



**Socoda**

**Plan de mejora para las reclamaciones de calidad hacia los proveedores – Área de  
compras**

Saray Restrepo Bastidas.

Asesor:

Carolina Yepes Hernández.

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables.

Negocios Internacionales.

2024 – 1

## **Tabla de Contenido.**

Glosario.....	7
Resumen Ejecutivo.....	12
Introducción.....	13
1. Antecedentes.....	15
2. Empresa Objeto de la Práctica.....	17
2.1 Objeto Social.....	17
2.2 Misión.....	17
2.3 Visión.....	17
2.4 Valores Corporativos.....	17
2.5 Objetivos Estratégicos.....	19
2.6 Rol Comercial.....	19
3. Agencia Objeto de la Práctica.....	20
3.1 Cargo Desempeñado.....	20
3.2 Perfil del Cargo.....	21
3.3 Objetivo del Cargo.....	21
3.4 Funciones Para Realizar.....	22
3.5 Relación con otros Cargos.....	22
3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo.....	25
3.7 Condiciones de Trabajo.....	26

3.8 Entrenamiento .....	26
3.9 Competencias .....	27
3.10 Responsabilidades .....	27
3.11 Deberes .....	28
3.12 Riesgos del Cargo (ante sanciones, aprehensiones).....	29
4. Características de la Práctica. ....	30
4.1 Justificación .....	30
4.2 Objetivo General:.....	32
4.3 Objetivos Específicos: .....	32
5. Informe Ejecutivo. ....	32
6. Aportes a la Formación Personal.....	48
7. Aportes a la Formación Profesional. ....	49
8. Conclusiones.....	51
9. Recomendaciones. ....	53
10. Referencias. ....	56
11. Anexos .....	57

## **Tabla de Ilustraciones.**

Ilustración 1. Logo Socoda.....	20
Ilustración 2. Área de compras .....	21
Ilustración 3. Estructura Organizacional Gerencia General .....	24
Ilustración 4. Estructura Organizacional Gerencia de Abastecimiento .....	24
Ilustración 5. Oficina en Socoda Guarne CEDI .....	25
Ilustración 6. Manual del Practicante .....	27
Ilustración 7. Carpeta socoda.....	35
Ilustración 8. Carpeta compras .....	36
Ilustración 9. Carpeta reclamaciones.....	36
Ilustración 10. Carpeta reclamación a proveedores.....	37
Ilustración 11. Carpetas con el ID de las reclamaciones .....	37
Ilustración 12. Información de las reclamaciones .....	38
Ilustración 13. Correo retomando las reclamaciones.....	39
Ilustración 14. Excel seguimiento de reclamaciones.....	40
Ilustración 15. Cuadro de Excel especificado .....	40
Ilustración 16. Cuadro de Excel con el resto de las especificaciones.....	41
Ilustración 17. Cuadro de Excel con especificaciones del proveedor .....	41
Ilustración 18. Cuadro de Excel con observaciones y plan de acción.....	42
Ilustración 19. PDF solicitud de reclamación a proveedores .....	42
Ilustración 20. PDF método de inspección.....	43
Ilustración 21. Excel indicadores 1.....	45
Ilustración 22. Excel indicadores 2.....	46
Ilustración 23. Orden de compra .....	47

Ilustración 24. Guía para l manual de reclamaciones.....57

**Lista de tablas.**

Tabla 1. Historia de Socoda.....	15
Tabla 2. Certificaciones de calidad.....	33

## **Glosario.**

**Auditorías:** estos procesos funcionan como una revisión y evaluación de procesos de la empresa, se realizan auditorías en diferentes áreas y ayudan a identificar el adecuado funcionamiento de las operaciones, cumplimientos legales, recursos financieros y demás factores con el fin de identificar falencias y darles una pronta mejora. Las auditorías se pueden realizar con personal interno o en algunos casos externo.

**BASC:** Business Alliance for Secure Commerce: Es una alianza empresarial que fue creada con el fin de promover el comercio seguro en un ámbito internacional, en donde trabajan en conjunto diferentes organismos fundamentales para el funcionamiento del comercio exterior, promoviendo las prácticas seguras y lícitas. Las empresas que logran obtener este certificado deben de cumplir con ciertos estándares de calidad y una cadena de suministros eficiente aprobada por organismos internacionales.

**Booking:** es un procedimiento de comercio exterior, ejecutado por empresas importadoras o exportadoras, en donde las empresas realizan reservas dependiendo el medio de transporte que quieran usar para transportar la mercancía con el fin de garantizar el espacio en las transportadoras; las reservas y confirmaciones de booking se hace por medio de agentes autorizados de carga, garantizando el transporte seguro de la mercancía.

**Certificaciones de calidad:** en un ámbito internacional son reconocimientos que se brindan a las empresas que cumplen con estándares establecidos ya sea por su calidad, servicio, iniciativas ambientales y demás normas establecidas. Existen muchas certificaciones dependiendo del sector de la industria.

**Control de gestión:** es un proceso que debe estar incluido en las empresas, específicamente en áreas administrativas, de análisis y toma de decisiones, pues funciona como herramienta para que las organizaciones alcancen sus metas y objetivos propuestos y

de no ser así, el proceso de control de gestión debe intervenir y por medio de este identificar áreas a mejorar o posibles soluciones en los procesos de la compañía.

**Gestión integral:** esta gestión abarca diferentes áreas de la empresa, buscando integrarlas y optimizar los procesos; la gestión integral se puede dividir en elementos claves para el funcionamiento en conjunto de las áreas involucradas, pero finalmente todos tienen como enfoque alcanzar objetivos generales y específicos que se establezcan.

**Gestión de riesgo integral:** es fundamental para el cumplimiento de estándares de la empresa, puede derivarse de la gestión integral, pero se nombra como un proceso independiente porque a partir de este proceso se identifica, analiza y se gestiona los riesgos en una empresa. Es importante aclarar que no solo puede ser riesgos físicos para los colaboradores, sino también riesgos financieros, legales, ambientales y demás componentes que puedan representar cualquier tipo de riesgo en las empresas.

**Herramientas gerenciales:** a nivel empresarial existen diferentes herramientas que se utilizan para potenciar y mejorar los procesos en las empresas, las más conocidas son: Matriz FODA, diagrama de Pareto, análisis PEST y DAFO cruzado. Las anteriores son solo algunas de las herramientas utilizadas y cada una tiene funciones específicas en pro de ser utilizadas y adaptadas a las necesidades de cada empresa.

**Indicadores de impacto:** Son herramientas utilizadas en diferentes campos de la sociedad, en cuanto al ámbito empresarial es una medida utilizada para medir diferentes aspectos de una empresa a partir de sus principales objetivos y las metas propuestas, los indicadores pueden beneficiar dando una visión más organizada del desempeño de la empresa como de sus clientes y proveedores.

**INCOTERMS:** los términos de comercio internacional son un conjunto de normas, creadas para regular transacciones internacionales entre compradores y vendedores.

Especificando en sus términos la responsabilidad de cada parte, incluyendo riesgos, costos y entrega de la mercancía, con el fin de proporcionar relaciones comerciales donde todos los participantes entiendan cuál es su papel (quien asume costos, transporte, seguros, etc.). Los incoterms son: EXW, FCA, CPT, CIP, DAT, DAP, DDP, FAS, FOB, CFR, CIF.

**Lavado de activos:** es la acción mediante la cual una organización oculta el origen ilegal de sus ingresos obtenidos de forma ilícita. Este proceso se realiza a través de actividades económicas que aparentan tener ingresos lícitos y de esta forma legalizar el dinero obtenido de otras fuentes como el narcotráfico, extorsión, corrupción, entre otros.

**Matriz:** es una estructura organizacional, utilizada por las empresas como herramienta para trabajar en proyectos específicos, dando la posibilidad de colaborar con otras áreas, fortalecer el trabajo en equipo y proporcionando flexibilidad en cuanto a los procesos y transferencia de información.

**MPS - Master Planning Schedule:** es una herramienta utilizada desde compras, para planear y lograr satisfacer la demanda del mercado por medio de la planeación equilibrada entre producción e inventarios; manteniendo tiempos y optimización de los recursos.

**MRP - Material Requirements Planning:** en español quiere decir “planificación de requerimientos de materiales”, es una herramienta funcional en cuanto a la gestión de los inventarios, pues este sistema calcula las necesidades de materiales y automáticamente genera un plan de acción en cuanto a la planeación, producción y compra.

**Manual de reclamaciones:** es un documento o archivo en donde se puede encontrar las políticas frente a inconformidades por parte de clientes o de la empresa hacia los proveedores, como es la recepción, investigación, análisis y soluciones ante estas situaciones. Estos manuales son herramientas fundamentales para garantizar productos de

calidad y dar confiabilidad.

**Melaminas:** es un material utilizado en la fabricación de muebles, se utiliza como un recubrimiento a la madera, aglomerados o materiales en fibra de densidad media (MDF).

Normas de calidad nacionales e internacionales: Estas normas tanto nacionales como internacionales están diseñadas para garantizar procesos de calidad y seguridad, en productos o servicios. A nivel internacional hay algunas normas que destacan por su importancia, estas son: ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 27001, ISO 45001. En cuanto a las nacionales puede variar dependiendo del país al igual que el nivel de cumplimiento (Sánchez, 2023)

**Orden de compra:** estas órdenes son documentos emitidos por las empresas donde se especifica la compra de productos o servicios, estos documentos van dirigidos a los proveedores y se diferencian con un número. Las órdenes deben incluir todas las indicaciones y condiciones acordadas (pagos, precios, cantidades).

**Plan de acción:** es una herramienta empresarial que proporciona una ruta o guía detallada para que las empresas sigan y puedan alcanzar sus metas y objetivos propuestos. Pueden también ayudar a resolver problemas ya establecidos o brindar claridad para posibles sucesos futuros.

**Políticas celulares corporativas:** son herramientas que proporcionan las empresas para uso exclusivo laboral, estos celulares incluyen una línea corporativa para facilitar la comunicación. Estos teléfonos incluyen una serie de normas o reglas para garantizar el buen uso de ellos, por ende, las empresas crean una política donde se protegen los intereses de la empresa y se establecen límites del uso de los dispositivos.

**QAD:** es un software utilizado por algunas empresas para gestionar operaciones en diferentes áreas de la empresa como: Compras, planeación, área financiera, la cadena de

suministros y demás áreas importantes para el correcto funcionamiento. El software busca brindar soluciones para las empresas.

**Reclamación de calidad:** son documentos que relatan quejas o novedades reportadas por clientes o proveedores, las reclamaciones se generan porque hay algún defecto en los productos o servicios, que impide la correcta elaboración o funcionamiento. Las reclamaciones ayudan a identificar áreas por mejorar y ayudan a garantizar la calidad e importancia de la satisfacción del cliente.

**SAGRILAFIT:** es una herramienta financiera utilizada por las empresas para identificar y prevenir actividades ilícitas con relación al lavado de dinero, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva. El principal objetivo de este sistema es proteger los sistemas financieros y combatir el crimen organizado.

**SIESA:** es un software utilizado por algunas empresas con el fin de funcionar como herramienta empresarial para cubrir necesidades manufactureras, de distribución y servicios. Este software permite que las empresas adapten sus necesidades a este sistema y a partir de allí brinda soluciones más eficientes.

## **Resumen Ejecutivo.**

Las certificaciones de calidad a nivel internacional tienen un papel fundamental, beneficiando principalmente a las empresas que han logrado certificarse y cumplir con las normas establecidas en el ámbito global; siendo mercados regulados en materia de seguridad, salud, calidad e impacto ambiental.

Socoda destaca a nivel nacional por su calidad y desde hace algunos años ha logrado incursionar en mercados internacionales compitiendo con grandes empresas dedicadas a la fabricación, transformación y comercialización de acero en América Latina. Es esencial para Socoda contar con una cadena de suministros eficiente al igual que una ruta de reclamaciones que funcione acorde al nivel de calidad que ofrece la empresa, no solo quedando en la materia prima sino también en el servicio y responsabilidad con sus proveedores y clientes.

Al identificarse una ruta de reclamaciones deficiente por parte del área de compras, se toma la decisión de proponer una nueva ruta y contribuir con la idea de la guía para desarrollar el manual de reclamaciones, el objetivo fundamental es dejar bases para los próximos practicantes o auxiliares del área, retomando las reclamaciones con mayor antigüedad e intentar darles cierre lo más pronto posible. Con ayuda de indicadores se propone evaluar el desempeño de los proveedores y a partir de allí tomar decisiones en cuanto a calidad y servicio.

Llevar a cabo una nueva ruta, retomar las reclamaciones y darles cierre, va a contribuir significativamente en el desempeño del área de compras, mejorando la comunicación con calidad y manteniendo la satisfacción y calidad ofrecida a los clientes por parte de Socoda.

El desarrollo de herramientas como los indicadores y el manual de reclamaciones

ayuda a cumplir con los estándares de calidad exigidos tanto nacionales como internacionales, provocando el reconocimiento positivo de SOCODA.

### **Introducción.**

Hoy en día el mercado internacional se encuentra muy regulado, puesto que se tiene como prioridad la protección a los derechos humanos e iniciativas medioambientales. El desarrollo de normas internacionales es fundamental para la protección del mercado, asegurando que sea justo y leal, además de promover la protección a los derechos laborales y el cuidado del medio ambiente.

El presente trabajo se desarrolló a partir de las certificaciones de calidad exigidas por el mercado a nivel nacional e internacional, teniendo en cuenta las exigencias del mercado y el déficit identificado en el área de compras con respecto a las reclamaciones de calidad hacia los proveedores. Se realizó un análisis de las certificaciones (ISO 9001, ISO 14001, BASC), identificando el estatus y confiabilidad que brinda tener estas certificaciones para las empresas.

Para el desarrollo del proyecto se tuvo apoyo de Adriana la coordinadora y las auxiliares del área por medio de entrevistas y observación directa de las actividades en el cargo; de esta forma identificar la carencia de intervención en dichas reclamaciones y lograr estructurar un proyecto que puedan darle continuidad y mejorar el área, liberando cargas laborales y generando mayor apoyo por parte de los próximos aprendices de compras.

Socoda al ser una empresa que se destaca por calidad, es necesario tener una ruta de reclamaciones de calidad eficiente, con tiempo de respuesta y soluciones en el menor tiempo posible, esta ruta es apoyada por indicadores en donde se pueda medir el

rendimiento de los proveedores y a partir de allí tomar decisiones determinantes para el desempeño de las operaciones. Finalmente se dejó la guía para que a futuro puedan desarrollar el manual de reclamaciones, en el que se incluya políticas para salvaguardar la satisfacción y calidad de los productos. Todo este proceso únicamente desde el área de compras.

La finalidad de este proyecto es abordar una tarea correspondiente al área de compras que no ha sido tratada por falta de tiempo del equipo y mejorar la comunicación entre el área de calidad y el área de compras a la hora de la resolución de las reclamaciones hacia los proveedores. Mediante el estudio y elaboración del proyecto se logró dejar una base para que los próximos aprendices o personal encargado puedan continuar con el proceso, lo mejoren y utilicen la guía para crear el manual de reclamaciones, con el objetivo de darle cierre a reclamaciones pendientes y darle mejor resolución a las próximas.

El aporte del equipo de compras y la docente de la universidad fueron de gran importancia para llevar a cabo el análisis y ejecución del proyecto, porque ofrecieron su conocimiento como guías y cada una de sus retroalimentaciones fue un apoyo indispensable para el proceso de aprendizaje. Socoda es una empresa que destaca por la calidad de sus productos, por esto es necesario que cuente con una ruta eficiente de reclamaciones.

## 1. Antecedentes.

*Tabla 1.*

### Historia de Socoda.

Fecha	Antecedente
1952	<p>Se fundó en la ciudad de Medellín bajo el nombre de “Sociedad de constructores de Antioquia”.</p> <p>Fue constituida por una familia tradicional antioqueña.</p>
1970 - 1990	<p>Desde sus primeros años se dedicaron a la transformación de la lámina de hierro en perfiles y marcos para ventanas.</p> <p>Desde su creación la empresa siempre ha buscado ofrecer los mejores productos que se conserven con el tiempo y lograr así ser referentes de calidad y garantía en Colombia.</p>
2000s	<p>Socoda amplía su línea de producción a seis más, estas son: Cocinas, línea de muebles infantiles, muebles para el baño, muebles para la zona de ropas y mobiliario urbano.</p> <p>Durante esta década se fabricaban elementos metálicos en general y en medio de su evolución se empezaron a crear mesones exclusivos, pensados estratégicamente para que se adapten a diferentes espacios.</p>
2010 - 2015	<p>Socoda empezó a fabricar y comercializar cocinas completas, incluyendo materiales como maderas y melaminas. Para este punto de crecimiento era necesario almacenes más amplios con el fin de comercializar y acercarse aún más a los clientes.</p>
2017	<p>La empresa realizó una importante inversión en tecnología con el fin de tener capacidad de competir con países como México y Brasil, líderes en el mobiliario de acero en Latinoamérica.</p> <p>Más allá de modernizar la planta de producción incrementó el potencial de la economía Colombiana y esta inversión abrió posibles negociaciones con otros mercados fuertes</p>

---

de la región.

---

2021 A pesar de la pandemia Socoda logró tener los mismos índices de crecimiento de años anteriores y fue la oportunidad de seguir creciendo e innovando.

La empresa presentó una nueva cocina con mesones diferentes al acero inoxidable, con un material más cercano a la piedra y un poco más espaciosa, se le puede llamar una cocina más premium, pensada en ampliar su mercado.

---

Actual Socoda es reconocida por ser el mayor transformador de acero inoxidable de Colombia.

idad En el momento únicamente cuentan con dos líneas, la primera está pensada en los hogares, incluyendo cocinas, lavaplatos, cajoneras más cómodas y con más espacio de almacenamiento. La segunda es su conocida línea institucional, pensada en las necesidades de sus clientes. Esta línea ofrece: Dispensadores, barras, duchas, repisas, secadores y demás.

La empresa cuenta con diferentes certificaciones internacionales y sellos de calidad en algunos de sus productos.

- ISO 9001, la excelencia y eficacia en sus productos y servicios.
- ISO 14001, con los requisitos legales para la prevención de la contaminación ambiental.
- Certificado BASC - sistema de gestión para la seguridad en la cadena de suministro.

---

*Nota: elaboración propia*

## **2. Empresa Objeto de la Práctica.**

### **2.1 Objeto Social**

SOCODA es una compañía Antioqueña con más de 72 años de experiencia que brinda soluciones para el hogar y las instituciones en el diseño y fabricación de mobiliario en acero y madera, buscando crear espacios que hagan brillar los proyectos de nuestros clientes y consumidores dentro de una cultura de respeto, transparencia y empoderamiento de nuestros trabajadores. El objetivo de la compañía es ser reconocidos en Colombia y América Latina por el diseño y calidad en cada uno de los productos, entregando soluciones que satisfagan las necesidades del mercado (Grupo Socoda, 2022)

### **2.2 Misión**

“En Socoda fabricamos y comercializamos productos de alta calidad y diseño que complementen los espacios de hogar e institucionales, buscando la rentabilidad para accionistas y generando bienestar para todos los grupos de interés” (Socoda S.A, 2024)

### **2.3 Visión**

En Socoda creamos soluciones integrales para el hogar focalizadas en la cocina y en instituciones en nuestras líneas de negocios, transformando sus espacios y mejorando la calidad de vida, con un equipo apasionado por satisfacer las necesidades de nuestros clientes en Colombia y mercados latinos (Socoda S.A, 2024).

### **2.4 Valores Corporativos**

Los valores son la base de cualquier organización y generalmente cambian dependiendo de la empresa, estos valores son importantes porque orientan el

comportamiento individual como colectivo, son importantes también porque ayudan a establecer una cultura organizacional, en donde se reflejan los valores de los empleados y las acciones de la empresa hacia ellos.

Estos valores deben de ir relacionados con la misión y visión de la empresa, con el fin de darle conducta a los empleados y actúen de forma positiva frente a diferentes situaciones, debe existir esa buena relación entre empleados y empresa, que refleje confianza, compromiso y lealtad. Teniendo en cuenta misión y visión, Socoda tiene los siguientes valores corporativos.

**Compromiso:** Socoda brinda a sus empleados la motivación y el compromiso para que se apropien de los objetivos y metas de la empresa, este valor se ve reflejado en la responsabilidad de cada uno de los colaboradores, cuando realizan bien sus tareas, la puntualidad y diferentes acciones que hacen ver a SOCODA como una familia.

**Honestidad:** este valor implica no solo la sinceridad sino también la transparencia e integridad, es indispensable para SOCODA tener ese ambiente de confianza entre empleador y empleado, garantizando espacios de armonía, seguridad y veracidad.

**Lealtad:** es un valor fundamental para crear un entorno de trabajo sólido, donde los empleados se sientan valorados, importantes y apoyados. De esta forma también se ve reflejado por parte de ellos, asimismo se identifica una menor rotación del personal.

**Servicio:** este valor va más allá de buscar la satisfacción del cliente, sino que es entender su necesidad y lograr satisfacerlas desde la alta calidad, SOCODA se ha transformado y ha logrado entender cuál es la necesidad de sus clientes, dando como resultado clientes satisfechos, fieles y exclusivos.

**Compañerismo:** en SOCODA este valor tiene gran importancia, puesto que cada uno de sus colaboradores trabajan con un mismo fin y al lado de un mismo líder, se trabaja

con respeto y empatía hacia los demás, se cuenta con el apoyo de los compañeros tanto en un ambiente laboral, como en uno más personal (Hernandez, 2019).

## **2.5 Objetivos Estratégicos**

El objetivo principal de la empresa es ser reconocida en Colombia y América Latina por el diseño y calidad en cada uno de los productos, entregando soluciones que satisfagan las necesidades del mercado.

Identificar peligros, evaluar y valorar los riesgos que puedan impactar a las personas, medio ambiente, equipos, instalaciones y procesos, con el fin de implementar acciones que ayuden a su mitigación y/o control.

Cumplir con los requisitos legales internacionales, nacionales, locales y cualquier otro suscrito por Socoda, aplicable a las actividades.

Lograr la integridad del sistema de gestión, a través de la implementación de programas y acciones en cada subsistema; incrementando la calidad de vida del trabajador, prevención impacto ambiental, calidad de los productos - servicios y la satisfacción de los clientes.

Buscar relaciones con asociados de negocios confiables que permitan a la compañía negocios rentables, cadena de suministro segura y continuidad de las operaciones en el tiempo (Socoda S.A, 2024).

## **2.6 Rol Comercial**

Socoda S.A.S, se dedica a diseñar, fabricar y comercializar lavaplatos y mesones integrales, mobiliario urbano y accesorios en acero inoxidable y módulos en madera para cocinas, baños y zonas de ropas.

Socoda ofrece soluciones en:

Hogar: la empresa cuenta con una planta de producción de última tecnología con capacidad para cubrir proyectos de gran tamaño. Se diferencia por ser la única empresa en el mercado que ofrece una propuesta integral para los clientes la cual contiene no solo los muebles de madera sino también los lavaplatos, mesones lisos o con cocción incorporada.

Institucional: Socoda, ofrece productos adaptables a cada uno de los diferentes espacios, dando una solución integral y embelleciendo cada lugar en el cual están presentes, además gracias al dominio y utilización de la más alta tecnología, Socoda garantiza productos con altos estándares de calidad (Socoda SAS, 2024)

### **3. Agencia Objeto de la Práctica.**

*Ilustración 1. Logo Socoda*

SOCODA S.A.S. “Le damos vida al acero”



Nota: Logo tomado de Socoda - Google Search. (s. f.).

#### **3.1 Cargo Desempeñado**

Aprendiz del área de compras.

### 3.2 Perfil del Cargo

Asistente, analista, gestor y especialista en compras. Negociador internacional o comercio exterior.

#### *Ilustración 2.*

#### **Área de compras**



Nota: personal área de compras tomado de archivo personal.

### 3.3 Objetivo del Cargo

En el área de compras se debe de tener una comunicación cercana con los proveedores, desde la negociación, hasta finalizar el proceso de compra, dar seguimiento y

trazabilidad a las operaciones de compra, tanto nacionales como internacionales. Es indispensable tener una buena capacidad analítica y de planeación, puesto que se deben de evaluar los proveedores e ir en pro de buscar la estabilidad de la compañía.

### **3.4 Funciones Para Realizar**

Realizar la solicitud y revisión de documentos a los proveedores, con el fin de actualizar su documentación en el sistema SAGRILAF (sistema de autocontrol y gestión de riesgo integral de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva)

Manejo de matriz de proveedores, la cual debe estar siempre actualizada y se debe de revisar constantemente, con el fin de que siempre esté en el mejor estado posible.

Corrección de órdenes de compra y entrega de teléfonos y líneas corporativas.

Darles seguimiento a las órdenes de compra nacionales e internacionales.

### **3.5 Relación con otros Cargos**

El área de compras tiene relación con diferentes áreas de la empresa, para garantizar un correcto funcionamiento de cada área de la compañía, pues es el área encargada de suplir compras no industriales como las industriales.

El aprendiz se entiende directamente con el coordinador, analista y auxiliares de compras, es a partir de allí que surgen las funciones básicas y nuevas tareas con el fin de aportar en los procesos del área y en el proceso de aprendizaje del estudiante. Parte de estas nuevas tareas son: el seguimiento a las órdenes de compra, tanto nacionales como internacionales, en ese punto aparece la relación entre aprendiz, auxiliar y líder de comercio exterior.

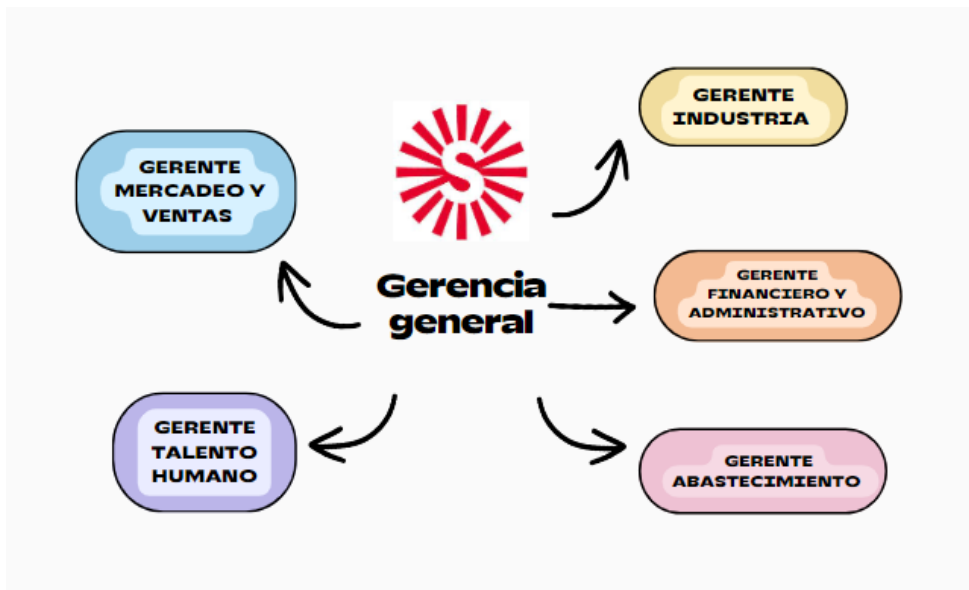
Dar seguimiento a las reclamaciones de calidad, juntamente con el supervisor de calidad, garantizando que los procesos no queden inconclusos, sino que se hagan las reposiciones si es necesario y se concluya de forma adecuada los procesos tanto para SOCODA como para los clientes.

Por medio del correo electrónico el aprendiz tiene relación casi que con todas las áreas de la empresa (mantenimiento, ambiental, mercadeo, logística, almacén y demás). El practicante, es el primer filtro en cuanto a la revisión de documentos para vincular o actualizar proveedores antes de pasar al auxiliar de cumplimiento. El aprendiz tiene relación con los proveedores siempre y cuando soliciten actualización de socoda e interfiera el área jurídica de la empresa, con revisión de contratos o firmas del representante legal.

Parte del apoyo que brinda el practicante en compras es principalmente hacia los auxiliares, pues son dos personas con largas cargas de trabajo y muchas veces no alcanzan a cumplir con todo.

Ilustración 3.

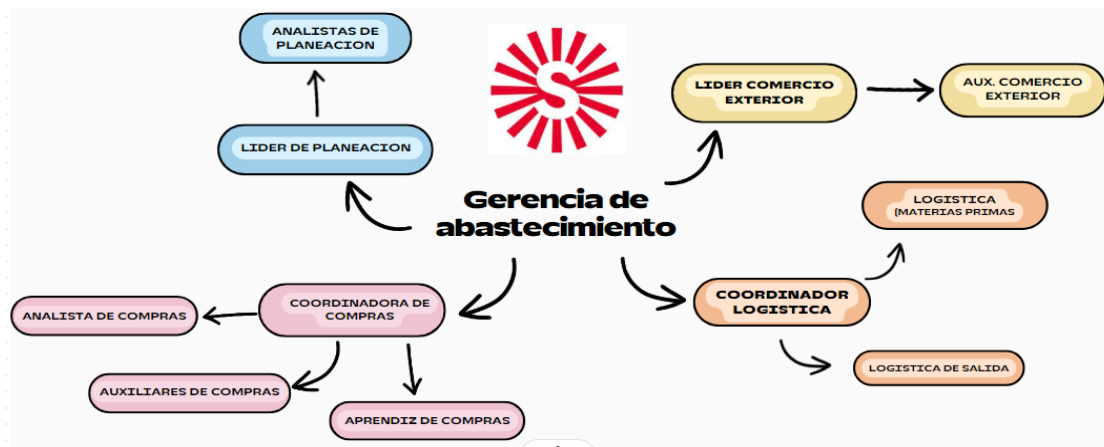
### Estructura Organizacional Gerencia General



Nota: Elaboración propia.

Ilustración 4.

### Estructura Organizacional Gerencia de Abastecimiento



Nota: Elaboración propia.

### 3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

La empresa brinda como dotación un computador portátil, con acceso a programas ofimáticos, el portal de la empresa e información básica para poder desempeñar las labores solicitadas, como lo son, manual del practicante, información de la empresa y guía de las carpetas donde está toda la información de los proveedores. Además de esto un correo corporativo y acceso a teams donde se mantiene la relación con proveedores y otras áreas de la empresa.

#### *Ilustración 5.*

#### **Oficina en Socoda Guarne CEDI**



Nota: oficina Socoda tomado de archivo personal.

### **3.7 Condiciones de Trabajo**

La empresa ofrece home office los días lunes, miércoles y viernes, de 6:30 am a 4:00 pm. Martes y jueves es presencial en la sede principal ubicada en Guarne, km 30 Autopista Medellín Bogotá Retorno 9 Vereda Berracal, en el mismo horario. La oficina está debidamente dotada con lo necesario, escritorio, silla, computador, teclado, mouse y demás elementos para cumplir con las funciones, además de tener el apoyo de auxiliares, analista de compras y coordinador. En cuanto al transporte hay diferentes rutas y puntos de encuentro proporcionado por la empresa que transportan a los empleados desde Medellín a la sede en Guarne.

### **3.8 Entrenamiento**

El primer día hubo una capacitación con la líder de gestión humana donde se amplió el conocimiento de la empresa, antecedentes históricos, valores corporativos, código de vestimenta y comportamiento dentro y fuera de la empresa.

Hubo empalme con el anterior practicante del área y apoyo del manual del practicante, a partir de ahí el aprendizaje ha sido constante, por medio de la adaptación a lo que hacía la anterior persona en el puesto, capacitación de otras áreas de la empresa, apoyo a las auxiliares de compras y nuevas tareas asignadas, todo esto complementado con preguntas que van surgiendo en cada trabajo realizado.

## *Ilustración 6.*

### **Manual del Practicante**



Nota: manual del practicante tomado de Informe Ejecutivo (Socoda, 2021)

### **3.9 Competencias**

Manejo de herramientas ofimáticas, la mayor parte del trabajo se realiza con estas y es necesario al menos tener un manejo básico. No es necesaria una certificación formal para desempeñar las funciones, pero se considera fundamental tener buena comunicación tanto con el equipo de trabajo como con otras áreas de la empresa y comunicación asertiva con los proveedores y clientes que tiene la compañía.

### **3.10 Responsabilidades**

La correcta revisión de los documentos y formatos de vinculación o actualización de los proveedores y clientes, ya que una mala revisión de estos documentos pueden hacer que los procesos de vinculación sean más largos, provocando que algunos documentos pierdan su validez y se debe de iniciar el proceso de nuevo. Por otro lado, es importante tener en

cuenta que un mal ingreso puede dañar la matriz de la empresa que siempre debe estar actualizada y en correcto funcionamiento.

Enviar correctamente y en el menor tiempo posible formatos adjuntados por los proveedores para que ellos actualicen los datos de la compañía o creen a Socoda como clientes de ellos. Se deben de enviar los documentos al representante legal solicitando su firma por que sin ella el documento no tiene validez.

Entrega de teléfonos corporativos a personal de la planta principal y de las diferentes sedes de la empresa a nivel nacional y municipal. Se debe entregar en el menor tiempo posible y se debe de hacer seguimiento a los teléfonos entregados además de estar pendiente de las devoluciones de los teléfonos antiguos, haciendo su respectiva revisión y los reportes solicitados.

Seguimiento de las órdenes de compra nacionales y monitoreo de las entregas internacionales y de ser necesario modificar las fechas de entrega ya sea en el puerto o en la planta de la empresa.

Encuentro con las auxiliares para revisar y modificar si es necesario las órdenes de compra con el objetivo de que la mercancía llegue en las fechas pactadas y no haya dificultades o se detenga la planta de producción.

### **3.11 Deberes**

Diligenciar debidamente la información de los proveedores y tener presente si estos ya fueron vinculados o actualizados, estar al tanto de las fechas para que los documentos no entren en caducidad.

Hacer seguimiento a documentos que otras áreas de la empresa tienen pendientes con compras.

Modificación en las órdenes de compra siempre y cuando sea necesario. además del seguimiento a estas órdenes.

Brindar apoyo en todo lo necesario por parte del equipo de compras y áreas cercanas a los procesos que se realizan.

### **3.12 Riesgos del Cargo (ante sanciones, aprehensiones).**

El área de compras trabaja de forma remota, y aunque trabajar en casa tiene grandes beneficios, también implica algunos riesgos como:

Riesgo ergonómico: Puede darse por no tener un adecuado espacio de trabajo, silla, escritorio y altura, causando molestia en las articulaciones, cuello y espalda.

Trabajar en casa puede generar aislamiento y sedentarismo en las personas, debido a que se pasan largas jornadas de trabajo en el hogar y no se realiza la suficiente actividad física y en cuanto a la salud mental puede aislar a las personas del mundo, centrando toda su atención en el trabajo.

Puede generar sobrecargas laborales y no saber poner límites entre el horario laboral y el espacio en el hogar, se vuelve común extender las horas de trabajo y estar todo el tiempo disponible para resolver problemas o contestar mensajes y correos del ambiente laboral, es necesario hacer pausas y aprender a identificar los tiempos de descanso, no permitir que las jornadas laborales interfieran en las actividades de descanso u otras.

El desgaste visual, dicho desgaste se genera por pasar largas horas frente a la pantalla del computador, llevando no solo a un desgaste y cansancio visual, sino también generando dolores de cabeza y otros trastornos asociados a los ojos y su cansancio, por ende, es necesario tomar pausas activas para descansar los ojos de las pantallas y así mismo hacer otro tipo de ejercicios para el resto del cuerpo.

## **4. Características de la Práctica.**

### **4.1 Justificación**

Socoda es una empresa con una gran trayectoria en Colombia, que ha sabido cómo transformarse y adaptarse con el pasar de los años, es una empresa que ha logrado establecerse a nivel nacional, en grandes ciudades y a nivel internacional en países como Panamá, Chile, Ecuador, Puerto Rico y demás. Ha logrado fortalecerse hasta el punto de ser la mayor transformadora de acero de Colombia, compitiendo a nivel internacional con México y Brasil. Socoda es una empresa que aporta significativamente a la economía del país, porque principalmente los productos son fabricados en territorio nacional y una pequeña parte es importada principalmente de China (Socoda Colombia, 2024).

Desde su fundación siempre han tenido la misma misión, transformar productos de alta calidad que perduren con el tiempo y lograr transformar los espacios, no solo del hogar, sino también de instituciones o espacios públicos. Su estructura organizacional es amplia y cuenta con diferentes áreas de trabajo, siendo indispensable tener un equipo de trabajo sólido, con apoyo de practicantes en cada área de la compañía.

Compras no es la excepción, es un equipo conformado por la coordinadora, analista de compras y auxiliares. El aprendiz cumple un rol fundamental, aportando nuevos conocimientos e ideas, llegando con un pensamiento innovador y con la posibilidad de aportar soluciones para mejorar los procesos o incluso identificar dificultades en el área. Como aprendices tienen la disposición de aprender y brindar el mayor apoyo posible a todo el equipo de compras. Las responsabilidades que delega el área de compras al aprendiz garantizan que asuma tareas como retos y que adquiera el compromiso necesario cuando se trabaja en una compañía, logrando prepararlos para el mundo laboral y para las ofertas en el futuro, adquiriendo experiencias de suma importancia para lograr culminar con éxito la

etapa universitaria y las prácticas empresariales.

Para los estudiantes es muy importante en su formación personal y profesional poder acceder a prácticas empresariales, pues da la oportunidad de conocer cómo es un ambiente laboral y poner en práctica lo que se ha estudiado por tantos años, es conveniente también por que se está en contacto con mucho tipo de personas que aportan al crecimiento y ayudan a mejorar habilidades sociales que son importantes cuando se enfrenta a un ámbito laboral, como la comunicación asertiva, liderazgo, la adaptación a nuevos entornos, lograr tener buenas relaciones a la hora de trabajar en equipo y un buen manejo de emociones bajo situaciones de estrés.

Para un estudiante también es un gran aporte estar en contacto con el ambiente profesional, puesto que se tiene relación con personas con carreras similares o la cursada por el practicante; negocios internacionales, de los cuales se puede aprender mucho. Este tipo de práctica da la posibilidad de preguntar, resolver dudas, equivocarse y en general enriquecer el aprendizaje ya obtenido en la universidad y complementarlo con todos los aportes que tienen los líderes o personas implicadas en la estadía en las empresas. Los colaboradores de Socoda son personas que hacen que los practicantes se sientan acogidos y es un personal capacitado para la recepción de preguntas y siempre dispuesto para hacer participe al aprendiz de las actividades y de las nuevas tareas asignadas. Este tipo de práctica es un trabajo en conjunto entre el estudiante, la universidad y la agencia de práctica. Es una oportunidad aprender del entorno laboral al que se enfrentan los graduados, además de crecer personal y socialmente.

#### **4.2 Objetivo General:**

Elaborar un plan de mejora para las reclamaciones de calidad que recibe la empresa de sus proveedores.

#### **4.3 Objetivos Específicos:**

Establecer una nueva ruta para recibir y organizar las reclamaciones, que esté acorde al área de calidad.

Crear indicadores para fortalecer el sistema de reclamaciones y respuestas.

Crear una guía preliminar del manual de reclamaciones para capacitar al personal futuro, mejorando sus habilidades y conocimientos en este ámbito.

#### **5. Informe Ejecutivo.**

El presente informe tiene como objetivo servir de base para la ejecución de una nueva ruta de las reclamaciones de calidad de la empresa SOCODA. A partir de los requisitos de calidad que exige el mercado, y teniendo en cuenta que el comercio actualmente se encuentra muy reglamentado desde la compra y venta, hasta el consumidor final. Es importante destacar que estas normas de calidad ayudan al reconocimiento de la empresa tanto a nivel nacional como internacional, ayudan a la evaluación de áreas por mejorar o identificar el rendimiento de una forma satisfactoria o no.

Las normativas por lo general cambian dependiendo del mercado, con el fin de proteger al consumidor y garantizar productos que logren satisfacer las necesidades de cada cliente, también aportan en cuanto al crecimiento de la empresa identificando oportunidades de innovar y resaltar en diferentes mercados.


Los objetivos del proyecto se buscan cumplir a partir del sistema de gestión integral

de Socoda; es una herramienta gerencial que ayuda a la elaboración de metas y objetivos en pro del mejoramiento de la empresa; en Socoda este sistema está conformado por calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo y seguridad en la cadena de suministros SGCS - BASC.

El sistema de gestión integral en la empresa abarca siete componentes, estos son: gestión integral, gestión integral de riesgos, gestión por procesos, gestión documental, auditorías, control de la gestión y certificaciones (ISO 9001, ISO 14001, BASC). Siendo esta última mencionada la más importante para elaborar el proyecto. En la siguiente tabla se explica cada una de las certificaciones que tiene la empresa y que exige el mercado.

**Tabla 2.**

### **Certificaciones de calidad**

ISO 9001 - Sistema de gestión de calidad.	Es una norma internacional creada especialmente para ayudar a las empresas u organizaciones a satisfacer las necesidades de sus clientes.
	Se logra a través de un sistema de calidad estable, efectivo y apropiado procedimiento operativo, además de cumplir con la reglamentación y ciertos requisitos legales
ISO 14001 - Sistema de gestión ambiental.	Al igual que la norma anterior, es una norma internacional para la gestión de calidad, pero la ISO 14001 se centra en impactos ambientales.



En Socoda se tiene mucho control del tema ambiental, por medio de planificación y monitoreo constante del desempeño ambiental de la empresa. La búsqueda de proveedores que cumplan con los requisitos legales también influye mucho al crecimiento y reconocimiento de la empresa en cuanto al tema ambiental.

---

BASC - Sistema de gestión para la seguridad en la cadena de suministros.



El enfoque principal de este programa es fortalecer y promover la relación entre las organizaciones y las autoridades aduaneras.

Socoda cumple con esta certificación y quiere decir que cumple con los estándares de seguridad que establece el programa, además la cadena de suministro de la empresa cumple con los estándares requeridos de seguridad.

La empresa hace constantes actualizaciones de SAGRILAF y aunque son sistemas diferentes se pueden complementar logrando una empresa segura e íntegra.

---

*Nota: Elaboración propia.*

En primer lugar, se propone establecer una nueva ruta de calidad, dado que se identificó una ruta poco eficiente desde el área de compras y se busca disponer un nuevo sistema de recepción y organización alineado con el área de calidad.

La empresa maneja diferentes carpetas dependiendo del área, para el control de cada

proceso es importante saber dónde están ubicadas las diferentes carpetas. Las siguientes imágenes exponen la antigua ruta empleada por el área de compras, es fundamental mencionar que el consecutivo manejado por compras no es el mismo del área de calidad.

Ingresar a:

Este equipo/ FSSERVER(J:)/SOCODA/COMPRAS/COMPRAS2022/BASC -  
Carpeta “SOCODA” / “COMPRAS

### *Ilustración 7.*

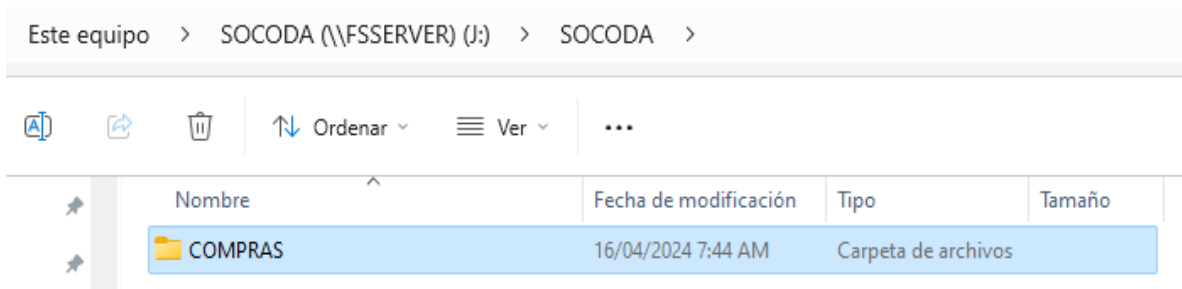
#### **Carpeta socoda**

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Restore	1/12/2023 2:13 PM	Carpeta de archivos	
SOCODA	28/12/2023 12:42 PM	Carpeta de archivos	
TRUMPF	3/04/2024 8:07 AM	Carpeta de archivos	

Nota: tomado de ruta carpeta J Socoda

### Ilustración 8.

#### Carpeta compras

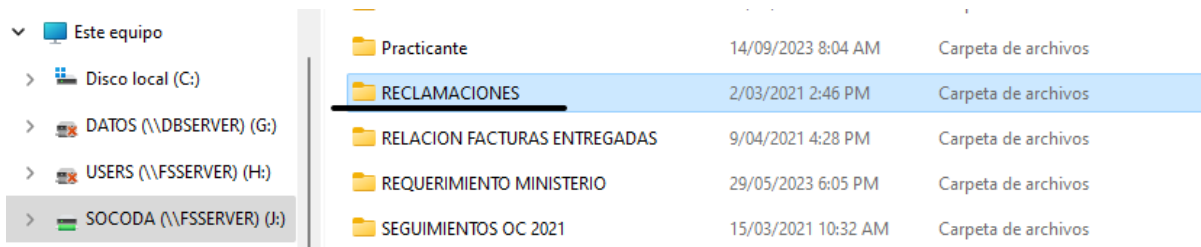


Nota: tomado de ruta carpeta J Socoda

Se busca la carpeta de reclamaciones y dentro de la carpeta se encuentran subcarpetas, que contienen los archivos y correos cruzados de las reclamaciones de calidad.

### Ilustración 9.

#### Carpeta reclamaciones



Nota: tomado de ruta carpeta J Socoda

**Ilustración 10.**

**Carpeta reclamación a proveedores**



Nota: tomado de ruta carpeta J Socoda

**Ilustración 11.**

**Carpetas con el ID de las reclamaciones**

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
ID reclamación - 4	26/06/2020 8:11 AM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 5	3/06/2020 4:37 PM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 6	19/01/2021 7:51 AM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 7	16/06/2021 9:30 AM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 8	23/03/2022 11:07 AM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 9	6/05/2021 1:17 PM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 10	9/07/2021 7:52 AM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 12	9/07/2021 7:58 AM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 13	5/06/2020 2:43 PM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 14	26/01/2021 5:14 PM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 15	3/06/2021 12:30 PM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 16	9/07/2021 8:00 AM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 17	30/12/2020 11:38 AM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 19	14/08/2020 7:52 PM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 20	1/07/2021 6:51 AM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 21	3/06/2021 12:40 PM	Carpeta de archivos	
ID reclamación - 24	9/07/2020 1:32 PM	Carpeta de archivos	

Nota: tomado de ruta carpeta J Socoda

## Ilustración 12.

### Información de las reclamaciones

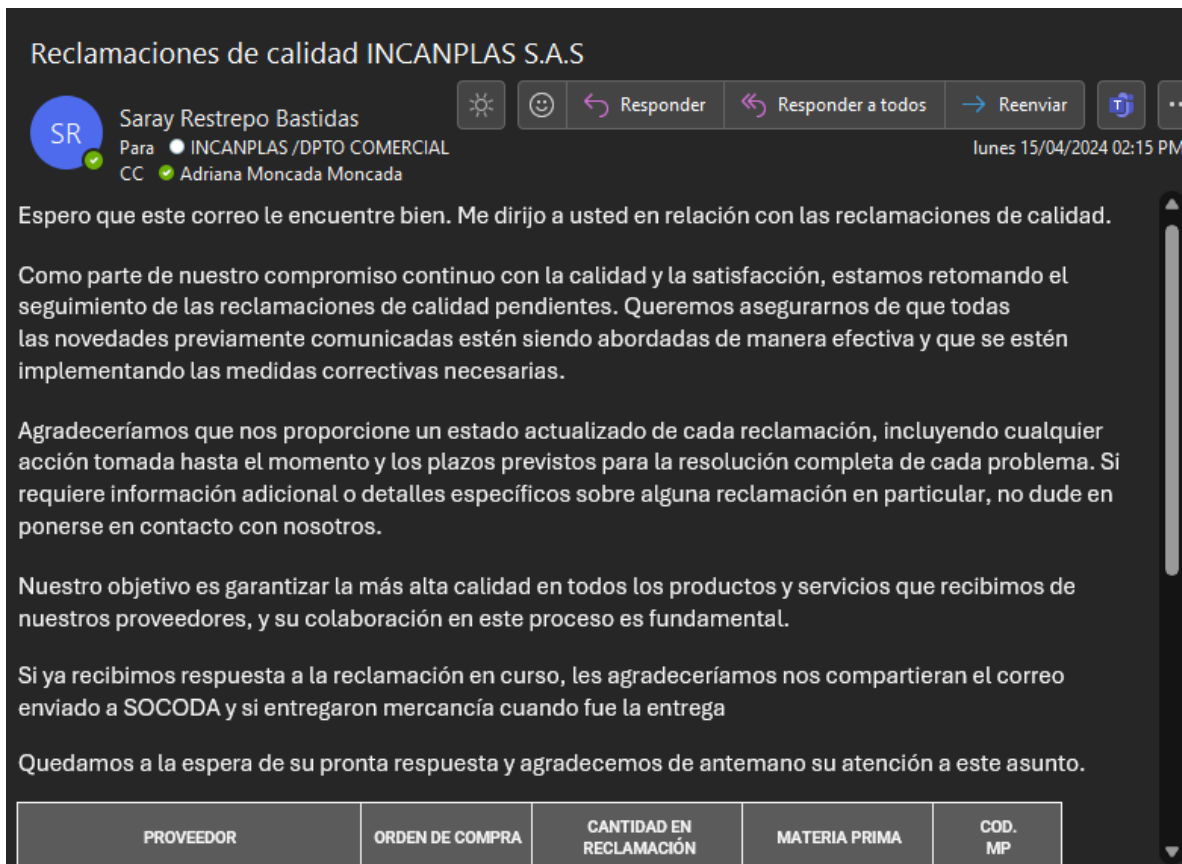
Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
✉ Cierre de reclamación informado a Logfs...	26/06/2020 8:11 AM	Elemento de Outl...	151 KB
✉ Cierre de reclamación informado al prov...	26/06/2020 8:11 AM	Elemento de Outl...	225 KB
✉ Confirmación apertura reclamación en p...	5/03/2020 7:48 AM	Elemento de Outl...	244 KB
✉ Confirmación de Producción sobre estad...	26/06/2020 8:10 AM	Elemento de Outl...	183 KB
✉ Correo reclamación enviado al proveedor	5/03/2020 7:48 AM	Elemento de Outl...	8,203 KB
✉ Envío fotos adicionales solicitadas por Ba...	13/03/2020 10:36 AM	Elemento de Outl...	11,908 KB

Nota: tomado de ruta carpeta J Socoda

La idea es que el aprendiz apoye con el seguimiento a las reclamaciones y mantenerlas a día, es por esto por lo que la nueva ruta es alineada a la de calidad es un trabajo de la mano con la supervisora de calidad y el practicante. El área de calidad comparte su formato y correos cruzados con compras y a partir de allí retomar las reclamaciones y tratar de darles el cierre a la brevedad.

### Ilustración 13.

#### Correo retomando las reclamaciones



Nota: tomado de correo aprendiz de compras

Es importante retomar dichas reclamaciones pues como se explicó en la tabla 2 la empresa cuenta con importantes certificaciones y el correcto manejo de los procesos de calidad ayuda a mantener la confianza, credibilidad, reducción de estas.

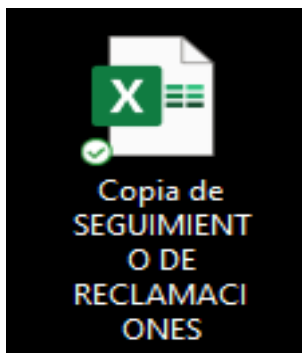
En el momento el área de compras está alineado con el área de calidad, esto se logró porque ambas áreas hoy en día utilizan la misma ruta.

Consiste en un Excel donde está especificado desde el consecutivo hasta las observaciones y el enlace donde se encuentra el plan de acción visible tanto para la empresa

como para el proveedor. En las siguientes imágenes se puede observar mejor el proceso.

**Ilustración 14.**

**Excel seguimiento de reclamaciones**



Nota. Tomado de ruta copia de seguimiento de reclamaciones

**Ilustración 15.**

**Cuadro de Excel especificado**

SEGUIMIENTO DE RECLAMACIONES												
CONECTIVO	PROVEEDOR	ORDEN DE COMPRA	CANTIDAD EN RECLAMACIONES	MATERIA PRIMA	CD. ID	PRIMARIA	REGISTRADO (COSTOS)	RESPONSABLE	FECHA DE REPORTE	FECHA DE CIERRE ESTIMADA	FECHA DE CIERRE REAL	ESTIMADO EN DÍAS
12	CANTOS PLASTICOS INCANPLAS S.A.S	NA	2748m	Canto Humo 19x0.45 mm	10619	MEDIO	Vanessa Zuluaga	Julian David Cano	2/05/2022	2/07/2022	2/07/2022	61
17	INDUSTRIA DE CANTOS PLASTICOS INCANPLAS S.A.S	19663260522	6240mt	Canto Humo 19x0.45mm	10619	ALTO	Vanessa Zuluaga	Julian David Cano	10/6/2022	10/9/2022	10/9/2022	92
18	INDUSTRIA DE CANTOS PLASTICOS INCANPLAS S.A.S	196898/220222	3840mt	Canto Humo 19x0.45mm	10619	ALTO	Vanessa Zuluaga	Julian David Cano	2/06/2022	2/09/2022	2/09/2022	92
21	INDUSTRIA DE CANTOS PLASTICOS INCANPLAS S.A.S	195460	720mt	Canto Cerizo 19x0.5mm	11547	ALTO	Vanessa Zuluaga	Julian David Cano	29/06/2022	29/09/2022	29/09/2022	92
22	INDUSTRIA DE CANTOS PLASTICOS INCANPLAS S.A.S	OC193366/310522-220622	3.479 mt	Canto Blanc Frosty Arena 19x0.45mm	13699	ALTO	Vanessa Zuluaga	Julian David Cano	6/09/2022	6/12/2022		91
95	INDUSTRIA DE CANTOS PLASTICOS INCANPLAS S.A.S	OC202298	600.24/208.15/15.4 m	Canto Cerizo 19x0.5mm /Canto Chantilli 19x2 mm /Canto Vengue 19x0.5mm	018547093881010358	ALTO	Erika Cardona	Sandra Flores	16/03/2023	16/05/2023		60
97	INDUSTRIA DE CANTOS PLASTICOS INCANPLAS S.A.S	OC202766	500.12 m	Canto Humo 19x0.45 mm	10619	ALTO	Erika Cardona	Sandra Flores	17/03/2023	17/05/2023		60
105	INDUSTRIA DE CANTOS PLASTICOS INCANPLAS S.A.S	OC202102	118.54 m	Canto Grafo 19x0.5	13965	ALTO	Erika Cardona	Sandra Flores	28/04/2023	28/06/2023		60
108	INDUSTRIA DE CANTOS PLASTICOS INCANPLAS S.A.S	OC202327	682.94 m	Canto Humo 19x0.45 mm	10619	ALTO	Erika Cardona	Sandra Flores	17/03/2023	17/05/2023		60
147	Incantlas S.A.S	OC207690	810.46	Canto Humo 19x0.45mm	10619	ALTO	Erika Cardona	Sandra Flores	20/09/2023			60
149	INDUSTRIA DE CANTOS PLASTICOS INCANPLAS S.A.S	OC207690	845.05	Canto Vienes 19x0.5mm Vienes Tablemac Antiguo	11446	ALTO	Erika Cardona	Sandra Flores	20/09/2023			60
150	INDUSTRIA DE CANTOS PLASTICOS INCANPLAS S.A.S	OC207713	220.66	Canto Chantilli 19x0.45mm	10112	ALTO	Erika Cardona	Sandra Flores	21/09/2023			60
151	INDUSTRIA DE CANTOS PLASTICOS INCANPLAS S.A.S	OC195977	236.94	Canto Arena 19x2 mm cód #2	11853	ALTO	Erika Cardona	Sandra Flores	21/09/2023			60
156	Incantlas S.A.S	OC207713	480	Canto Humo 19x0.45mm	10619	ALTO	Erika Cardona	Sandra Flores	31/01/2023			60
155	Incantlas S.A.S	OC207713	315.33	Canto Humo 19x0.45mm	10619	MEDIO	Erika Cardona	Sandra Flores	8/11/2022			60

Nota. copia de seguimiento de reclamaciones

*Ilustración 16.*

**Cuadro de Excel con el resto de las especificaciones**

CONSECUTIVO	PROVEEDOR	ORDEN DE COMPRA	CANTIDAD EN RECLAMACIÓN	MATERIA PRIMA	COD. MP
-------------	-----------	-----------------	-------------------------	---------------	---------

Nota: tomado de copia de seguimiento de reclamaciones

Tienen prioridad las reclamaciones en rojo o con la palabra “ALTO” y debe de actualizarse según su estado, abierta o cerrada. Las observaciones se hacen siempre y cuando sea necesario con el fin de mantener al equipo informado sobre dicha reclamación y proceder a la toma de decisiones como los planes de acción hacia los proveedores.

*Ilustración 17.*

**Cuadro de Excel con especificaciones del proveedor**

PRIORIDAD	NEGOCIADOR (COSTOS)	RESPONSABLE	FECHA DE REPORTE	FECHA DE CIERRE ESTIMADA	FECHA DE CIERRE REAL	ESTIMADA EN DÍAS	REAL EN DÍAS	CUMPLIMIENTO	ESTADO	ENTREGA PLAN DE ACCIÓN
ALTO	Erika Cardona	Sandra Flores	26/01/2023	26/03/2023	19/04/2023	60		ATRASADA	CERRADO	NO

Nota: tomado de copia de seguimiento de reclamaciones

**Ilustración 18.**

**Cuadro de Excel con observaciones y plan de acción**

OBSERVACIONES	UBICACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN
Se realiza la debida devolución y reposición	<a href="\\Fserver\socoda\SOCODA\SISTEMAS DE GESTION\SIG\MATERIAS PRIMAS\RECLAMACIONES A PROVEEDORES\Informe\69-locero-26-01-23.XLSX">\\Fserver\socoda\SOCODA\SISTEMAS DE GESTION\SIG\MATERIAS PRIMAS\RECLAMACIONES A PROVEEDORES\Informe\69-locero-26-01-23.XLSX</a>

Nota: tomado de copia de seguimiento de reclamaciones

Al abrir el enlace, ubicado en la columna “T” del Excel, llamada “ubicaciones planes de acción”, muestra la reclamación con sus especificaciones y fotos, normalmente solicitadas por el proveedor para evidenciar las novedades y proceder a una reposición o a las soluciones negociadas entre socoda y los proveedores.

**Ilustración 19.**

**PDF solicitud de reclamación a proveedores**



**Solicitud de reclamación a Proveedores**

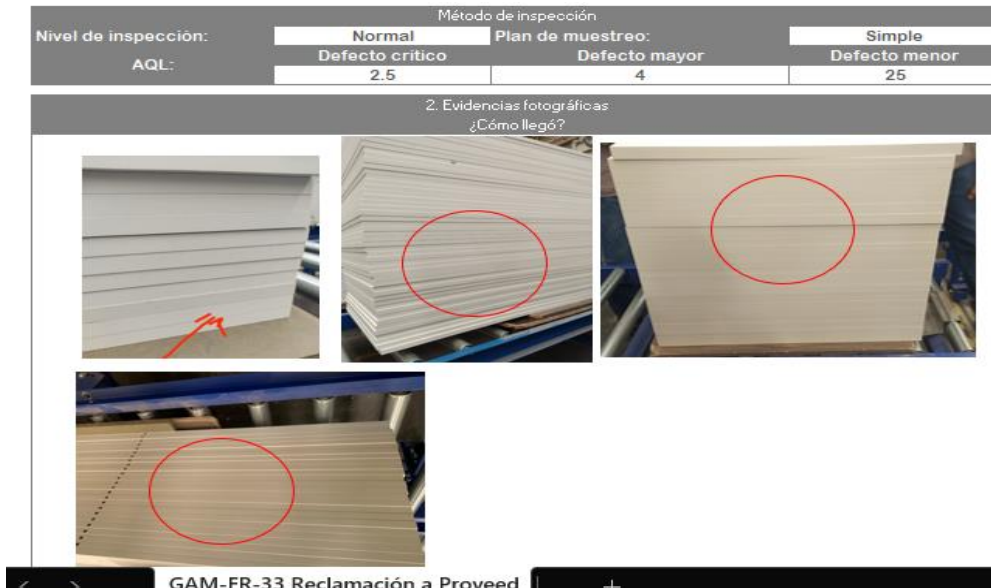
Código: GAM-FR-33  
 Versión: 02  
 Vigencia: 30/03/2022

1. Información general			
Fecha:	2023-02-13	N. O.C / lote:	OC210533
Consecutivo:	186	Código producto:	13699
Asunto:	Reclamo externo	Descripción producto:	Canto Blanc Frosty Arena 19x0.45mm
Proveedor:	INDUSTRIA DE CANTOS PLASTICOS INCANPLAS S.A.S	Planta / subproceso que reclama:	Madera
Procedencia Producto:	Nacional	Decisión:	Rechazo
Elabora el informe:	Sandra Flores	Cargo:	Supervisor de calidad
Motivo rechazo:	<b>Producto no cumple con las especificaciones estéticas de calidad.</b>	Descripción del motivo de rechazo:	Canto que presenta tonalidad diferente a lo largo del rollo.
Cantidad comprada:	100.000	Unidad de medida:	M
Cantidad reclamada:	17.280	% de afectación:	17,28%
Costo unitario del producto:	\$ 277.00	Costo total producto:	\$ 4,786.56
Tipo de tratamiento (reproceso, reposición, redistribución, desecho):	N/A	Costo del tratamiento:	N/A

Nota: enlace copia de seguimiento de reclamaciones

### Ilustración 20.

### PDF método de inspección



Nota: Enlace copia de seguimiento de reclamaciones.

En segundo lugar, es pertinente la creación de indicadores de impacto en donde se va evaluar el porcentaje de productos defectuosos por proveedor, en este caso será: INDUSTRIA DE CANTOS PLÁSTICOS INCANPLAS S.A.S. Aportando una visión más clara sobre el desempeño de dicho proveedor en cuanto a la calidad y tiempo de respuesta en cada reclamación. La idea es calcular el porcentaje de productos defectuosos por parte del proveedor (cantidad total de productos y cantidad total de productos defectuosos).

A continuación, la fórmula.

$$= \text{Número de productos defectuosos} / \text{número de productos totales} \times 100$$

Esta fórmula nos será de mucha utilidad puesto que es fácil de entender y nos sirve para obtener el control de calidad que se busca en la empresa, dando la posibilidad de crear indicadores a partir de allí y de monitorear el rendimiento no solo del proveedor elegido, sino de los demás proveedores.

En la siguiente imagen extraída de Excel se muestra:

En la columna A y B se encuentra la referencia y el nombre del proveedor; en la columna C, se ubica el número de la orden de compra y a partir de la columna E, se empieza a integrar la tabla de reclamaciones de calidad con las órdenes de compra del primer trimestre 2024. Con la siguiente fórmula en Excel:

=SI.ERROR(BUSCARV([@[COD.MP]];Tabla14[[CONSECUTIVO]:[RESPONSABLE]];4;0);"N/A"). Esta fórmula nos dirige a la tabla de reclamaciones para examinar las órdenes de compra que ingresaron defectuosas y en caso de no tener novedad se emplea N/A (no aplica).

En la columna D, llamada producto defectuoso se emplea la siguiente fórmula; =SI([@[CANTIDAD EN RECLAMACIÓN]]="N/A";"NO";"SI"), esta fórmula nos servirá para especificar con mayor claridad cuál producto ingreso al almacén defectuoso.

**Ilustración 21.**

**Excel indicadores 1**

The screenshot shows an Excel spreadsheet with a table of purchase orders. The formula bar at the top displays: `=SI([@[CANTIDAD EN RECLAMACIÓN]]="N/A";"NO";"SI")`. The table has the following columns: PROVEEDOR, NOMBRE, ORDEN DE COMPRA, PDTO DEFECTUOSO, CANTIDAD EN RECLAMACIÓN, MATERIA PRIMA, COD.MP, NEGOCIA, RESPONSABLE, FECHA DE ORDEN, and FECHA. The data rows show various suppliers and their respective order details.

PROVEEDOR	NOMBRE	ORDEN DE COMPRA	PDTO DEFECTUOSO	CANTIDAD EN RECLAMACIÓN	MATERIA PRIMA	COD.MP	NEGOCIA	RESPONSABLE	FECHA DE ORDEN	FECHA
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC208562	NO	N/A	Canto Ferrata 0.5 x1	15343	Erika Cardon Sandra Flores		4/03/2024	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC208570	NO	N/A	Canto Soder 19x0.5	11087	Erika Cardon Sandra Flores		5/03/2024	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC208598	NO	N/A	Canto Lana 19x0.45	13724	Erika Cardon Sandra Flores		6/03/2024	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC208598	NO	N/A	Canto Soder 19x2	15489	Erika Cardon Sandra Flores		6/03/2024	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC208598	NO	N/A	Canto Tribeca 19x0.5	13628	Erika Cardon Sandra Flores		6/03/2024	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC208817	NO	N/A	Canto Vienes 19x0.5	11446	Erika Cardon Sandra Flores		3/03/2024	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC208817	NO	N/A	Canto Kallio 19x1.5r	11904	Erika Cardon Sandra Flores		3/03/2024	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC208817	NO	N/A	Canto Soder 19x2	15489	Erika Cardon Sandra Flores		3/03/2024	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC209076	NO	N/A	Canto Chantillii19x0.	10112	Erika Cardon Sandra Flores		24/03/2024	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC209158	SI	2748mt	Canto Chantillii19x0.	10112	Vanessa Zulu Julian David Cano		2/05/2022	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC209183	SI	6240mt	Canto Chantillii19x0.	10112	Vanessa Zulu Julian David Cano		1/06/2022	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC209228	SI	3840mt	Canto Chantillii19x0.	10112	Vanessa Zulu Julian David Cano		2/06/2022	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC209229	SI	720mt	Canto Vienes 19x0.5	11446	Vanessa Zulu Julian David Cano		29/06/2022	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC209351	SI	3479mt	Canto Wengue 19x0	10358	Erika Cardon Julian David Cano		6/09/2022	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC209489	SI	600.24/208.15/15.4 mt	Canto Chantillii 19x2	10881	Erika Cardon Sandra Flores		16/03/2023	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC209529	SI	500.12 mt	Canto Tribeca 33x2r	13781	Erika Cardon Sandra Flores		17/03/2023	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC209585	SI	118.54 mt	Canto Gracia 19 x 0.	13509	Erika Cardon Sandra Flores		28/04/2023	
9JOT0497	INDUSTRIA DE CANTOS	OC209585	SI	118.54 mt	Canto Chantillii19x0.	10112	Erika Cardon Sandra Flores		17/03/2023	

Nota: Elaboración propia

En cuanto a la columna E, se unen todos los datos de la empresa con el nuevo Excel, para los indicadores con la siguiente fórmula:

`=SI.ERROR(BUSCARV([@[ORDENDECOMPRA]];`

`Tabla3[[ORDENDECOMPRA]:[CANTIDAD EN RECLAMACIÓN]];4;0);"N/A").`

**Ilustración 22.**

**Excel indicadores 2**

ORDEN DE COMPRA / PRODUCTOS DEFECTUOSOS									
CANTIDAD EN RECLAMACIÓN	MATERIA PRIMA	COD.MP	NEGOCIA	RESPONSABLE	FECHA DE ORDEN	FECHA DE CIERRE ESTIMAD	FECHA DE CIERRE REA	CUMPLIMIENTO	ENTREGA PLAN DE ACCIÓN
N/A	Canto Ferrata 0.5 x1	15343	Erika Cardon Sandra Flores		4/03/2024		17/03/2024	CUMPLE	
N/A	Canto Soder 19x0.5	11087	Erika Cardon Sandra Flores		5/03/2024		20/03/2024	CUMPLE	
N/A	Canto Lana 19x0.45	13724	Erika Cardon Sandra Flores		6/03/2024		23/03/2024	CUMPLE	
N/A	Canto Soder 19x2	15489	Erika Cardon Sandra Flores		6/03/2024		23/03/2024	CUMPLE	
720mt	Canto Tribeca 19x0.	13628	Erika Cardon Sandra Flores		6/03/2024		23/03/2024	CUMPLE	
N/A	Canto Vienes 19x0.5	11446	Erika Cardon Sandra Flores		3/03/2024		24/03/2024	CUMPLE	
N/A	Canto Kallio 19x1.5r	11904	Erika Cardon Sandra Flores		3/03/2024		24/03/2024	CUMPLE	
N/A	Canto Soder 19x2	15489	Erika Cardon Sandra Flores		3/03/2024		24/03/2024	CUMPLE	
N/A	Canto Chantilli19x0.	10112	Erika Cardon Sandra Flores		24/03/2024		7/03/2024	CUMPLE	
2748mt	Canto Chantilli19x0.	10112	Vanessa Zul. Julian David Cano		2/05/2022		25/03/2024	ATRASADA	NO
6248mt	Canto Chantilli19x0.	10112	Vanessa Zul. Julian David Cano		1/06/2022		26/03/2024	ATRASADA	NO
3840mt	Canto Chantilli19x0.	10112	Vanessa Zul. Julian David Cano		2/06/2022		27/03/2024	ATRASADA	NO
720mt	Canto Vienes 19x0.5	11446	Vanessa Zul. Julian David Cano		29/06/2022		27/03/2024	ATRASADA	NO
3479mt	Canto Wengue 19x0	10358	Erika Cardon Julian David Cano		6/09/2022		1/03/2024	ATRASADA	NO
600.24/208.15/15.4 mt	Canto Chantilli 19x2	10881	Erika Cardon Sandra Flores		16/03/2023		3/03/2024	ATRASADA	NO
500.12 mt	Canto Tribeca 33x2r	13781	Erika Cardon Sandra Flores		17/03/2023		7/03/2024	ATRASADA	NO
118.54 mt	Canto Gracia 19 x 0.	13509	Erika Cardon Sandra Flores		28/04/2023		9/03/2024	ATRASADA	NO
118.54 mt	Canto Chantilli19x0.	10112	Erika Cardon Sandra Flores		17/03/2023		9/03/2024	ATRASADA	NO
810,46mt	Canto Chantilli 19x2	10881	Vanessa Zul. Sandra Flores		20/09/2023		24/03/2024	ATRASADA	NO

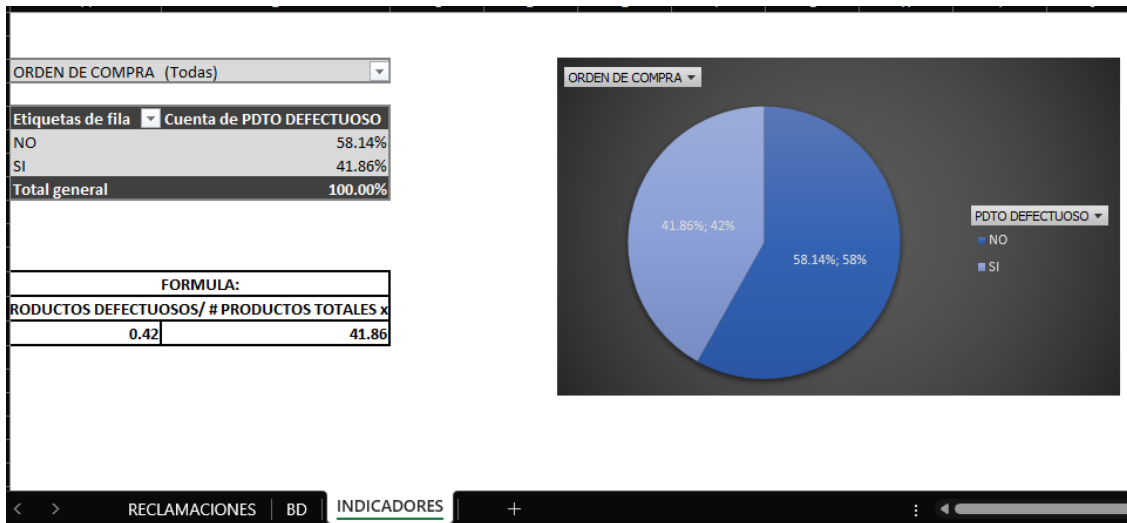
Nota: Elaboración propia.

Por último, en otra hoja de Excel se realizó el indicador utilizando la fórmula mencionada al inicio (= Número de productos defectuosos / número de productos totales x 100). Con ayuda de una tabla dinámica se puede evidenciar no solo el porcentaje de los productos defectuosos sino también el porcentaje de los productos que ingresan al almacén sin ninguna novedad.

Por medio de esta tabla dinámica se hizo la gráfica donde visualmente se especifica mejor las formula y el procedimiento ejecutado.

### Ilustración 23.

#### Orden de compra



Nota: Elaboración propia.

Por último, quiero dejar la guía para que a futuro puedan desarrollar un manual de reclamaciones, pensado específicamente para capacitar el personal que a futuro se va encargar de las reclamaciones, buscando volver más eficiente el proceso desde el área de compras.

La guía fue elaborada con un diseño llamativo y cuatro pasos simplificados donde se buscaba incluir todo lo necesario para la creación del manual y que sea entendible para los empleados involucrados tanto en su elaboración como en los resultados a futuro. Los pasos son:

Identificar el posible contenido del manual, designar áreas para capacitar, definir de manera asertiva los objetivos del manual, esto con el fin de ser legible para el personal a futuro.

Crear una política de reclamaciones basada en las certificaciones que tiene la empresa y exigidas a nivel internacional.

Incluir el paso a paso a la hora de realizar una reclamación, identificar los documentos requeridos, fechas, canales de comunicación, fotos y demás.

Especificar la ruta de recepción y el personal encargado de esta tarea. Definir el registro en la base de datos de la empresa y establecer el personal encargado de la evaluación y resolución.

Definir cómo se va a llevar a cabo el proceso de evaluación, análisis e investigación de las reclamaciones, en pro de encontrar soluciones y realizar correctivos necesarios.

Determinar el tiempo de comunicación con el proveedor, hasta cerrar formalmente la reclamación.

Proporcionar un sistema de gestión de reclamaciones, en donde todas las áreas implicadas manejen un mismo consecutivo, garantizando el constante seguimiento y análisis.

Incluir un comité de revisión del manual y hacer modificaciones siempre y cuando sea necesario para la mejora y fortalecimiento de la ruta de reclamaciones.

Tener en cuenta en el manual todo lo que crean necesario para tener un proceso eficiente y completo.

## **6. Aportes a la Formación Personal.**

En Socoda se pudo desarrollar diferentes habilidades personales, que no solo van a aportar al crecimiento profesional sino también en la formación personal. Se tuvo la oportunidad de estar en una empresa con personas llenas de empatía y siempre en la disposición de enseñar y de hacerte sentir parte de lo que para ellos es su familia, que al final del día te hacen parte de ella.

Durante los meses en la empresa logre fortalecer diferentes habilidades y alcanzar un nivel de confianza en ellas, enfrentando no solo algo nuevo como lo es el ambiente laboral sino situaciones de comportamiento social indispensables para la convivencia y el trabajo en equipo en cualquier entorno.

También esta práctica aportó habilidades para trabajar en equipo, tener paciencia y escuchar, entendiendo que a pesar de nuestras diferencias; la tolerancia y el respeto siempre deben destacarse en un ambiente laboral y más allá de verlo como algo negativo es comprender y absorber todo lo positivo que puedan dejar estas situaciones. En algunas ocasiones se tuvo que trabajar bajo presión y recibir retroalimentaciones, de esto se aprendió a no tomar las situaciones de estrés en el trabajo como algo personal, sino entender que todo se hace pensando en el bienestar de la compañía y sus colaboradores.

Parte de los aportes que deja esta experiencia es aceptar que se puede ser una persona proactiva y cumplir con las obligaciones de la universidad, como del trabajo y que así mismo se pueden separar las actividades externas sin descuidar ninguna de ellas.

Durante el periodo de prácticas se ha vivido todo un proceso de autoconocimiento y crecimiento personal, adquiriendo responsabilidades y aprendiendo cada día a tener una comunicación asertiva, aprovechando cada oportunidad para crecer y mejorar las habilidades, cambiando significativamente la perspectiva del mundo y de las cosas que se quieren para el futuro.

## **7. Aportes a la Formación Profesional.**

En cuanto a la formación profesional el equipo de compras de Socoda fue de gran aporte, porque me brindaron la oportunidad de poner en práctica y desarrollar el conocimiento teórico que venía acumulando, además de enseñar cosas nuevas y brindar la

confianza en diferentes tareas requeridas por el área.

En primer lugar, recibir, revisar, enviar e ingresar los documentos de los proveedores conlleva una importante responsabilidad, pues el área de compras funciona como un primer filtro para lograr darle finalidad a los procesos de vinculación o de actualización de la empresa, entender por qué se hace de esta forma el proceso y aprender diferentes conceptos que son importantes para llevar a cabo las tareas. Se tuvo la oportunidad de relacionarse con los proveedores, cumpliendo con la función mencionada anteriormente y cuando ellos envían sus documentos para diligenciar. Se aprendió sobre el manejo de los celulares corporativos de la empresa y seguramente los mismos que utilizan en otras empresas, conocer la normativa de estos teléfonos y el proceso a la hora de entregarlos al personal que lo requiere y recibirlos.

El proceso de seguimiento de órdenes de compra permitió aprender sobre el software de la empresa; además, dio una visión más amplia de cómo se manejan estos procesos en Socoda y en otras compañías. Se ha comprendido que no es solo ingresar la orden sino darle seguimiento y una correcta planeación, visualizando posibles acontecimientos a futuro que podrían evitarse o encontrar soluciones prontas. también tener relación y apoyo al trabajo de las auxiliares, analista y coordinadora fortaleció la habilidad para trabajar en equipo y reconocerse como una persona ágil a la hora de cumplir las actividades.

En cada proceso se logró reforzar las habilidades ofimáticas, puesto que la principal herramienta era Excel, complementada por el software de la empresa; generando con esto motivación para no quedarse con un nivel básico sino complementarlo con uno más avanzado que permita a futuro crecer profesionalmente.

Esta práctica permitió asumir la responsabilidad de las reclamaciones de calidad

hacia los proveedores, pues es una actividad que tenían un poco descuidada por temas de tiempo, esto permitió apoyar al equipo, tener contacto con proveedores y aprender de otras áreas involucradas en el proceso.

Finalmente se tuvo acercamiento con el área de comercio exterior, que a pesar de no ser aprendiz de ellos, la coordinadora logró conectar ambas áreas y dar la responsabilidad no solo de hacerle seguimiento a las órdenes nacionales sino a las internacionales, recordando términos de comercio exterior y de alguna forma se aprendió el proceso de nacionalización y liquidación de las mercancías que llegaban a puertos y a Socoda.

## **8. Conclusiones.**

En primer lugar, es importante destacar la dedicación puesta en el proyecto, el cual tenía como objetivo contribuir al equipo de compras, teniendo en cuenta las necesidades identificadas con las compañeras al ingreso en la empresa. Por medio de la elaboración de la propuesta de valor se pudo aplicar diferentes conocimientos teóricos adquiridos en la universidad, como la importancia de las certificaciones internacionales, evaluación a los proveedores, la importancia del manejo de herramientas ofimáticas como el Excel, el desarrollo de indicadores, entre otras.

Se logró fortalecer diferentes habilidades comunicativas y de trabajo en equipo, además de identificar debilidades que lograran mejorar en el proceso. Este proyecto fue pensado especialmente para fortalecer el área de compras, dejando una idea que pueden desarrollar a futuro y volver los procesos sistematizados sin que interfieran con las demás labores de los colaboradores del área.

Durante la elaboración del proyecto se pudo identificar la importancia de desarrollar indicadores en una empresa y tomarlos como una herramienta fundamental, puesto que

ayudan con la medición de algunos factores importantes para la operatividad de las áreas de la empresa, además de esto a identificar elementos críticos y a mejorar. A partir de la elaboración de indicadores se desprende el análisis y toma de decisiones partiendo de las evaluaciones a los proveedores, la identificación de problemas y la implantación de metas y objetivos.

Referente a la experiencia en la empresa, se lograron cosas muy buenas, como la oportunidad de compartir con personas que aportaron tanto en el proceso personal como en el profesional. Se pudo aprender no solo de la principal área compras sino de otras áreas e identificar cual es la de mayor interés; la experiencia de la empresa ayudó a identificar fortalezas y debilidades, aprovechando el tiempo de aprendiz para mejorar cada día, logrando crecer y evolucionar en cada uno de los procesos. Solo queda agradecimiento con Socoda y con las compañeras de compras por la integración brindada, por las enseñanzas y apoyo, hacer que formara parte del equipo y por tener la paciencia suficiente para enseñar. Se considera que fue muy enriquecedora al ser la primera experiencia como negociadora internacional.

La Universidad Católica Luis Amigo en cuanto a teoría, educación y materias del pensum siento que fue muy completa y el conocimiento teórico ha sido muy beneficioso para llevar a cabo las prácticas, ejecutando la teoría en las labores diarias como: compras, negociación, evaluación y en algunos casos conocimiento de INCOTERMS, certificaciones internacionales, conocimiento en la cadena de suministro y logística.

Se considera que la universidad puede brindar mayor apoyo en herramientas necesarias en las empresas como: clases de Excel básico y avanzado, capacitación en software utilizado por empresas y casos prácticos donde se aplique la teoría estudiada, es decir, aprender la teoría pero no sólo memorizar sino desde las clases poner en práctica el

conocimiento y a la hora de estar en las prácticas profesionales garantizar aprendices aptos para el ambiente laboral y lo que esto conlleva, entendiendo que el conocimiento no solo debe quedar en las clases, sino que se deben de extender a casos de la vida real.

La asesora Carolina Yepes fue muy responsable y comprometida con cada uno de los encuentros, desde el primer día estuvo muy pendiente de las entregas y de los avances por parte del estudiante, con disposición para hacer las retroalimentaciones y recomendaciones en pro de entregar un proyecto bien elaborado; además siempre mostró interés en el proceso, por medio de preguntas sobre la experiencia y la adaptación en el entorno laboral y con las compañeras. Fue fundamental su apoyo para desarrollar el proyecto y el trabajo en general.

## **9. Recomendaciones.**

Para SOCODA S.A.S y el equipo de compras en general quiero agradecer por el apoyo brindado durante la formación, por la paciencia y tomarse el tiempo de explicar y hacer que fuera parte de cada proceso.

Para futuros practicantes en el área, recomendaría que acojan de la mejor forma a cada aprendiz, lo hagan sentir cómodo y valoren cada una de sus ideas o aportes, pues aunque son personas empáticas y respetuosas por momentos llegué a sentir actitudes y comentarios que hacían sentir una experiencia incómoda, no obstante es importante resaltar que no fue provocado por todo el equipo, pues como se mencionó al inicio hay un sentimiento de agradecimiento por cada aporte de las compañeras y es muy satisfactorio dar con personas que quieren ver crecer al otro en un entorno laboral y que acojan al otro no sólo como practicante sino como parte de sus labores y de sus vidas; además de esto, personas que permitan desarrollar ideas, dar opinión y aportar en diferentes procesos.

Otra recomendación, es brindar a los practicantes mayores herramientas dentro del software de la empresa, dando la posibilidad de acceder a plataformas de la compañía, como lo es SIESA, con el fin de aprender sobre el sistema y servir como apoyo en cuanto a la revisión y modificación de órdenes de compra, de esta forma se simplifican procesos y se logra mayor independencia para el practicante.

En cuanto a la jefe directa Adriana, no hay recomendaciones, únicamente existen palabras de agradecimiento por apropiarse del proceso. Adriana se vinculó a la empresa días después del ingreso y desde el primer día se notó su interés por que formara parte de su equipo, generando admiración ya que cuenta con muchas fortalezas, ética laboral y con una personalidad invaluable; Adriana contribuyó considerablemente en el proceso, pues en todo momento que se compartió hizo que se generara mayor confianza en las propias habilidades, lo que ocasionó la entrega de más tareas y la inclusión en procesos en los que podía participar; sin ser la principal área, creó una visión más amplia de comercio exterior e hizo recordar conceptos que son importantes para un negociador. Existe un gran agradecimiento por permitir formar parte de su equipo de trabajo y por haber aprendido de ella como persona y en el ambiente laboral.

Con relación a la Universidad Católica Luis Amigo, la recomendación es que más allá de la teoría se empiece a brindar un entorno empresarial en los estudiantes, aunque existe consciencia de la importancia que tiene la teoría en los negocios internacionales también se considera importante brindar una visión de un ambiente laboral al menos pre a la práctica; logrando combinar ambos, garantizando estudiantes aptos para cumplir con un entorno laboral y lo que esto conlleva. Se considera que se puede lograr por medio de proyectos de simulación, donde los estudiantes deban adquirir roles empresariales y casos de la vida real donde pongan en práctica términos teóricos o normas aprendidas;

proporcionar talleres y visitas empresariales, por último, constante asesoría y acompañamiento por parte de la universidad, sin crear miedo o incertidumbre hacia los estudiantes.

A la coordinadora de práctica, Jannet Restrepo, se agradece su compromiso y disponibilidad siempre para resolver dudas o simplemente conversar sobre el proceso, además de siempre estar muy pendiente y entregar información constante sobre cursos para potenciar la hoja de vida o pendiente del proceso en curso.

Finalmente es importante resaltar el trabajo de la asesora de práctica, Carolina Yepes, se considera que hizo un muy buen trabajo en cuanto al seguimiento durante el proceso y recomendaciones, destacando organización y responsabilidad adquirida con dicho proceso. Se agradece la buena comunicación y el estar pendiente de cada detalle en cada una de las entregas, siempre con disposición de responder las preguntas o hacer aportes con respecto al proyecto.

## 10. Referencias.

Grupo Socoda. (13 de Abril de 2022). *Historia de Socoda*. Obtenido de cd linkedin:

[https://cd.linkedin.com/company/socoda-col/?trk=organization-update\\_share-update\\_actor-text](https://cd.linkedin.com/company/socoda-col/?trk=organization-update_share-update_actor-text)

Socoda S.A. (25 de 04 de 2024). *Sistema de Gestión de Insumos e Inventarios de la empresa SOCODA*. Obtenido de Prezi.com: <https://prezi.com/5lhfqfiyu-dz/socoda-sa/>

Sánchez, S. (28 de 02 de 2023). *La importancia del certificado de calidad para tu empresa: descubre cómo puedes lograrlo*. Obtenido de Cuerva:

<https://cuervaenergia.com/es/comunidad/gestion-empresarial/certificado-de-calidad/#:~:text=Entre%20sus%20certificados%20de%20calidad,servicios%20que%20ofrecen%20las%20empresas>

Socoda SAS. (15 de 03 de 2024). *Pefil de la compañía*. Obtenido de Emis :

[https://www.emis.com/php/company-profile/CO/Socoda\\_SAS\\_es\\_1214511.html](https://www.emis.com/php/company-profile/CO/Socoda_SAS_es_1214511.html)

Socoda Colombia. (13 de 03 de 2024). *Antecedentes Socoda*. Obtenido de Socoda:

<https://www.socoda.com.co/>

Socoda. (02 de 05 de 2021). *Informe Ejecutivo*. Obtenido de Issuu:

[https://issuu.com/srta.novoa/docs/informe\\_ejecutivo\\_socoda\\_-\\_final](https://issuu.com/srta.novoa/docs/informe_ejecutivo_socoda_-_final)

Hernandez, A. (25 de 09 de 2019). *principios y valores de Socoda*. Obtenido de Scribd:

<https://es.scribd.com/document/427306707/SOCODA>

## 11. Anexos

### Ilustración 24.

#### Guía para el manual de reclamaciones



## GUIA PARA EL MANUAL DE RECLAMACIONES



LA PRESENTE GUÍA TIENE COMO OBJETIVO AYUDAR PARA LA CREACIÓN DEL MANUAL DE RECLAMACIONES, PENSADO ESPECIFICAMENTE PARA CAPACITAR EL PERSONAL A FUTURO. SE BUSCA VOLVER MÁS EFICIENTE EL PROCESO DE LAS RECLAMACIONES DESDE EL ÁREA DE COMPRAS

### PASO 1

Identificar el posible contenido del manual, designar áreas para capacitar, definir de manera asertiva los objetivos del manual, esto con el fin de ser legible para el personal a futuro.

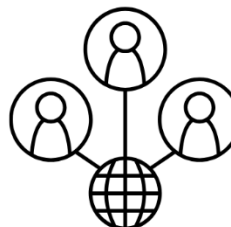
Crear una política de reclamaciones basada en las certificaciones que tiene la empresa y exigidas a nivel internacional



### PASO 2

Incluir el paso a paso a la hora de realizar una reclamación, identificar los documentos requeridos, fechas, canales de comunicación, fotos y demás.

Especificar la ruta de recepción y el personal encargado de esta tarea. Definir el registro en la base de datos de la empresa y establecer el personal encargado de la evaluación y resolución.



### PASO 3

Definir como se va llevar a cabo el proceso de evaluación, análisis e investigación de las reclamaciones, en pro de encontrar soluciones y realizar correctivos necesarios. Determinar el tiempo de comunicación con el proveedor, hasta cerrar formalmente la reclamación.

Proporcionar un sistema de gestión de reclamaciones, en donde todas las áreas implicadas manejen un mismo consecutivo, garantizando el constante seguimiento y análisis.



### PASO 4

Incluir un comité de revisión del manual y hacer modificaciones siempre y cuando sea necesario para la mejora y fortalecimiento de la ruta de reclamaciones.

Tener en cuenta en el manual todo lo que crean necesario para tener un proceso eficiente y completo.



[www.socoda.com.co](http://www.socoda.com.co)