

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás

Práctica Empresarial Altamax / Max Repuestos

Alvaro Julian Torres Urquijo
Código: 2110440

Universidad Santo Tomas De Bucaramanga
Negocios Internacionales
Práctica Empresarial
Bucaramanga
2016

Informe Final Práctica Empresarial

Práctica Empresarial Altamax / Max Repuestos

Alvaro Julian Torres Urquijo
Código: 2110440

Tutor
Henry G. Moran Cuan
Economista
Profesional En Negocios Internacionales

Universidad Santo Tomas De Bucaramanga
Negocios Internacionales
Práctica Empresarial
Bucaramanga
2016

Contenido

1. INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL.....	11
1.1. JUSTIFICACIÓN	11
1.2. OBJETIVOS	11
1.2.1. <i>Objetivo General</i>	11
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	11
2. PERFIL DE LA EMPRESA.....	12
2.1. RAZÓN SOCIAL:.....	12
2.2. OBJETO SOCIAL	12
2.3. HISTORIA	12
2.4. MISIÓN.....	13
2.5. VISIÓN.....	13
2.6. ORGANIGRAMA.....	14
2.7. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	14
2.7.1. <i>Cable inductivo</i>	14
2.7.2. <i>Capuchones</i>	15
2.7.3. <i>Terminales</i>	15
2.7.4. <i>Instalación de alta (Producto final)</i>	15
2.7.5. <i>Autopartes</i>	16
2.8. FRENTES DE VENTA Y/O TIPO DE NEGOCIO:	17
2.8.1. <i>Distribuciones max repuestos</i>	17
2.8.2. <i>Agrícola</i>	18
2.9. ACERCA DEL SECTOR DE AUTOPARTES.....	18
2.9.1. <i>Oferta</i>	18

2.9.2.	<i>Demanda</i>	19
2.10.	DATOS FABRICA ALTAMAX.....	20
2.10.1.	<i>Países de los cuales se importa</i>	21
2.10.2.	<i>Países a los cuales se exporta:</i>	21
3.	FUNCIONES AUXILIAR DE COMPRAS	26
3.1.	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	27
3.2.	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	28
3.2.1.	<i>Objetivo</i>	28
3.2.2.	<i>Alcance</i>	28
3.2.3.	<i>Definiciones</i>	28
3.2.4.	<i>Solicitud de compra</i>	28
3.2.5.	<i>Selección del proveedor</i>	28
3.2.6.	<i>Solicitud de cotizaciones y documentos legales</i>	29
3.2.7.	<i>Misión orden de compra</i>	30
3.2.8.	<i>Recepción y verificación de la compra</i>	30
3.2.9.	<i>Devolución en las compras</i>	30
3.2.10.	<i>Verificación de documentación</i>	31
4.	MARCO CONCEPTUAL	32
4.1.	MARCO NORMATIVO.....	33
5.	APORTES	35
5.1.	RECOMENDACIONES	35
6.	BIBLIOGRAFÍA	36
7.	ANEXOS	36

Tabla de Figuras

Figura1 1. Organigrama Distribuciones Max Repuestos	14
Figura1 2. Cable Inductivo.....	14
Figura1 3. Capuchones.....	15
Figura1 4. Terminales	15
Figura1 5. Producto final, instalación de alta.....	16
Figura1 6. Autopartes y marcas.....	17
Figura1 7. Variación anual del índice de producción real de partes, piezas y accesorios para vehículos. Porcentajes	18
Figura1 8. Histórico de hurto de vehículos en Colombia. Unidades.....	18
Figura1 9 Venta autopartes en Colombia. Millones de dólares.....	19
Figura1 10 Variación anual de índice de ventas reales de partes, piezas y accesorios para vehículos. En porcentajes.....	20
Figura1 11 Importaciones cantidades materia prima 2016.	21
Figura1 12. Importaciones 2016 COP	22
Figura1 13. Producción 2015 en unidades de producto terminado	22
Figura1 14. Producción 2016 en unidades de producto terminado	23
Figura1 15 Exportaciones 2015 en cantidades (producto terminado)	24
Figura1 16 Exportaciones 2015 en cantidades (producto terminado)	24
Figura1 17 Exportaciones 2015 en pesos colombianos (Producto terminado)	25
Figura1 18 Exportaciones 2016 en pesos colombianos (Producto terminado)	25
Figura1 19 Ventas al detal de vehículos en Colombia según su origen. En unidades.....	32
Figura1 20 Valor de las importaciones de autopartes en millones de USD CIF vs importaciones de autopartes como porcentaje total de importaciones manufactureras.	32

Glosario

Gestión de Compras: Suministrar de manera ininterrumpida materiales, bienes y/o servicios, para incluirlos de manera directa o indirecta a la cadena de comercialización o de producción. Deben proporcionarse en las cantidades adecuadas, en el momento solicitado, con el precio y en el lugar acordado.

Logística: El proceso de planear, implementar y controlar efectiva y eficientemente el flujo de aprovisionamiento, almacenamiento, transporte y distribución de bienes, servicios e información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de satisfacer los requerimientos de los clientes.

Negociación: Se define como una conversación entre dos o más personas para conseguir un arreglo de intereses divergentes o un acuerdo mutuo. Por tanto la capacidad de negociación supone una habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación.

Importación: Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional en los términos previstos en este Decreto.

Proveedor: Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

Trazabilidad: Conjunto de aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas.

Autoparte: Pieza o conjunto de piezas que intervienen en el armado de un automóvil, y que también se venden por separado.

Cable de alta: Transporta y distribuye la corriente eléctrica que posee un vehículo. La tensión conducida por medio de este tipo de cables es de aproximadamente 36.000 voltios los cuales deben ser correctamente distribuidos para lograr un perfecto encendido del vehículo.

Resumen

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer los nuevos conocimientos adquiridos en cuanto a la experiencia laboral, lo cual permitirá afianzar muchos de los conceptos aprendidos en la academia, además de que el estudiante puede tener la oportunidad de desenvolverse en un ambiente empresarial con el fin de desarrollar y mejorar sus habilidades en el campo para mejorar su productividad como la de la empresa. El estudiante tiene la oportunidad de aprender y manejar a profundidad un sector comercial nuevo que en este caso son las autopartes.

A lo largo del informe se encontrará toda la información general de la empresa, en cuanto a su actividad o actividades económicas que realiza y por su puesto las funciones realizadas en los 6 meses de práctica. Así mismo se dará a conocer a profundidad el departamento en el cual desempeñé mis labores y funciones solicitadas por la empresa Altamax.

Palabras claves: Eficiencia, eficacia, funciones, práctica, recursos informáticos, experiencia, trabajo en equipo.

Introducción

El propósito principal de este informe es dar a conocer a los interesados la experiencia que vive un estudiante durante su práctica empresarial, aplicando los conocimientos aprendidos en la universidad. De igual forma las nuevas vivencias a las cuales debe adaptarse y el nuevo estilo de vida profesional laboral que debe empezar a formar para su futuro.

A profundidad del informe se encontrarán las diferentes actividades realizadas por la empresa, como su información general, la conformación de la misma, funciones del puesto, experiencias aprendidas, aportes a la empresa, entre otras.

Se tendrá información del sector de autopartes o repuestos en el cual está envuelta la empresa y los resultados que esta obtiene gracias a su actividad económica.

1. Informe final de la práctica empresarial

1.1. Justificación

Esta opción de grado permite llevarse a cabo una unión de la academia y la vida real empresarial donde se pondrán a prueba todos los conocimientos adquiridos durante el proceso de aprendizaje y su aplicación en la empresa donde se realizará. Por otro lado se tendrán criterios profesionales para aportar a la empresa ya que hay muchas ideas y proyectos en mente para llevarse a cabo y más cuando se está en una empresa donde se tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes practicantes.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Implementar y aplicar todos los conocimientos adquiridos en el tema de comercio internacional y logística internacional, con el fin de complementar la teoría con la práctica y afianzar esos nuevos conocimientos.

1.2.2. Objetivos específicos

- Aplicar las habilidades en negociación tanto nacional como internacional.
- Realizar cuadros y diagramas comparativos del costeo en materia de proveedores, transporte internacional, seguros, entre otros.

2. Perfil de la empresa

2.1. Razón social:

Raúl Castellanos Fonseca

NIT: 91.286.365-1

Persona Natural

2.2. Objeto social

ALTAMAX es una empresa santandereana con más de 16 años de experiencia en la fabricación y exportación de cables de bujía para automóviles. Así mismo maneja dos frentes de ventas en los cuales se encuentran; **Distribuciones Max repuestos** la cual comercializa autopartes de marcas tales como, Hyundai, Kia, Ssangyong, Fiat, entre otras. Y la parte agrícola la cual distribuye y comercializa productos agroindustriales.

2.3. Historia

La empresa Altamax inició sus operaciones en el año de 1996 en la ciudad de Bucaramanga, centro industrial y comercial del oriente colombiano.

Nació gracias a la perseverancia, visión y espíritu emprendedor de su fundador, el señor Raúl Castellanos Fonseca, quien luego de fundar el almacén “Fiat Repuestos”; donde se comercializaron autopartes de todas las marcas del parque automotor, fundo como pionero en la región una empresa que ha venido trabajando con el propósito de suministrar cables de encendido para el sector automotriz.

Desde entonces, la empresa ha producido y comercializado juegos de cables para bujía de marcas propias como “Súper Dakart’s”, marca que logro posicionarse fuertemente en el

mercado. Luego se estableció la producción de los capuchones de bujía, de distribuidor y terminales; naciendo así toda la línea de productos nacionales.

En la búsqueda de la mejora continua, la empresa decide lanzarse en la investigación de mejores propuestas en términos de funcionalidad y características superiores de calidad y es entonces donde encuentra en la oferta internacional, partes para el ensamble de los juegos de cable de tipo importado, incursionando así con una línea que mezcla lo nacional con lo importado comercializada bajo la marca “Súper WIRE SET”, línea que también tuvo una fuerte acogida en el mercado Nacional.

Gracias a esto la empresa ha evolucionado con un solo fin; dar al mercado el mejor producto posible; y es así como nace la línea Premium marca “Altamax”, producto cien por ciento importado, ensamblado en Colombia en una planta propia, con personal altamente calificado, bajo procesos estandarizados y velando por que la política de alta calidad se conserve en cada una de las instalaciones que se fabrican.

2.4. Misión

Ofrecer tecnología, seguridad y confianza a los conductores de vehículos livianos a través del producto cables para encendido de bujía, siendo amables con el medio ambiente y generando rentabilidad a la empresa.

2.5. Visión

En el año 2020 la compañía estará ubicada entre las 5 empresas de mayor facturación en el mercado de cables para encendido de bujía en Colombia, donde el 70% de su facturación estará generada por las ventas en el mercado de exportación.

2.6. Organigrama

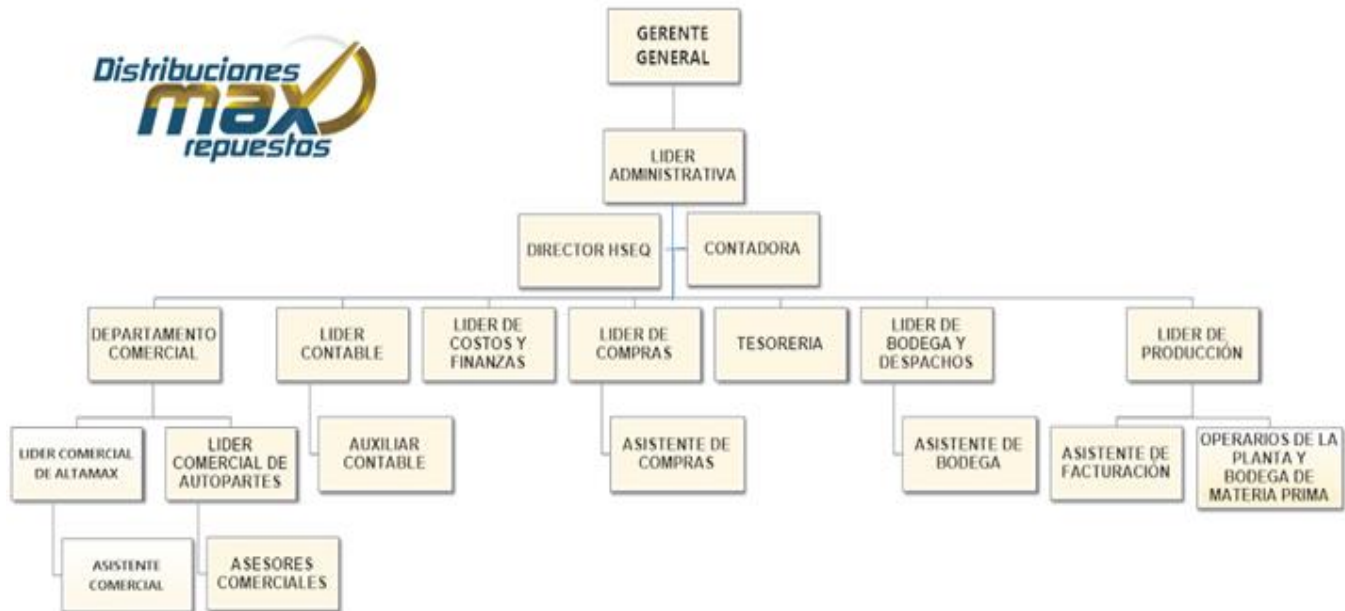


Figura1 1. Organigrama Distribuciones Max Repuestos

2.7. Portafolio de productos

2.7.1. Cable inductivo

Cable inductivo elaborado bajo los más altos estándares del sistema de aseguramiento de calidad, cumpliendo con la norma ISO/TS 16949:2002 Estándar mundial que certifica los productos para el sector automotriz. Y la norma ISO 14001:2004 estándar mundial que certifica que el cable favorece el medio ambiente por reducción de emisiones contaminantes. Además cumple con las excelentes características de supresión de RFI (Radio Frequency Interferente) de conformidad con la norma SAE.



Figura1 2. Cable Inductivo

2.7.2. Capuchones

Elaborados bajo estrictas especificaciones de calidad cumpliendo la norma ISO/TS16949: 2002 certificación de Kiwa International GMBH de Alemania; Estándar mundial que certifica los productos para el sector automotriz. El capuchón de Bujías 100% en silicona resistente a altas temperaturas garantizando un alto rendimiento. El capuchón distribuidor en EPDM. Capuchones resistentes a la tracción y al envejecimiento, protegen eficientemente contra la humedad, derrames de aceite, gasolina y demás líquidos; no se pegan a las bujías ni se rasgan al retirarlos. Sellamiento dieléctrico garantizado entre el cable y la bujía para evitar el escape de la corriente.



Figura1 3. Capuchones

2.7.3. Terminales

Elaborados bajo estrictas especificaciones de calidad cumpliendo la norma ISO/TS16949: 2002 certificación de Kiwa International GMBH de Alemania; Estándar mundial que certifica los productos para el sector automotriz. Brindan excelente conexión mecánica a la bujía, bobina y distribuidor. Los terminales poseen doble sistema de prensado, para la chaqueta y para el conductor helicoidal. Terminales resistentes a la corrosión. Estos terminales están protegidos con capuchones de silicona garantizando perfecto contacto y evitando pérdidas de energía.



Figura1 4. Terminales

2.7.4. Instalación de alta (Producto final)

El producto final posterior al proceso son los cables de alta para casi el 90% de vehículos que circulan en el territorio nacional, dichos cables se encargan principalmente de:

Llevar la tensión necesaria a la bujía procurando, en la medida de lo posible, que no se produzcan pérdidas. Para ello, y dependiendo de la construcción del vehículo, es necesario:

- ✓ Un distribuidor de encendido mecánico y tapa del distribuidor,
- ✓ Un módulo de encendido completamente electrónico,



Figura1 5. Producto final, instalación de alta

- ✓ Un encendido semidirecto completamente electrónico o una bobina doble.

Dado que la tensión de encendido es alta (de hasta 36.000 voltios), los cables de encendido deberán ser resistentes. La tensión de encendido no podrá atravesar en ningún caso el revestimiento y llegar a la masa del vehículo, porque de ser así podría dañarse el sistema de encendido.

2.7.5. Autopartes

En su otro frente de venta, igual de importante al de los cables de alta, tenemos a DISTRIBUCIONES MAX REPUESTOS que dentro de su misma razón social funciona como un distribuidor autorizado de repuestos de colisión, motor y suspensión de HYUNDAI, KIA, FIAT Y SSANGYONG.



Figura 16. Autopartes y marcas

2.8. Frentes de venta y/o tipo de negocio:

ALTAMAX: Es el principal frente de venta de la empresa ya que ha crecido considerablemente debido a su expansión y posicionamiento, no sólo a nivel nacional sino internacionalmente, las importaciones del cable para su posterior transformación en el producto terminado tipo exportación. Gracias a la apertura económica y globalización que ha venido atravesando el país durante sus últimos 20 años han beneficiado la empresa ya que las exportaciones de los cables de alta han tenido un aumento significativo, así como su reconocimiento en el exterior de los mismos.

2.8.1. Distribuciones max repuestos

Su segundo frente de venta más importante, debido al volumen de ventas alto, esto gracias a que han logrado consolidarse como un proveedor importante de las principales aseguradoras del país, las cuales solicitan diariamente repuestos para los siniestros o accidentes de tránsito que se presentan a diario. Además tiene un mostrador que también ayuda a la distribución de dichos repuestos.

2.8.2. Agrícola

Por ultimo pero no menos importante se encuentra el departamento de agrícola, el cual también tiene una buena incidencia en las ventas de la empresa, ya que posee unos clientes importantes de todo lo relacionado con insumos agrícolas, llantas, tractores, aceites, entre otras.

2.9. Acerca del sector de autopartes

2.9.1. Oferta

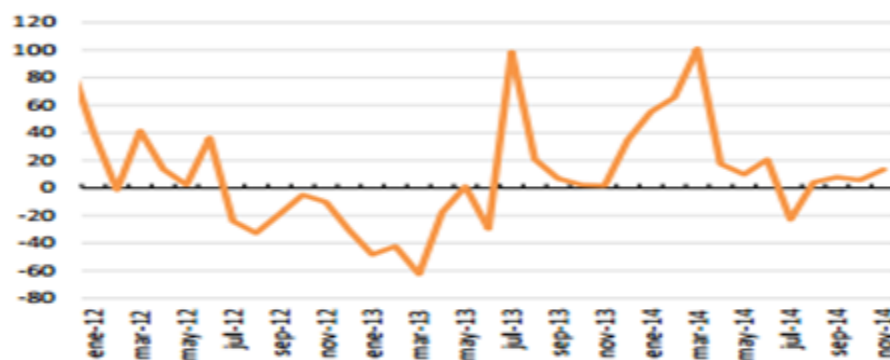


Figura1 7. Variación anual del índice de producción real de partes, piezas y accesorios para vehículos. Porcentajes

Fuente: DANE

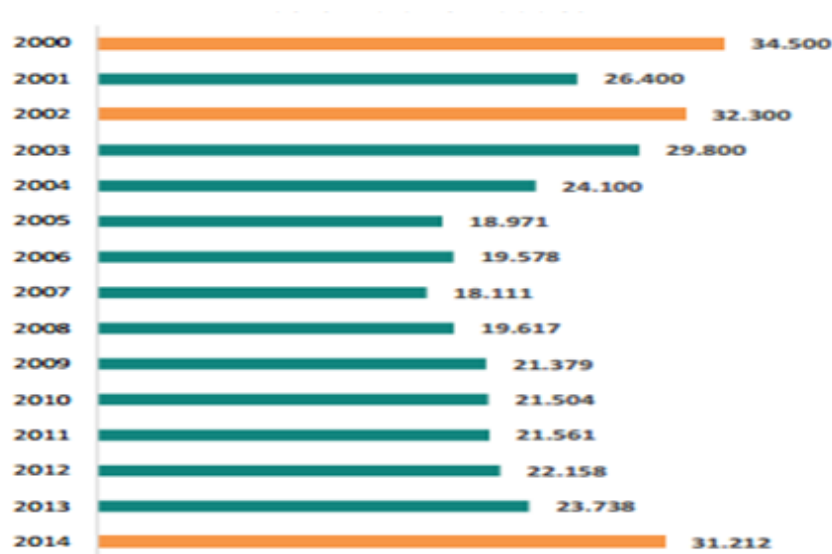


Figura1 8. Histórico de hurto de vehículos en Colombia. Unidades

Fuente: DIJIN-Asopartes

La oferta de autopartes se fundamenta según su origen. A nivel internacional, las importaciones de piezas y partes para vehículos han representado desde el 2001 hasta noviembre de 2014 un 9,2% del total de las importaciones industriales que hace Colombia. A pesar de la tendencia positiva —que se demuestra en la importación de este tipo de bienes sobre el total de las importaciones manufactureras—, el valor de las importaciones se moderó significativamente durante 2012-2013, pero según las cifras que se tienen a noviembre de 2014 se espera que inicie un incremento para dicho año, posiblemente debido a la anticipación de los agentes del mercado ante una revaluación del dólar. Ahora bien, las autopartes que más ingresan al país son los neumáticos, embragues, motores, vidrios y espejos. En cuanto a la oferta de autopartes fabricados en el país, el comportamiento que describe la industria nacional — desde enero de 2011 hasta las cifras que se tienen a noviembre de 2014—, es de un crecimiento de 11%, pero que presentó fases negativas desde mediados de 2012 hasta finales del segundo semestre de 2013. A partir de este momento se ha sostenido en cifras positivas que contrastan con el comportamiento del resto de la industria nacional. (Aktiva Servicios Financieros, 2015)

2.9.2. Demanda

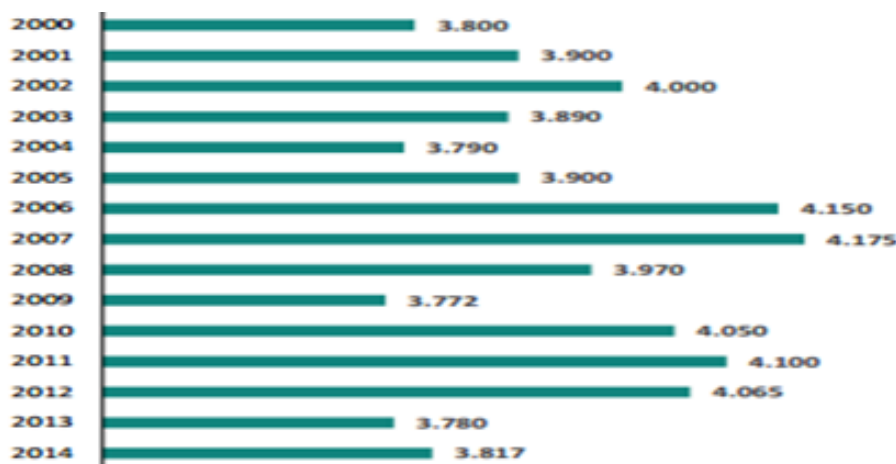


Figura 19 Venta autopartes en Colombia. Millones de dólares.

Fuente: Asopartes

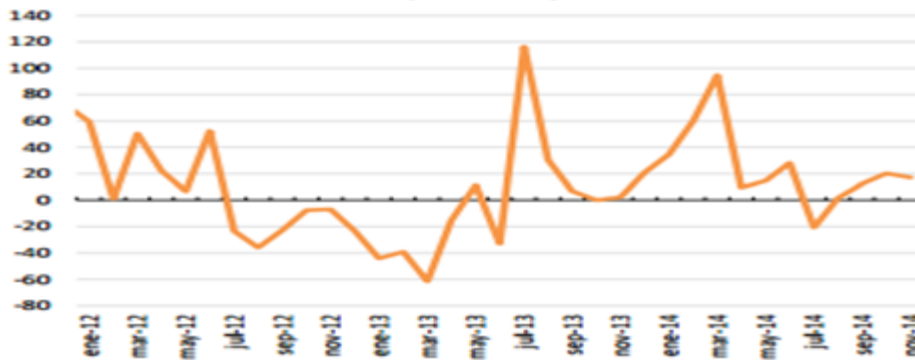


Figura1 10 Variación anual de índice de ventas reales de partes, piezas y accesorios para vehículos. En porcentajes.

Fuente: DANE

La demanda por autopartes en Colombia ha demostrado un comportamiento estable desde el año 2000, ubicando el nivel de ventas en un promedio de US\$3.944 millones por año; en 2014 las ventas superaron las observadas en el año 2013, pero una expansión cercana al 1%. Según ASOPARTES, el recrudecimiento del mercado negro de autopartes fue un factor decisivo para la falta de dinámica del sector. Por otro lugar, las ventas de autopartes producidas en Colombia representaron un 40% del total de las ventas a nivel nacional en todo el 2014; en este último aspecto destaca el comportamiento del índice de ventas de la industria nacional –ver gráfica 7– que a diferencia de otros rubros de la industria manufacturera colombiana es posible que termine con cifras positivas en 2014. Y en perspectiva para el 2015 es dable un comportamiento igual de positivo, tomando en cuenta el nivel de vehículos nuevos vendidos y el encarecimiento de los productos importados. (Aktiva Servicios Financieros, 2015)

2.10. Datos fabrica altamax

Con respecto a las operaciones internacionales y relaciones comerciales con el exterior podemos encontrar la siguiente información:

2.10.1. Países de los cuales se importa

- Estados Unidos. (Cable de alta tensión 5mm, 7mm, 8 mm, 8,5mm)
- México. (Tubos, Sombreros)
- Malasia. (Capuchones, Sombreros)
- China. (Tubos, Capuchones,)

2.10.2. Países a los cuales se exporta:

- Ecuador. (Instalaciones de Alta)
- Guatemala. (Instalaciones de Alta)
- Honduras. (Instalaciones de Alta)
- Brasil. (Instalaciones de Alta)

Por otro lado tenemos una serie de datos en cuanto a valores y cantidades importadas, exportadas y producidas.

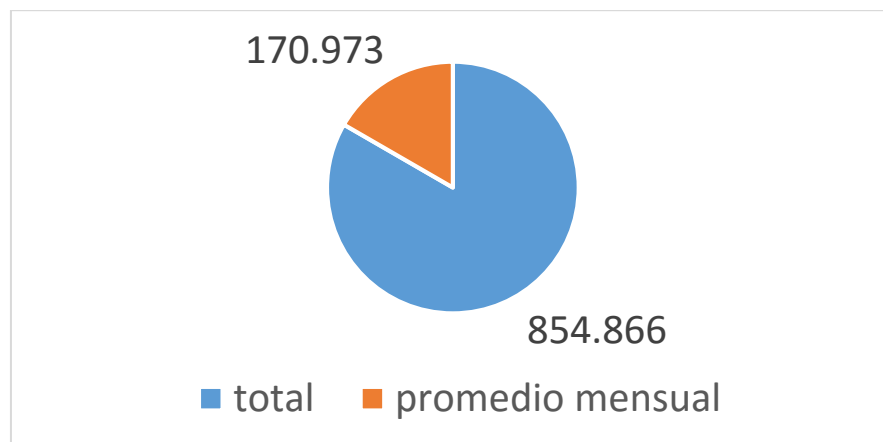


Figura1 11 Importaciones cantidades materia prima 2016.

Fuente: Elaboración Propia

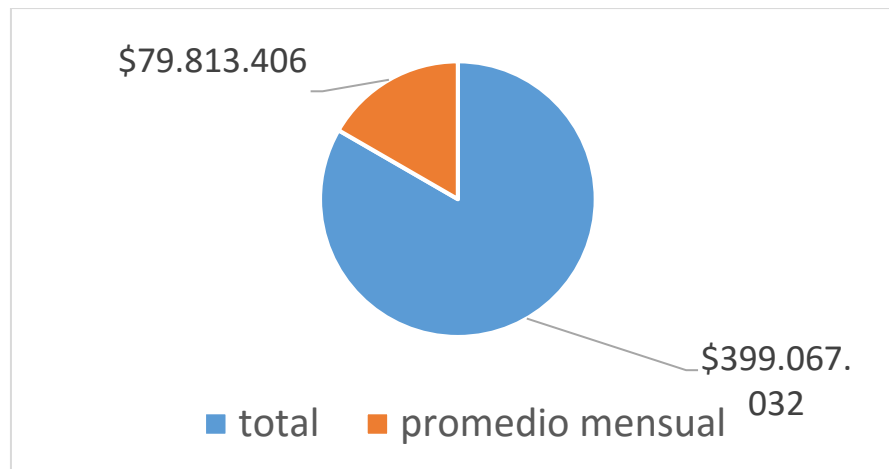


Figura1 12. Importaciones 2016 COP

Fuente: Elaboración Propia

Para el 2016 las importaciones de materia prima las cuales comprenden: cable de alta tensión, capuchones, tubos, sombreros y terminales. Se puede observar que en lo que va del año, enero hasta julio, se ha importado 854.866 de materia prima para la producción de los cables de todo el año. En cuanto a los valores de dichas importaciones tenemos que para estos primeros 6 meses se ha importado \$399.067.032 millones.

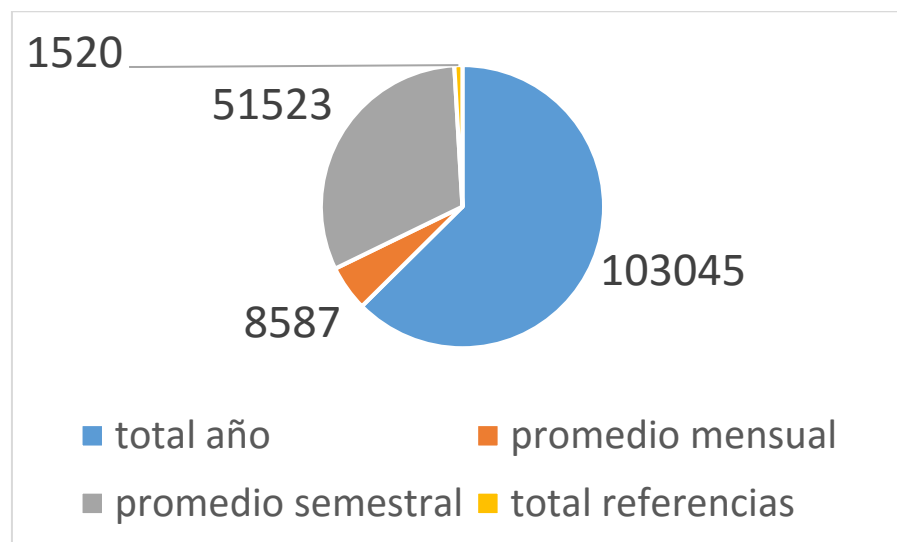


Figura1 13. Producción 2015 en unidades de producto terminado

Fuente: Elaboración Propia

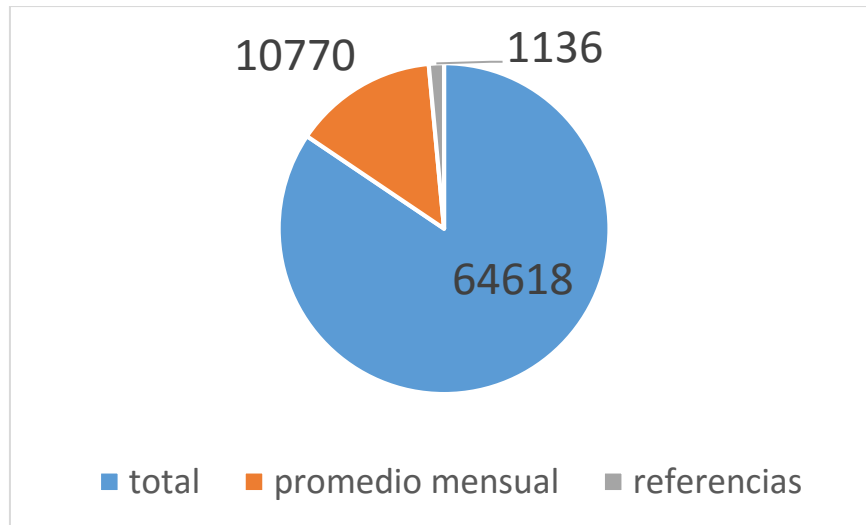


Figura1 14. Producción 2016 en unidades de producto terminado

Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la producción en unidades del producto terminado (Instalaciones de alta) se puede observar un incremento significativo en cuanto a la producción de un año al otro ya que para el 2015 el promedio de producción mensual era de 8587 unidades lo cual mejoro significativamente para el 2016 con 10770 unidades, esto debido a una mejora en el proceso de producción, así como la adquisición de una nueva máquina y nuevo personal incorporado a la fábrica.

El aumento de la producción se debió en parte también a un nuevo contrato que está en proceso con General Motor México para el presente año, además los pedidos por parte de General Motor Ecuador han venido en aumento por el buen servicio y calidad que ha tenido el producto en dicho país.

Por otro lado para el triángulo norte de centro américa se está buscando identificar las tendencias para este tipo de producto para así intensificar y mejorar las relaciones comerciales con dichos países.

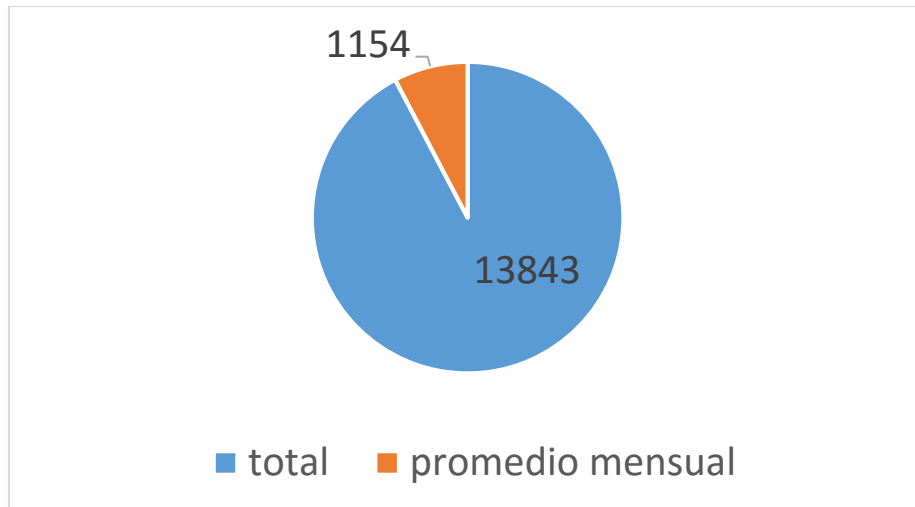


Figura1 15 Exportaciones 2015 en cantidades (producto terminado)

Fuente: Elaboración Propia

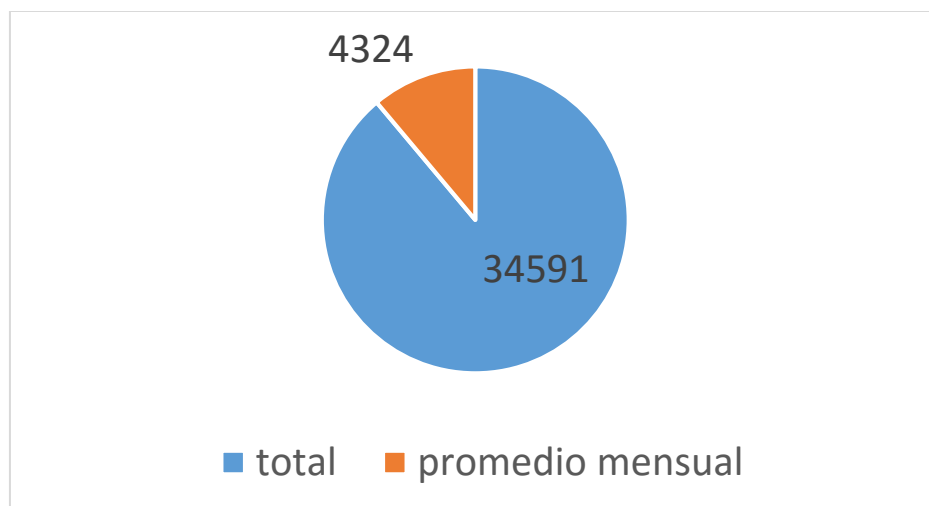


Figura1 16 Exportaciones 2015 en cantidades (producto terminado)

Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar que para el 2015 las cantidades exportadas fueron de 13.843 unidades pero para el primer semestre de 2016 han aumentado a 34.591 unidades casi el doble, lo que quiere decir que el estimado para este 2016 sea de aproximadamente 70.000 unidades para final del año. Se observa que las relaciones comerciales han dado fruto en las exportaciones así como las mejoras que ha tenido la fábrica y la organización de la misma.

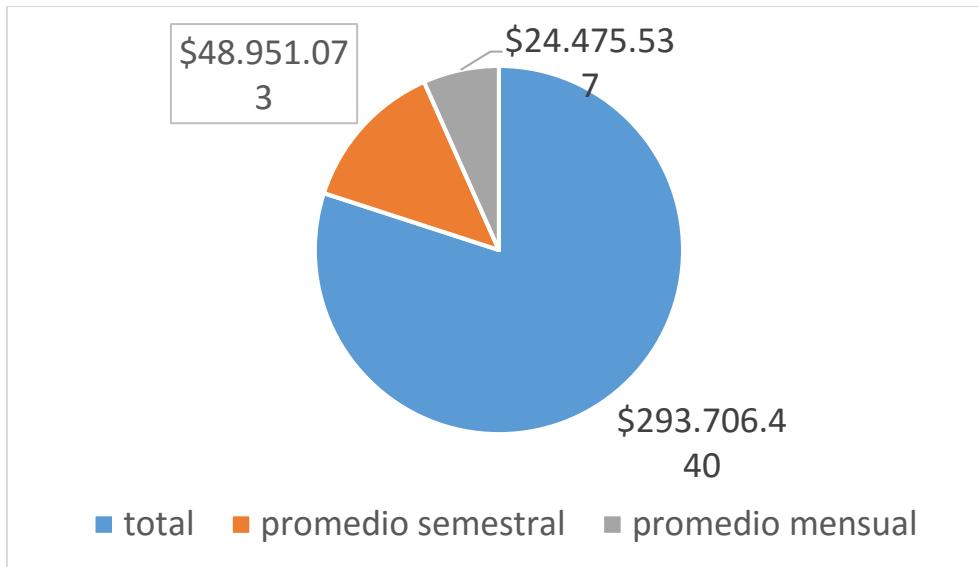


Figura1 17 Exportaciones 2015 en pesos colombianos (Producto terminado)

Fuente: Elaboración Propia

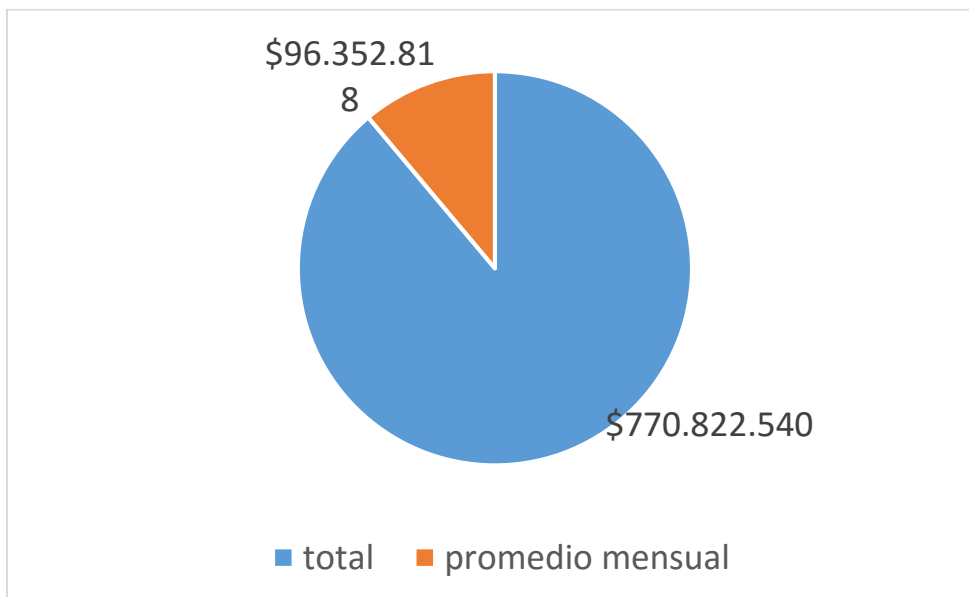


Figura1 18 Exportaciones 2016 en pesos colombianos (Producto terminado)

Fuente: Elaboración Propia

De igual forma se observa en los valores un aumento significativo, en parte por la devaluación que ha tenido el peso colombiano con respecto al año inmediatamente anterior (2015) por esta razón y el aumento del producto exportado por nuevas negociaciones ha aumentado esta cifra.

3. Funciones auxiliar de compras

- Elaboración y la actualización del registro de los proveedores de la empresa y suministrar la información al Jefe de Ventas y de Compras.
- Solicitar cotizaciones para la compra de equipo, mercancías y material requerido de proveedores y pasar al jefe de compras para la respectiva aprobación, se sugiere realizar cuadros comparativos, tanto en el área nacional e internacional.
- Elaborar y tramitar las órdenes de compra en el sistema empresarial (siigo), radicarlas y aprobarlas por la administración.
- Verificar que la mercancía que llega a la empresa esté acorde a las especificaciones dadas
- Dar apoyo a la búsqueda de nuevos proveedores para coordinar citas comerciales
- Efectuar un seguimiento a diario vía telefónica a los proveedores que tengan órdenes de compra vigentes y en proceso de entrega e informar de manera inmediata al jefe de compras del resultado de esta operación.
- Administrar y actualizar bases de datos de proveedores.
- Mantener un canal de comunicación con el jefe de bodega para el manejo de inventarios y faltantes.
- Cotización de fletes nacionales e internacionales para el canal de Altamax y de las demás dependencias.
- Clasificar la documentación del área de compra.

3.1. Procesos y procedimientos

Aparte de las funciones descritas anteriormente, se tienen determinados procesos que hay que seguir, los cuales se describirán a continuación:

- Se recibe un requerimiento el cual es diligenciado por los vendedores y/o el departamento de bodega.
- Se procede a revisar en el sistema (SIIGO) la rotación de los sugeridos por los vendedores y personal de inventario.
- Se hace un análisis interno dependiendo de la rotación de cada ítem para realizar el pedido.
- Se solicita vía electrónica al proveedor las cantidades y diferentes referencias a solicitar.
- El proveedor confirma la disponibilidad de las mismas y da una respuesta pronta.
- Una vez confirmado el pedido se procede al despacho de la mercancía, la cual se hace por intermedio de una transportadora aliada (Coordinadora). Esto varía dependiendo del tipo de carga que se maneje.
- Se pasa un formato con órdenes de compra al departamento de logística para que esté al tanto del transporte y en contacto con la transportadora.
- Para las reclamaciones, se envía un soporte fotográfico al proveedor donde se evidencia la avería de la mercancía.
- El departamento contable hace la devolución en el sistema para no afectar el inventario.
- El proveedor da respuesta de dicha reclamación y sugiere el medio de devolución.

Por otro lado encontramos el proceso que se estandarizó en la última auditoría y recertificación de la entidad competente.

3.2. Procedimiento de compras

3.2.1. Objetivo

Establecer un procedimiento documentado, donde se definan los pasos a seguir para la compra de bienes o servicios que afectan directamente la calidad del servicio prestado.

3.2.2. Alcance

Va desde que surge la necesidad de la compra, hasta la recepción/ inspección de las mismas y la evaluación/re-evaluación de proveedores.

3.2.3. Definiciones

Orden de compra: Es el registro que usa la empresa para la adquisición de Insumos.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Compras menores: Son las compras de Insumos que son de uso frecuente y no se realiza el procedimiento de compras completo.

Compras mayores: son las compras de equipos que no se presentan usualmente en la empresa.

3.2.4. Solicitud de compra

El personal de la organización que requiere alguna compra se la comunica al jefe de compras por medio físico o digital.

3.2.5. Selección del proveedor

Todos los proveedores a los cuales se compren materiales o se contraten servicios que afecten la calidad de los productos fabricados por la organización deben estar incluidos dentro del formato GC-F-02 Listado de proveedores.

Para poder ingresar a este listado, los proveedores deben haber sido evaluados y aceptados, por el jefe de compras, de acuerdo a los requerimientos establecidos en el formato de GC-F-01 Evaluación y selección de proveedores.

El jefe de compras selecciona un proveedor dentro del GC-F-02 Listado de proveedores según las condiciones de compra; en caso que en este listado no exista un proveedor que nos brinde el producto/servicio tal como se requiere se evalúa un nuevo proveedor de acuerdo a lo establecido en el formato GC-F-01 Evaluación y selección de proveedores, mediante la información recopilada antes de hacer la selección en el GC-F-03 Registro de proveedores, y si obtiene un puntaje mayor a 71 puntos se ingresa al listado de proveedores aceptados, para posteriormente efectuar la orden de compra respectiva.

Una vez el jefe de compras consulta con los proveedores las condiciones de compra como precio, disponibilidad, entrega, etc., informa al Gerente estos datos para su análisis y aprobación de la compra.

De ser único proveedor se dejará evidenciada esta característica en la orden de compra.

El jefe de compras solicita el producto o servicio requerido al proveedor elaborando la Orden de Compra dentro del sistema la cual va aprobada por el Gerente. Esta orden de compra es enviada al proveedor.

El jefe de compras debe hacerle seguimiento a la orden de compra, hasta verificar que el producto llegue a su destino final.

3.2.6. Solicitud de cotizaciones y documentos legales

El jefe de compras solicita al proveedor seleccionado cuando aplique:

- Cotizaciones a los proveedores activos, se les solicita el envío de una nueva cotización cada vez que realice alza de precios en sus productos/servicios.

- Ficha Técnica de los productos.

- Fichas de seguridad para sustancias químicas

- Licencias ambientales en caso de recursos naturales.

- Certificados de calidad

- Documentos contables necesarios.

Cuando son productos y/o servicios que no tienen inferencia directa en las variables HSEQ hacen parte de compras menores, se solicitan solo aquellos documentos requeridos para el manejo contable de las compras.

3.2.7. Misión orden de compra

El jefe de compras realiza en el formato Orden de Compra por medio del sistema utilizado dentro de la organización.

3.2.8. Recepción y verificación de la compra

Se inspecciona que el producto/servicio recibido este acorde con la orden de compra, la factura y los requerimientos; según el tipo de compra se delega al personal competente para que verifique que el producto cumple con las condiciones requeridas.

3.2.9. Devolución en las compras

En caso de detectarse una compra no conforme en recepción o en la inspección de la compra, El jefe de compras notifica al proveedor, para que este proceda a hacer la devolución o entrega respectivamente y lo registra en el formato GC-F-05 Control de compras no conformes.

3.2.10. Verificación de documentación

El Responsable de la inspección, verifica el cumplimiento de los requisitos legales del documento de compra venta por parte del proveedor y las condiciones pactadas en la orden de compra, verificando según aplique:

- Nombre de la empresa
- NIT
- Fecha de emisión
- Fecha de vencimiento
- Tiempo de pago
- Forma de pago
- Producto
- Cantidad

De presentarse inconsistencias en la factura, el Responsable de la Inspección avisa al jefe de compras para que informe seguidamente al proveedor y este proceda a efectuar la nota de devolución y/o cambio del documento.

4. Marco conceptual

Haciendo un breve resumen del sector tenemos la siguiente información del comportamiento de autopartes.



Figura1 19 Ventas al detal de vehículos en Colombia según su origen. En unidades.

Fuente: ANDI



Figura1 20 Valor de las importaciones de autopartes en millones de USD CIF vs importaciones de autopartes como porcentaje total de importaciones manufactureras.

Fuente: DANE

Los eslabones comercializados por el sector, se distribuyen en piezas de escala mínima o de material pesado de las cuales tiene su principal fuente en los países asiáticos. Los principales factores que favorecen o afectan el desempeño del sector en los últimos años son el comportamiento del tipo de cambio, el nivel de ventas de vehículos en el país, número de vehículos hurtados y la oferta internacional. En primer lugar, Colombia ha pasado por niveles

sobresalientes en la venta de vehículos. A lo largo de la última década se han observado dos puntos significativos en este asunto, 2011 con 324.70 unidades vendidas y el 2014 328.526 unidades vendidas; cerca del 60% de los vehículos vendidos en Colombia son importados, lo cual representa un aspecto positivo para los establecimientos de comercio de autopartes puesto que con el crecimiento del número de vehículos vendidos, observaran un aumento en las ventas de autopartes y accesorios a lo largo de la vida útil de vehículo. En cuanto a nivel de ventas de motocicletas, estas, tan solo en el primer semestre de 2014, fue de 318.511 unidades y se espera que termine por encima de las 650 mil unidades. (Aktiva Servicios Financieros, 2015)

Otro efecto que desencadena el encarecimiento de la importación de autopartes originales, de los principales vehículos foráneos, es el aumento del robo de vehículos y por ende una mayor distorsión en la oferta de autopartes en el mercado colombiano y de países vecinos. (Aktiva Servicios Financieros, 2015)

4.1. Marco normativo

En esta era las empresas están cada vez más comprometidas con prestar un buen servicio de calidad, así mismo mejorar las prácticas internas y condiciones de sus trabajadores. La responsabilidad social empresarial está revolucionando la forma del apoyo empresarial a la sociedad. Por estas y muchas otras razones Altamax se rige por las siguientes normas:

- a) ISO 9001:2008: Es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. (Vınca, 2011)



- b) ISO 14001: Tiene el propósito de apoyar la aplicación de un plan de manejo ambiental en cualquier organización del sector público o privado. Fue creada por la Organización Internacional para Normalización (International Organization for Standardization - ISO), una red internacional de institutos de normas nacionales que trabajan en alianza con los gobiernos, la industria y representantes de los consumidores. (FAO, 2016)



- c) OHSAS 18001: Permite a las empresas gestionar los riesgos operativos y mejorar el rendimiento. El estándar ofrece orientación sobre la evaluación de la salud y la seguridad, y sobre cómo gestionar más eficazmente estos aspectos de sus actividades empresariales, teniendo en cuenta minuciosamente la prevención de accidentes, la reducción de riesgos y el bienestar de sus empleados. (SGS S.A, 2016)



5. Aportes

- Utilizando los sistemas informáticos se logró dar un orden en cuanto a la base de datos de los proveedores que actualmente se tienen y los posibles proveedores alternos.
- Se logra un formato de cotización por proveedor y piezas a solicitar.
- Se realiza un formato de seguimiento de la mercancía para revisar la trazabilidad de la misma.

5.1. Recomendaciones

El departamento de compras debe tener una reestructuración en cuanto a los procesos que se están llevando a cabo hasta ahora, ya que el proceso cuenta con unas compras por encargo en las cuales se deben cumplir tiempos para cumplir con el servicio ofrecido.

Se deben determinar los dos tipos de procesos que se están llevando acabo (operativo y comercial) en ambos casos se deben tener las personas idóneas para cada uno, sin embargo la administración hace que sea una tarea ardua debido a que la gerencia siempre intenta intervenir de manera directa en cada uno de los proceso, truncando así el proceder normal del departamento además de quitarle autonomía a este. La empresa debe tener una persona apta para la administración de la misma, la cual deba presentar informes a la gerencia. Por otro lado, luego de un buen análisis de inventarios y la rotación de productos, teniendo en cuenta la demanda y el mercado potencial se podría internacionalizar el departamento con la importación de los repuestos.

6. Bibliografía

- Aktiva Servicios Financieros. (21 de Febrero de 2015). *Estudios Sectoriales*. Obtenido de http://aktiva.com.co/app/webroot/blog/Estudios%20sectoriales/2015/sector%20autopartes_febrero_2015.pdf
- FAO. (2016). *Depósito de documentos de la FAO*. Obtenido de <http://www.fao.org/docrep/007/ad818s/ad818s08.htm>
- SGS S.A. (2016). *Salud y seguridad*. Obtenido de <http://www.sgs.co/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Health-and-Safety/Health-Safety-and-Environment-Management/OHSAS-18001-Occupational-Health-and-Safety-Management-Systems.aspx>
- Vinca. (2011). *Normas 9000*. Obtenido de <http://www.normas9000.com/>

7. Apendices

Los anexos para dicho trabajo serán adjuntados en el CD que se presentará al docente, ya que se encuentran en otro tipo de archivo.