[OBJETIVO: 2](#_Toc188968015)

[ALCANCE: 2](#_Toc188968016)

[RESPONSABILIDADES 2](#_Toc188968017)

[DEFINICIONES 2](#_Toc188968018)

[PROCEDIMIENTO 3](#_Toc188968019)

[Recepción e Inspección de Productos y Servicios 4](#_Toc188968020)

[Registro y Documentación 4](#_Toc188968021)

[Indicadores de desempeño 4](#_Toc188968022)

[Anexos 5](#_Toc188968023)

[Historial de Versiones 5](#_Toc188968024)

## 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.

**Valor Tolerable:**

Tolerable (Aceptable): ≥ 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.

**Valor Tolerable:**

Tolerable (Aceptable): ≤ 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.

**Valor Tolerable:**

* **Tolerable (Aceptable):** ≥ 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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |