieros	Empresas de Procesamiento de pagos	Normal
Proveedores de Servicios Financieros	Pasarelas de Pago	Normal
Proveedores de Servicios Financieros	Campaña de Seguros	Especial
Proveedores de Servicios Financieros	Embargos	Especial
Proveedores de Servicios Financieros	Firmas de Inversión	Especial
Proveedores de Servicios TI	Servicio tercerizado software	Normal
Proveedores de Servicios TI	Servicio tercerizado hardware	Normal
Proveedores de Servicios TI	Monitoreo	Normal
Proveedores de Servicios TI	Gestión de redes	Normal
Proveedores de Servicios TI	Ciberseguridad	Normal
Proveedores de Servicios TI	Licenciamiento	Normal
Proveedores de Servicios TI	Servidores	Normal
Proveedores de Servicios TI	Facilidades	Normal
Proveedores de Servicios TI	CapaMedia	Normal
Proveedores de Servicios TI	Soportes Técnicos	Normal
Proveedores de Servicios TI	Servicios en Nube (CLOUD)	Normal
Proveedores de Servicios TI	Infraestructura de Telecomunicaciones	Normal
Proveedores de Servicios TI	Networking	Normal
Proveedores de Innovación y Desarrollo	Proveedores de soluciones disruptivas en pagos digitales	Normal
Proveedores de Innovación y Desarrollo	Startups de tecnología	Normal
Proveedores de Servicios Marketing y Publicidad	Creación campañas publicitarias	Normal
Proveedores de Servicios Marketing y Publicidad	Marketing digital	Normal
Proveedores de Servicios Marketing y Publicidad	Branding / Merchandising	Normal
Proveedores de Servicios Marketing y Publicidad	Servicios de impresión	Normal
Proveedores de Servicios Marketing y Publicidad	Producción y montaje de eventos	Normal

Proveedores de Servicios RRHH	Reclutamiento (temporales)	Normal
Proveedores de Servicios RRHH	Programa de Desarrollo Académico (PDA)	Especial
Proveedores de Servicios RRHH	Atracción y selección	Normal
Proveedores de Mantenimiento y Reparación	Mantenimientos preventivos y correctivos	Normal
Proveedores de Mantenimiento y Reparación	Suministro e instalación de equipos de soporte	Normal
Proveedores de Mantenimiento y Reparación	Infraestructura física	Normal
Proveedores de Servicios de transporte y logística	Envíos mercancia	Normal
Proveedores de Servicios de transporte y logística	Almacenamiento	Normal
Proveedores de Servicios de transporte y logística	Servicio Transporte personal	Normal
Proveedores de Capacitación y Desarrollo	Instituciones educativas	Especial
Proveedores de Capacitación y Desarrollo	Consultorías programas de formación	Especial
Proveedores de Capacitación y Desarrollo	Programa Jubilación	Especial
Proveedores de Capacitación y Desarrollo	Conferencias	Especial
Proveedores de Seguridad Social y Salud	ARL	Especial
Proveedores de Seguridad Social y Salud	Cajas de compensación	Especial
Proveedores de Seguridad Social y Salud	IPS	Especial
Proveedores de Responsabilidad Social	Fundaciones	Especial
Proveedores de Gestión de Propiedades	Administraciones inmobiliarias	Especial
Proveedores de Servicios Regulatorios	Polizas	Especial
Proveedores de Servicios Regulatorios	Entidades Gubernamentales	Especial
Proveedores de Compras Generales/Suministros	Suministros de personal	Normal
Proveedores de Compras Generales/Suministros	Suministros de oficina	Normal
Proveedores de Compras Generales/Suministros	Suministros y accesorios para datafonos	Normal
Proveedores de Gestión Ambiental	Recolección y Tratamiento de Residuos	Normal
Proveedores de alimentación y obsequios	Restaurantes; Obsequios y Alimentos/Refrigerios	Normal
Gobierno corporativo	Miembro de junta directiva	Especial

Nota: Elaboración propia. (2026)

3.1.2 Automatización en la gestión de proveedores

La segunda etapa se orienta hacia la digitalización parcial del proceso de administración de proveedores, mediante el desarrollo de una herramienta que centraliza y organiza los registros en una base de datos única. Este recurso tecnológico facilita el ingreso, actualización y seguimiento de la información, disminuyendo errores derivados de tareas manuales y garantizando mayor consistencia en los datos.

Asimismo, la incorporación de un sistema automatizado permite ejercer un control más riguroso sobre los procesos de creación y actualización de proveedores, fortaleciendo la trazabilidad y ofreciendo una visión más clara del estado de cada registro. Con ello se busca optimizar los tiempos y aportar mayor transparencia en las actividades de la Coordinación de Servicios Corporativos.

Figura 4. Creación, actualización y búsqueda de proveedores.



Base de datos proveedores 2026

IR A BASE DE DATOS

BUSCADOR

ACREEDOR SAP

ESTADO

FECHA DE CREACIÓN

FECHA ACTUALIZACIÓN 2025

FECHA ACTUALIZACIÓN 2026

TIPO DE PERSONA

CATEGORIA

TIPO DE PROVEEDOR

SUBCATEGORIA

FECHA RECIBIDO DOCUMENTOS

FECHA RESPUESTA SOLICITUD

CONTINUAN RELACION COMERCIAL

OBSERVACIONES

NOMBRE PROVEEDOR

NIT

NIT - DV2

PAIS

NOMBRE PERSONA DE CONTACTO

TELEFONO

CORREO 1

PAGINA WEB

NUMERO DE EMPLEADOS

AREA DUEÑA DEL PROVEEDOR

ASUNTO CORREO

RESPUESTA ENVIADA

Nota: *Elaboración propia* con base en herramienta excel (2026)

3.1.3 Sistema de consulta del estado de proveedores

Finalmente, se propone la implementación de una herramienta de consulta desarrollada en Excel mediante funciones de búsqueda automatizada. Este sistema permite ingresar el número de NIT, la razón social o el código de acreedor SAP y visualizar de manera inmediata datos relevantes del registro correspondiente.

Entre los campos disponibles se incluyen: razón social, estado, fecha de creación y actualización, categoría y subcategoría, tipo de proveedor, área responsable y observaciones sobre documentación o procesos pendientes. La herramienta facilita el acceso a la información por parte de los responsables del área y ofrece a otras dependencias la posibilidad de consultar el estado de los registros de forma rápida y organizada.

Figura 5. Formato de consulta del estado de proveedores



Base de datos proveedores 2026

BUSCADOR

ACREEDOR SAP

ESTADO

FECHA DE CREACIÓN

FECHA ACTUALIZACIÓN 2025

FECHA ACTUALIZACIÓN 2026

TIPO DE PERSONA

CATEGORIA

TIPO DE PROVEEDOR

SUBCATEGORIA

FECHA RECIBICO DOCUMENTOS

FECHA RESPUESTA SOLICITUD

CONTINUAN RELACION COMERCIAL

OBSERVACIONES

NOMBRE PROVEEDOR

NIT

NIT - DV2

PAIS

NOMBRE PERSONA DE CONTACTO

TELEFONO

CORREO 1

PAGINA WEB

NUMERO DE EMPLEADOS

AREA DUEÑA DEL PROVEEDOR

ASUNTO CORREO

RESPUESTA ENVIADA A

BUSCAR

BORRAR

REGISTRAR BUSQUEDA

Nota: *Elaboración propia* con base en herramienta excel (2026)

Adicionalmente, el sistema almacena las consultas realizadas en hojas adicionales dentro del archivo, lo que contribuye al seguimiento de la información requerida por los colaboradores y fortalecer el control de origen de cada etapa.

Figura 6. Registro almacenado estado de proveedores

[illegible]

Nota: *Elaboración propia* con base en herramienta excel (2026)

3.1.4 Manual del proceso de gestión de proveedores

Como complemento al plan de mejora, se elaboró un manual del proceso de gestión de proveedores, cuyo propósito es registrar de manera clara y estructurada las actividades relacionadas con la creación, actualización y consulta de registros dentro de la Coordinación de Servicios Corporativos.



El manual describe paso a paso los procedimientos utilizados, incluyendo las responsabilidades de las áreas involucradas, los requisitos de información necesarios y el flujo de trabajo dentro de la organización. Asimismo, constituye una guía de apoyo para los colaboradores, ya que facilita la comprensión del proceso y contribuye a la estandarización de las actividades administrativas.

La elaboración de este documento permite, además, que nuevos integrantes del campo comprendan con mayor facilidad el funcionamiento del proceso, garantizando la continuidad en la información y fortaleciendo la transparencia organizacional.

Figura 6. Fragmento del manual de gestión de proveedores



Nota: *Elaboración propia (2025). El documento completo se encuentra en los anexos, página 25.*

3.2 Seguimiento de práctica profesional

Durante el desarrollo de la experiencia en Redeban S.A., se realizó un seguimiento continuo a las actividades ejecutadas tanto en el área de compras como en recursos físicos. Inicialmente, estas acciones estuvieron orientadas al aprendizaje de los procesos internos de



gestión de proveedores y, posteriormente, al diseño de un plan de mejora enfocado en la organización y digitalización de la información.

A lo largo del periodo se llevaron a cabo tareas relacionadas con el análisis del proceso de administración de proveedores, la elaboración del manual de procedimientos y el diseño de herramientas destinadas a mejorar la eficiencia en la consulta y manejo de datos. La rotación entre subáreas permitió adquirir una visión más amplia de los procesos internos, aunque también representó un reto en la continuidad de ciertas actividades.

3.2.1 Programación de actividades realizadas en la organización:

Durante el periodo de prácticas se desarrollaron diversas actividades que permitieron comprender el funcionamiento del proceso de gestión de proveedores dentro del área de compras y posteriormente proponer un plan de mejora orientado a optimizar la organización de la información.

Tabla 2. Programación de actividades durante la práctica profesional

MES	ACTIVIDADES REALIZADAS
Julio	Proceso de inducción y aprendizaje sobre el funcionamiento del área de compras, especialmente en los procesos de creación y actualización de proveedores dentro de la organización.
Agosto	Inicio de la elaboración del manual del proceso de gestión de proveedores, recopilando información sobre los procedimientos y actividades desarrolladas dentro del área.
Septiembre	Continuación y estructuración del manual de procesos, documentando las actividades relacionadas con la creación, actualización y seguimiento de proveedores.
Octubre	Identificación de oportunidades de mejora dentro del proceso de gestión de proveedores y formulación del plan de mejora enfocado en la optimización de la consulta y organización de la información.
Noviembre	Apoyo a otras áreas de la organización, especialmente al equipo de recursos, en diferentes actividades administrativas.
Diciembre	Continuación del apoyo al equipo de recursos y desarrollo paralelo del plan de mejora orientado a la sistematización de la información de proveedores.
Enero	Finalización del periodo de prácticas profesionales y consolidación del plan de mejora dentro de la organización.

Nota: *Elaboración propia (2026).*

3.2.2 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

El cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de mejora se desarrolló de manera progresiva durante el periodo de práctica. En las primeras etapas se realizó el proceso de aprendizaje y comprensión del funcionamiento de las áreas de compras y recursos físicos, lo que permitió identificar las actividades relacionadas con la gestión de proveedores y los procedimientos utilizados dentro de la organización.

Posteriormente, se elaboró el manual del proceso de gestión de proveedores, con el fin de documentar de manera estructurada las actividades vinculadas con la creación y actualización de registros. En una fase siguiente se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la organización de la información y la consulta del estado de los proveedores, lo que dio origen al desarrollo de un plan orientado a la implementación de herramientas de digitalización y automatización administrativa.

Para evaluar el avance del plan, se establecieron indicadores de desempeño (KPI) orientados a medir la efectividad de las acciones implementadas. Entre los principales indicadores se destacan:

- Tiempo promedio de búsqueda de información de proveedores, evidenciando una reducción progresiva tras la implementación de herramientas de consulta.
- Nivel de actualización de la base de datos, medido como el porcentaje de registros completos y al día.
- Número de solicitudes atendidas, asociado a la capacidad de respuesta del área.
- Disminución de errores o duplicidad de registros, como indicador de calidad de la información.



- Nivel de organización de la información, evaluado a partir de la categorización y estructuración de proveedores.

Cabe destacar que, una vez finalizado el periodo de práctica, se continuó trabajando en el desarrollo del plan de mejora gracias a la vinculación laboral posterior con la organización, lo cual permitió mantener acceso a la información necesaria para consolidar la herramienta diseñada y asegurar la continuidad del proyecto.

Tabla 3. Resultados de los indicadores (KPI) del plan de mejora

KPI	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE MEDICION	FRECUENCIA
Tiempo de búsqueda de proveedores	Mide el tiempo promedio empleado en localizar información de un proveedor en la base de datos	Tiempo total de consultas / número de consultas realizadas	Mensual
Nivel de actualización de datos	Evalúa qué porcentaje de los registros se encuentran completos y actualizados	$(\text{Registros actualizados} / \text{total de registros}) \times 100$	Mensual
Número de solicitudes atendidas	Cantidad de consultas gestionadas sobre información de proveedores	Conteo total de solicitudes atendidas	Mensual
Índice de errores en registros	Mide la cantidad de inconsistencias o duplicidad en la base de datos	$(\text{Registros con errores} / \text{total de registros}) \times 100$	Mensual
Nivel de organización de proveedores	Evalúa el grado de clasificación correcta según categorías y subcategorías	$(\text{Proveedores correctamente categorizados} / \text{total proveedores}) \times 100$	Mensual
Tiempo de respuesta a consultas internas	Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de otras áreas	Tiempo total de respuesta / número de solicitudes	Mensual

Nota: Elaboración propia (2026)

3.2.2.1 Ciclo del plan de mejora

El desarrollo del plan de mejora se llevó a cabo siguiendo un ciclo de trabajo que permitió identificar posibilidades de avance dentro del manejo de proveedores y posteriormente diseñar e implementar herramientas orientadas a optimizar la organización y consulta de la información.

Este ciclo se estructuró en cuatro etapas principales:

1. Aprendizaje y diagnóstico del proceso:

Comprensión del funcionamiento del proceso de compras y gestión de proveedores dentro de la organización.

2. Documentación del proceso:

Elaboración del manual del proceso de gestión de proveedores, con el fin de registrar de manera estructurada las actividades realizadas dentro del área.

3. Identificación de oportunidades de mejora:

Análisis del proceso y detección de cuellos de botella relacionados con la consulta y organización de la información de proveedores.

4. Diseño e implementación del plan de mejora:

Desarrollo de herramientas de sistematización en Excel que permiten mejorar la gestión, consulta y seguimiento de la información de proveedores.

4.1 Conclusiones

La práctica permitió cumplir con el objetivo de analizar la gestión de la información de proveedores en la Coordinación de Servicios Corporativos de Redeban S.A., evidenciando

las dificultades que surgen cuando los procesos dependen de revisiones manuales o bases de datos poco estructuradas.

En respuesta al objetivo de diseñar un plan de mejora, se implementaron acciones de organización y digitalización de la información. La creación de una estructura de categorización contribuyó a ordenar la base de datos y facilitar la identificación de los distintos tipos de proveedores.

Asimismo, se alcanzó el objetivo de desarrollar herramientas tecnológicas que optimizan la gestión administrativa. El sistema en Excel permitió agilizar procesos como el registro, actualización, consulta y eliminación de datos, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la eficiencia.

De igual manera, se cumplió con el objetivo de documentar los procedimientos internos mediante la elaboración de un manual de gestión de proveedores, el cual facilita la comprensión del proceso, estandariza las actividades y asegura la continuidad del conocimiento dentro del área.

Finalmente, las herramientas y documentos generados fortalecen la organización de la información, mejoran la trazabilidad y permiten un seguimiento más claro del estado de los proveedores. En conclusión, este inicio de sistematización constituye una base sólida que puede ampliarse mediante una integración más profunda con los módulos de SAP ya disponibles en la empresa, complementados con programas de análisis como Power BI o Microsoft Access, lo que potenciaría la generación de reportes dinámicos y la toma de decisiones estratégicas.



Referencias

Anticorrupción, P. (s/f). Home. Redeban. Recuperado el 12 de marzo de 2026, de <https://www.redeban.com/>

Cámara de Comercio de Bogotá. (2021). Sistematización de procesos: guía práctica. Cámara de Comercio de Bogotá. <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/server/api/core/bitstreams/62bd27c5-0a7b-4348-9f60-e72413a09990/content>

Deutsche Welle. (2020, julio 30). La digitalización podría impulsar crecimiento en A. Latina. Deutsche Welle. <https://www.dw.com/es/bid-una-mayor-digitalizaci%C3%B3n-podr%C3%ADa-impulsar-crecimiento-en-a-latina-en-un-57/a-54373694>

IBM. (2023). Automatización de procesos empresariales. IBM. <https://www.ibm.com/topics/business-process-automation>

Intelisis. (2023). La importancia de sistematizar procesos empresariales. Intelisis. <https://www.intelisis.com/blog/la-importancia-de-sistematizar-procesos-empresariales/>

La Escuela y los Juicios. (s/f). Pasos de la sistematización. La Escuela y los Juicios. Recuperado el 12 de marzo de 2026, de <https://laescuelaylosjuicios.com/pasos-de-la-sistematizacion/>

Microsoft Support. (s/f). Cómo utilizar los controles de formulario en una hoja de cálculo. Microsoft. Recuperado el 12 de marzo de 2026, de <https://support.microsoft.com/es-es/office/c%C3%B3mo-utilizar-los-controles-de-formulario-en-una-hoja-de-c%C3%A1lculo-e7e33c0c-f080-4443-b565-d21b1bdbcf43>

Normadat. (2023). La importancia de automatizar los procesos empresariales. Normadat. <https://www.normadat.es/importancia-automatizar-procesos-empresariales/>

Oracle. (2023). What is data management? Oracle. <https://www.oracle.com/database/what-is-data-management/>

ProgramaciónPro. (2025, enero 12). Cómo programar en Excel: Guía completa para principiantes. ProgramaciónPro. <https://programacionpro.com/como-programar-en-excel-guia-completa-para-principiantes/>

Sydle. (2022, mayo 11). Gestión de proveedores: qué es y cómo aplicarla. Sydle. <https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-proveedores-627c06ddfd47e37d67560b4>

Universidad Militar Nueva Granada – Visbal Olave, G. P. (2022, marzo 31). Sistematización de procesos estratégicos, basados en información documental de proveedores y contratistas del sector Oil & Gas (Trabajo de grado de especialización en Alta Gerencia). Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/0b365f5f-d22e-49e5-b524-e68d25cdd664/content>



Vista de Automatización de procesos administrativos mediante herramientas de inteligencia artificial. (s/f). Caminos de Investigación. Recuperado el 12 de marzo de 2026, de <https://caminosdeinvestigacion.tecnologicopichincha.edu.ec/ojs/index.php/ci/article/view/129/111>

Yúbal Fernández. (2021, febrero 13). Macros de Excel: qué son, cómo funcionan y cómo crearlos. Xataka Basics. <https://www.xataka.com/basics/macros-excel-que-como-funcionan-como-crearlos>

YouTube. (2024, mayo 10). Curso de Excel: cómo crear macros [Video]. YouTube. <https://youtu.be/KgtMd3Wrblo>

YouTube. (2024, junio 2). Automatización de procesos en Excel [Video]. YouTube. <https://youtu.be/zRKYNtycLwo>

Anexos

Anexo 1. Imagen del Manual – Página 2



Proceso completo de Inscripción y actualización de Proveedores

Redeban

Herramientas y rutas que vas a usar

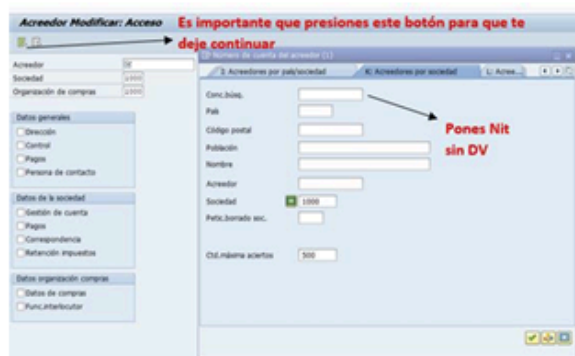
- **Buzón:** correo de actualización de proveedores.
- **Base Excel de Proveedores** (con pestañas generales y Junta Directiva).
- **Teams:** Ir a carpeta de compras, entrar a carpeta proveedores y dar clic en documentos proveedores
- **SAP** (entrar a **Global** → **RBM PROD**) y transacciones:
 - **XK01** (crear), **XK02** (actualizar), **XK05** (bloqueo/desbloqueo).
- **Base Dash** (definición de proveedor especial).
- **Lexis** (alertas / verificación en listas).

1) Llega el correo al buzón

1. Detecta si el correo **dice claramente** que es **Inscripción** o **Actualización**.
2. Si el correo **no lo dice**, sigue este procedimiento para clasificar:

1.1 Clasificar el caso si está “indeterminado”

- **Busca en la Base Excel por NIT o Razón Social.**
 - **Está en la base** = Es **Actualización**.
 - **No está en la base** = verifica en SAP:
 - Entra a **XK02** → **Sociedad 1000** → en **acreedor** clic en la **lupita** → en **concepto** escribe el **NIT sin dígito de verificación**.

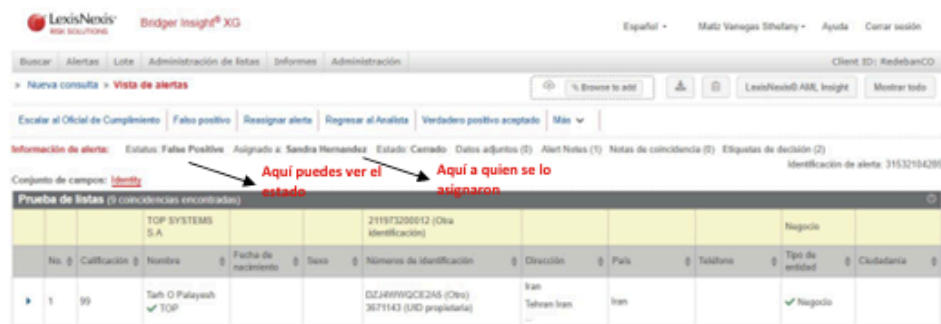


Anexo 2. Imagen del Manual – Página 6



6.3 Resultado de Lexis

- Sin alertas → continúa.
- Con alertas → envía a **Cumplimiento** (tienen 3 días hábiles).
 - Si no responden, **escribe** a la persona asignada en Lexis.
 - Cuando respondan, puede salir:
 - **Falso positivo / Otro estado ≠ “Verdadero sancionado”** → continúa el proceso.
 - **Verdadero sancionado** → **reporta al líder** para que te de otras indicaciones.



LexisNexis®
Real Source™

Bridge Insight® XG

Español • Matú Vanegas Sibetany • Ayuda • Cerrar sesión

Buscar Alertas Lite Administración de listas Informes Administración Client ID: RedebanCO

> Nueva consulta > **Vista de alertas**

Escalar al Oficial de Cumplimiento Falso positivo Reasignar alerta Regresar al Analista Verdadero positivo aceptado Más ▾

Información de alerta: Estado: Falso Positivo Asignado a: Sandra Hernandez Estado: Cerrado Datos adjuntos (5) Alert Notes (1) Notas de coincidencia (5) Etiquetas de decisión (2) Identificación de alerta: 31532104285

Conjunto de campos: **Identify**

Prueba de listas (5 coincidencias encontradas)

No.	Certificación	Nombre	Fecha de nacimiento	Sexo	Número de identificación	Dirección	País	Teléfono	Tipo de entidad	Ciudadanía
1	99	Tari O Palayesh ✓ TOP			024699902345 (Otra identificación) 3671143 (URD propietario)	Iran Tahran Iran	Iran		✓ Negocio	

Mientras esperas a Cumplimiento, en la **Base Excel** cambia el estado a **VoBo Cumplimiento**, en fecha de actualización 2025 coloca **ALERTA LEXIS** y en observaciones **alerta Lexis con fecha en la que se generó la alerta**.

7) Acciones en SAP (entrando primero a Global → RBM PROD)

Importante: si no entraste a **Global**, te saldrá error y no te dejará avanzar.

Transacciones en SAP para Proveedores

1. XK01 (Crear) — Inscripción de Proveedor

- Crea el proveedor nuevo.
- Adjunta en SAP **todos los documentos** del proveedor comprimidos en una carpeta con el nombre del proveedor.
- Si es proveedor extranjero, **solo se sube la certificación bancaria**.

Anexo 3. Imagen del Manual – Página 12



Documentos de compras por proveedor

 **Selec.**
Clic aquí para ver las compras de ese proveedor ahí puedes ver la fecha de inicio de relación con Redeban
Aquí pones el código SAP del proveedor

Proveedor	100000496	a		
Organización de compras	1000	a		
Alcance de la lista	BEST			
Condiciones de selección		a		
Clase de documento		a		
Grupo de compras		a		
Centro		a		
Docum.incompleto		a		
Tipo de posición		a		
Tipo de imputación		a		
Fecha de entrega		a		

- **Tipo 2: Certificación normal (concepto de proveedor)**
 - Solicitar información a responsables con speech.
- 3. **Validación y remisión**
 - Buscar en organigrama de teams al jefe directo del solicitante.
 - Enviar certificación para firma con speech. (Tiene que ser en PDF)
- 4. **Entrega final**
 - Recibir certificación firmada.
 - Remitir al solicitante.
 - Actualizar **Checklist (estado completado)**.



Nota: El manual completo se encuentra disponible en el siguiente enlace:
<https://drive.google.com/file/d/1SLhfimKS685MLzDuYCWGV11X5uKGMnRE/view?usp=sharing>