



TERRA GROUP S.A

PRO 014| Procedimiento de Compras y Subcontratación
Crea:EGC

Aprueba: CEO

Ver. 0

Fecha: 01.12.2024

Página 1 de 5

OBJETIVO:	2
ALCANCE:	2
RESPONSABILIDADES.....	2
DEFINICIONES	2
PROCEDIMIENTO.....	3
Recepción e Inspección de Productos y Servicios	4
Registro y Documentación	4
Indicadores de desempeño	4
Anexos	5
Historial de Versiones	5

OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para la adquisición de bienes y servicios, así como la subcontratación de servicios a terceros, garantizando que cumplan con los requisitos de calidad establecidos y contribuyan a la satisfacción de los clientes.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todas las compras de bienes y servicios, así como a la subcontratación de actividades críticas necesarias para las operaciones de la organización.

RESPONSABILIDADES

- **Departamento de Compras:** Responsable de la selección de proveedores y de gestionar el proceso de adquisición.
- **Departamento de Calidad:** Responsable de verificar que los proveedores cumplan con los requisitos de calidad.
- **Departamento de Operaciones:** Responsable de coordinar las actividades subcontratadas y supervisar su ejecución.
- **Dirección General:** Aprobar los proveedores y los contratos de subcontratación.

DEFINICIONES

- **Proveedor:** Entidad externa que suministra bienes o servicios a la organización.
- **Subcontratista:** Proveedor que realiza servicios específicos en representación de la organización.
- **No Conformidad (NC):** Desviación respecto a los requisitos establecidos para bienes o servicios.

PROCEDIMIENTO

5.1 Identificación de Necesidades

- Las áreas de la organización enviarán al Departamento de Compras una solicitud detallada de materiales, productos o servicios requeridos mediante un formulario interno.

5.2 Selección y Evaluación de Proveedores

- El Departamento de Compras identificará al menos tres proveedores alternativos para evaluar.
- Los proveedores serán evaluados con base en:
 - Calidad del producto o servicio.
 - Cumplimiento de normas y requisitos legales aplicables.
 - Precio competitivo.
 - Puntualidad en las entregas.
- El Departamento de Calidad verificará el cumplimiento de los requisitos y asignará una calificación a los proveedores, revisándola periódicamente.

5.3 Subcontratación de Servicios

- El Departamento de Operaciones definirá los servicios a subcontratar y las especificaciones necesarias.
- Se seleccionarán subcontratistas calificados según su capacidad técnica y experiencia.
- Se formalizará un contrato con el subcontratista que incluya:
 - Términos y condiciones.
 - Alcance del trabajo.
 - Indicadores de desempeño y requisitos de calidad.
- El Departamento de Operaciones supervisará el cumplimiento del subcontratista.

5.4 Realización de Pedidos

- El Departamento de Compras generará una Orden de Compra (OC) o de Servicio (OS) que incluya:
 - Descripción del producto o servicio.

- Cantidad y especificaciones.
- Precio y plazo de entrega.
- La OC/OS será enviada al proveedor y archivada para referencia.

5.5 Recepción e Inspección de Productos y Servicios

- El Departamento de Calidad inspeccionará los bienes y servicios recibidos para verificar su conformidad.
- En caso de No Conformidades (NC), se emitirá un reporte para gestionar acciones correctivas.
- Si cumplen con los requisitos, se registrará la aceptación y se procederá al pago.

5.6 Registro y Documentación

- Toda la documentación relacionada con compras y subcontratación (OC, contratos, evaluaciones, etc.) será archivada y estará disponible para auditorías.

6. Indicadores de desempeño

- Porcentaje de cumplimiento de plazos (PSP) de entrega por parte de los proveedores.

$$PCP = \left(\frac{N^{\circ} \text{ de entregas a tiempo}}{\text{Total de entregas}} \right) * 100$$

Valor Tolerable:

Tolerable (Aceptable): $\geq 90\%$

Marginal: 80% - 89%

No Aceptable: $< 80\%$

Justificación: Un cumplimiento de al menos el 90% de las entregas a tiempo se considera aceptable en la mayoría de las industrias, ya que garantiza la continuidad de las operaciones sin interrupciones significativas.

- Número de no conformidades registradas por productos o servicios subcontratados.

$$NCR = \left(\frac{N^{\circ} \text{ de No Conformidades}}{\text{Total de productos o servicios subcontratados}} \right) * 100$$

Valor Tolerable:

Tolerable (Aceptable): $\leq 5\%$

Marginal: 6% - 10%

No Aceptable: $> 10\%$

Justificación: Un porcentaje bajo de no conformidades (menor o igual al 5%) indica un buen control de calidad tanto en los productos adquiridos como en los servicios subcontratados. Un índice mayor al 10% podría significar una necesidad de revisar los proveedores o el proceso de adquisición.

- Satisfacción de los clientes internos y externos con los productos y servicios adquiridos.

$$NSC = \left(\frac{\text{Puntuación total obtenida}}{\text{Puntuación Máxima Posible}} \right) * 100$$

Valor Tolerable:

- **Tolerable (Aceptable):** $\geq 85\%$
- **Marginal:** 70% - 84%
- **No Aceptable:** $< 70\%$

Justificación: Un nivel de satisfacción superior al 85% indica que los productos y servicios adquiridos cumplen o superan las expectativas de los clientes internos y externos. Una satisfacción por debajo del 70% implica la necesidad de acciones correctivas inmediatas para mejorar la calidad de los productos o servicios subcontratados.

7. Anexos

- Anexo 1: Formato de Evaluación de Proveedores.
- Anexo 2: Formato de No Conformidad.
- Anexo 3: Formato de Orden de Compra.

8.- Historial de Versiones

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
000	01.12.2024	Original	CEO