

proceso de compras

Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores



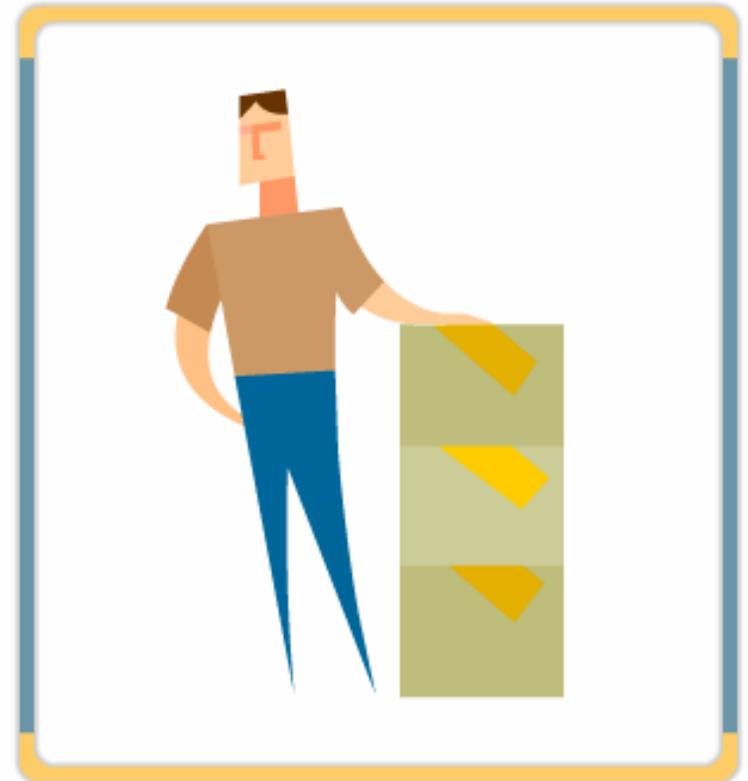
Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

→ Qué es un proveedor

Un proveedor es aquella organización o persona que proporciona un producto o servicio a nuestra organización. El proveedor puede ser un productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto o prestador de un servicio o de información.



En una situación contractual un proveedor también puede denominarse contratista y en ciertas situaciones subcontratista.



Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

→ Qué es un proveedor

Uno de los principios en los que se basan los modernos sistemas de gestión de la calidad con una orientación hacia la mejora del desempeño de la organización es el enfoque hacia unas relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.



- Todas las organizaciones y sus proveedores son interdependientes y unas relaciones beneficiosas aumentan la capacidad de ambas organizaciones para crear valor.



Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

→ Qué significa desempeño



Podríamos definir el termino desempeño como la consecución sistemática de resultados medibles de la gestión llevada a cabo por una organización.

Estos resultados están relacionados con la estrategia, la política, los objetivos, las metas, los requisitos planificados, los procesos utilizados y los productos diseñados y/o realizados.

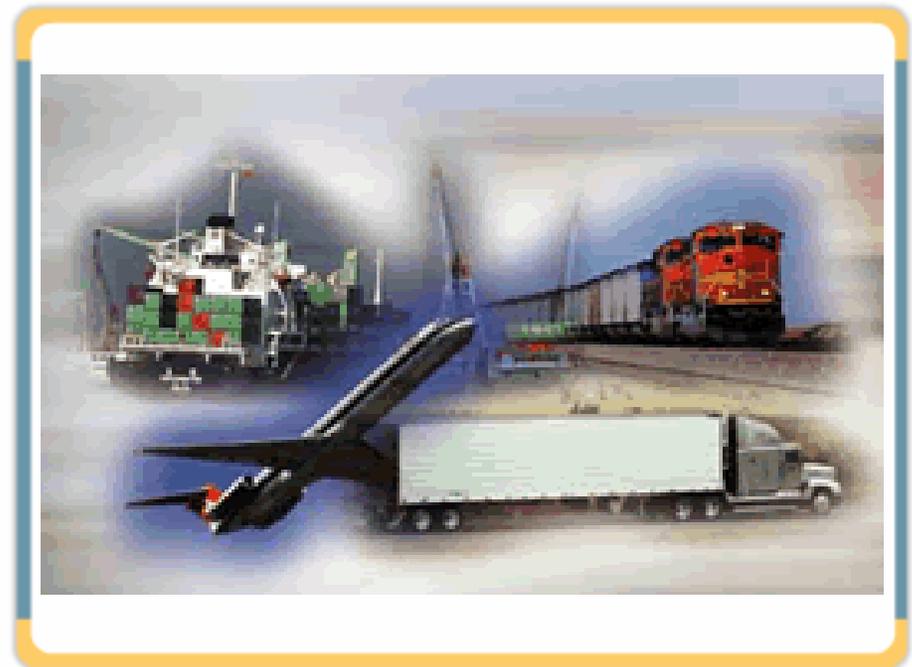


En resumen, se trata de la consecución de lo planificado, ejecutando lo planificado.

Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

→ Procesos relacionados con los proveedores

Todas las organizaciones, de una manera u otra, adquieren materias primas, productos acabados o semiacabados, componentes o partes constitutivas de un producto, o de un proceso o prestaciones de servicios o información, que formarán parte del producto o servicio con destino al beneficiario o usuario final, ayudando, por lo tanto, a incorporar el valor añadido esperado por el comprador.



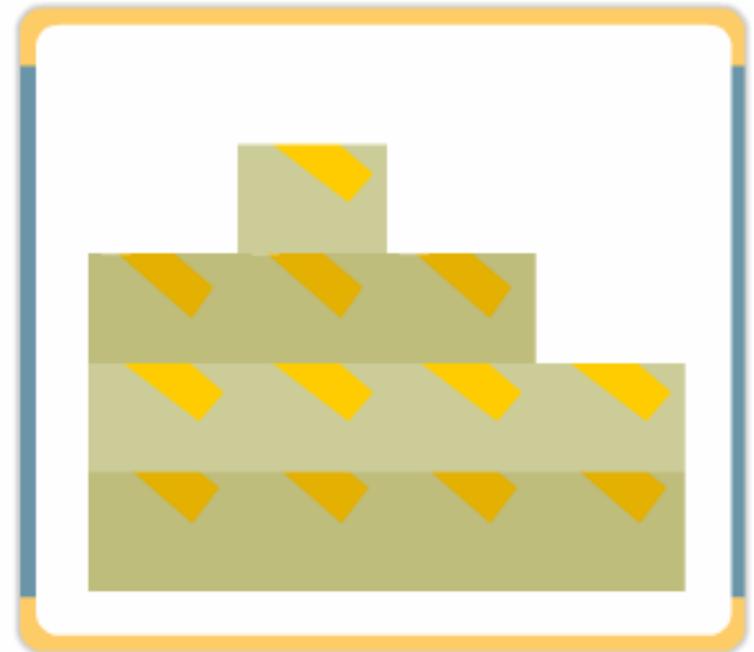
Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

→ Procesos relacionados con los proveedores

Todos estos elementos son los denominados suministros que recibe la organización.



- Estos suministros deben satisfacer los requisitos especificados de igual manera que le es exigible a los productos y servicios suministrados por la propia organización a sus clientes.
-
-
-



Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

→ Procesos relacionados con los proveedores

Estos suministros formarán parte del producto y/o servicio producido o facilitado por la organización a sus clientes o usuarios finales, en forma de bienes y servicios.

Por lo que la organización deberá seleccionar cuidadosamente a los proveedores que suministren productos que sean incorporados en el producto final que formen parte de la entrega o de la transmisión de los servicios al cliente.



Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

→ Clasificación de los proveedores

Dependiendo del tipo de actividad que lleve a cabo el proveedor podemos clasificarlo en los siguientes grupos:



Fabricante

Haz click aqui

This card features a dark blue background with a vertical orange bar on the left and a vertical light green bar on the right. The word 'Fabricante' is written in white, with a large 'F' at the beginning. The text 'Haz click aqui' is written vertically in white on the right side.



Almacenista

Haz click aqui

This card features a dark blue background with a vertical orange bar on the left and a vertical light green bar on the right. The word 'Almacenista' is written in white, with a large 'A' at the beginning. The text 'Haz click aqui' is written vertically in white on the right side.



Agentes comerciales

Haz click aqui

This card features a dark blue background with a vertical orange bar on the left and a vertical light green bar on the right. The words 'Agentes comerciales' are written in white, with a large 'A' at the beginning. The text 'Haz click aqui' is written vertically in white on the right side.



Subcontratista

Haz click aqui

This card features a dark blue background with a vertical orange bar on the left and a vertical light green bar on the right. The word 'Subcontratista' is written in white, with a large 'S' at the beginning. The text 'Haz click aqui' is written vertically in white on the right side.

Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

La determinación y clarificación en la clasificación de los proveedores tiene su importancia a la hora de tratar cada uno de los grupos considerados, desde el punto de vista de su evaluación, selección y control, como veremos.



Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

F
abricante

Denominación dada a un suministrador que fabrica un producto o lleva a cabo modificaciones en el mismo, bajo licencia o según su propio diseño y que tiene la total responsabilidad de la producción y de la documentación técnica.



Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

A Imacenista

Denominación dada a un suministrador que recepciona, almacena y mantiene la trazabilidad de los productos adquiridos a fabricantes, suministrando los mismos a sus propios clientes, sin modificación o alteración en modo alguno, en las mismas condiciones que fueron adquiridos a la empresa fabricante.



Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

A gentes comerciales

Denominación dada a un suministrador que gestiona el suministro de productos desde los fabricantes o almacenistas a la empresa compradora, no pasando, habitualmente, el producto por sus instalaciones.



Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

S ubcontratista

Denominación dada a un suministrador que fabrica un producto o lleva a cabo algún tipo de modificaciones en el mismo de acuerdo a la petición de un cliente específico, no siendo el objeto la venta directa de dicho producto a terceros clientes sin autorización expresa de su cliente originario.



Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

→ Clasificación de los proveedores

Por lo tanto, lo realmente importante, desde el punto de vista relacionado con la valoración de la calidad del producto y/o del servicio, es **conocer quien es el fabricante del mismo**, ya que dependiendo de los procesos de fabricación y de control establecidos por este podremos fijar las características y el nivel de calidad y de control del producto y/o servicio,



Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

→ Clasificación de los proveedores

→ Casuística

En ocasiones, cada vez con más frecuencia dado el proceso de globalización que conlleva fusiones, adquisiciones o alianzas entre empresas, nos podremos encontrar con empresas globales que disponen de centros de producción ubicados en diferentes provincias o países y que a la vez disponen de centros de distribución (propios o almacenistas) en otras provincias o países y que pueden disponer de oficinas comerciales, donde se llevan a cabo las negociaciones comerciales con los clientes, en ubicaciones distintas a las anteriores.



Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

→ Clasificación de los proveedores

→ Casuística

En estos casos, y para una mayor complicación, en ocasiones los centros de producción tienen la misma denominación social o comercial que los centros de distribución o centros comerciales y en ocasiones tienen denominaciones distintas.



Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

→ Clasificación de los proveedores

→ Casuística

Por lo que a veces resultará imprescindible, sobre la base de cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios, normativos o técnicos, de fiabilidad, garantía de calidad o trazabilidad, conocer la procedencia (**centros de producción**) y a través de quien (**almacenistas o centros de distribución**) recibimos los productos que estemos comprando a la oficina comercial.



Tema 1: Procesos relacionados con los proveedores

→ Clasificación de los proveedores

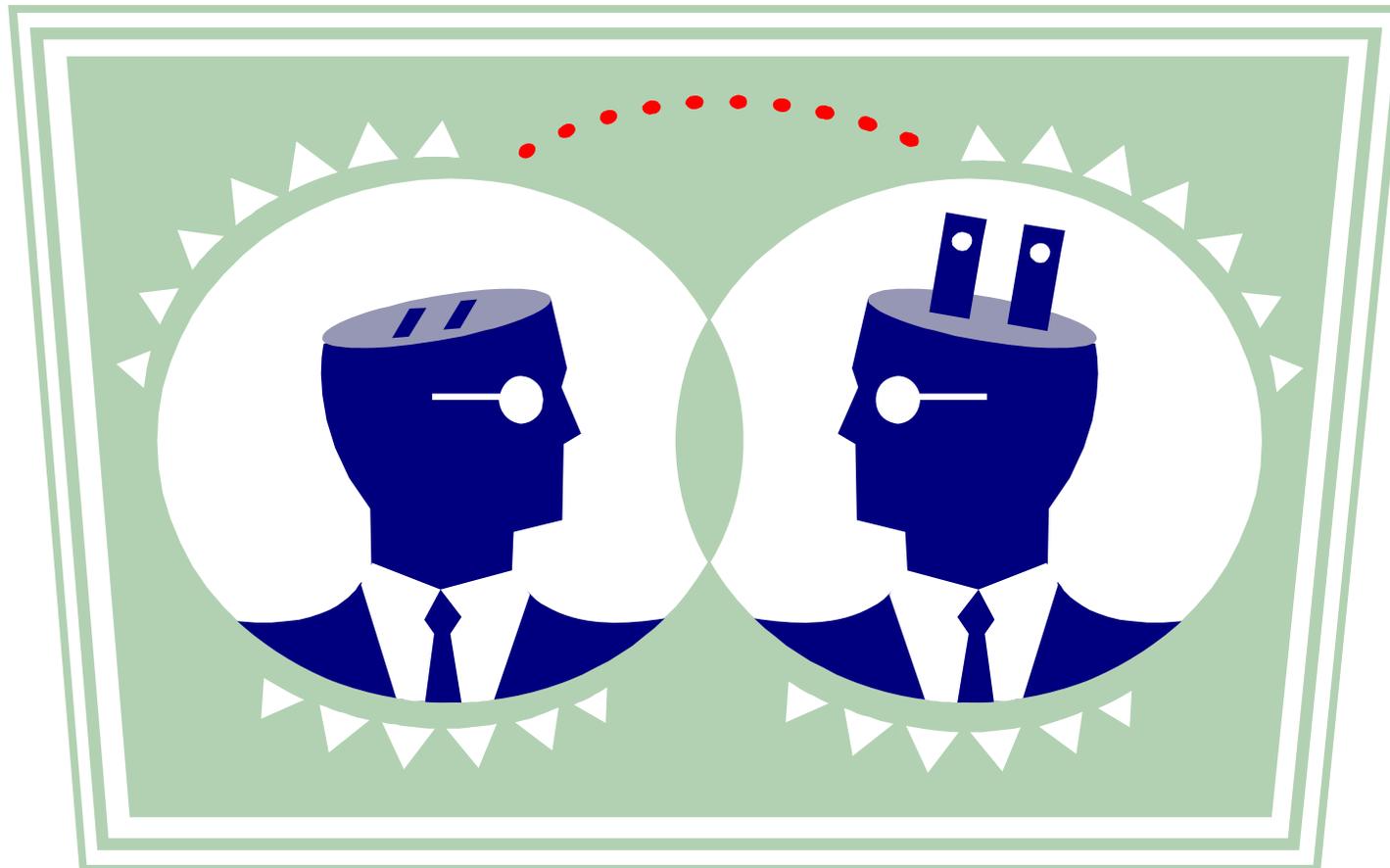
→ Casuística

Por lo tanto, en estos casos, hay que desterrar la creencia de que el nombre comercial o del producto o del suministrador garantiza la calidad de los productos y el cumplimiento de requisitos aplicables.



Es más que recomendable identificar con el máximo detalle posible la estructura, la composición, las interrelaciones y la localización de donde son fabricados y desde donde son distribuidos todos y cada uno de los productos considerados en la evaluación y selección.

Tema 2: Proceso de compras



Tema 2: Proceso de compras

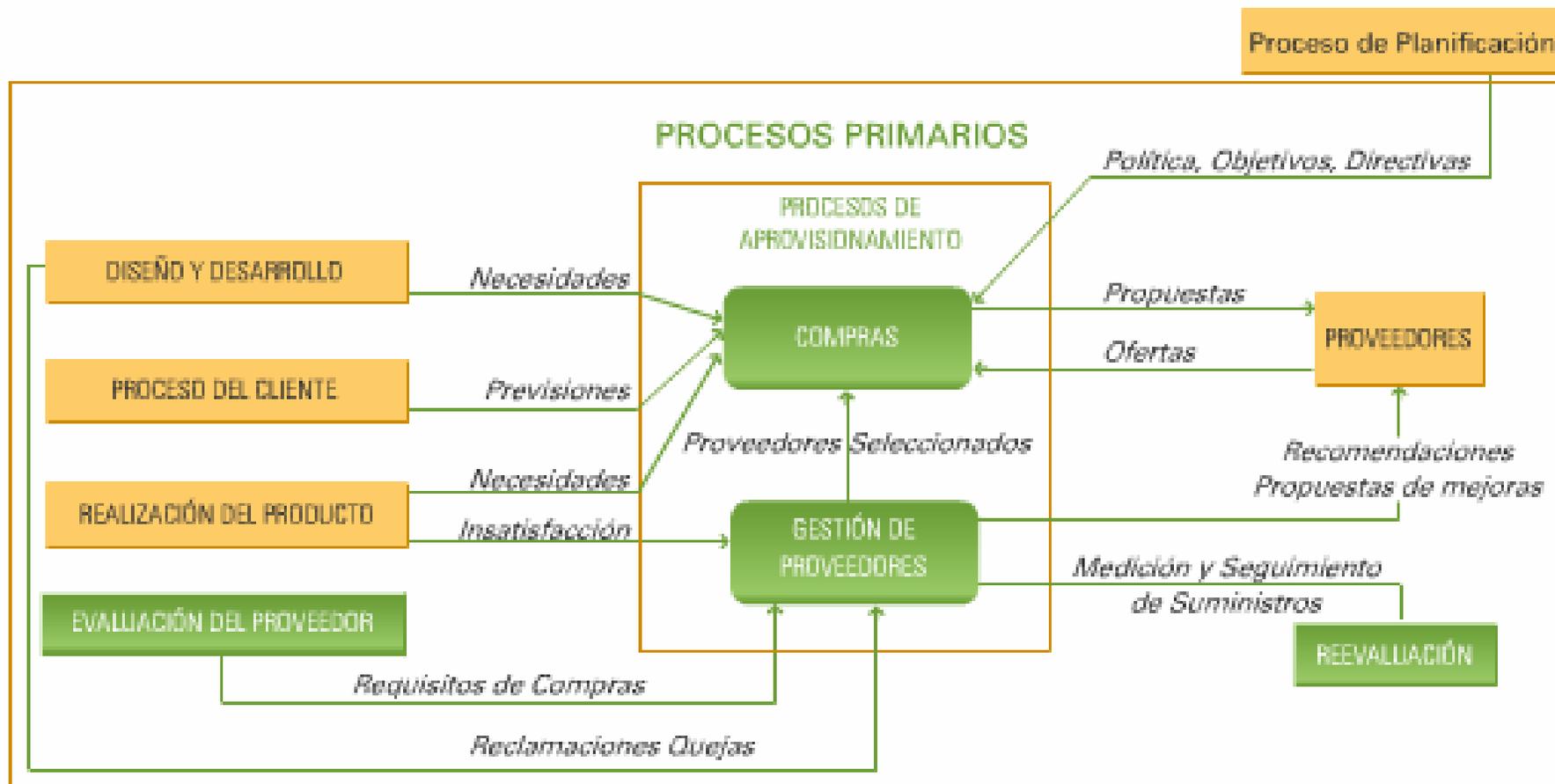
→ Introducción

Con el fin de conseguir que los suministros satisfagan los requisitos especificados, por la propia organización, el mercado, los clientes o las autoridades reguladoras, la organización deberá definir e implantar procesos de compra, que consideren la evaluación y el control de los productos comprados, con el fin de controlar el desarrollo y el comportamiento de los proveedores y de los productos suministrados.



Tema 2: Proceso de compras

→ Descripción grafica de las interrelaciones del proceso de compras



Tema 2: Proceso de compras

→ Informaciones

1

- la identificación precisa de las necesidades y las especificaciones del producto comprado,

2

- la evaluación del costo del producto comprado, tomando en cuenta su desempeño, precio y entrega,

3

- las necesidades y criterios de la organización para verificar los productos comprados,

4

- los procesos relacionados con los proveedores especiales,

5

- la administración de los contratos relacionados con los proveedores.

Tema 2: Proceso de compras

Los procesos de compras deberían considerar, también, actividades como:

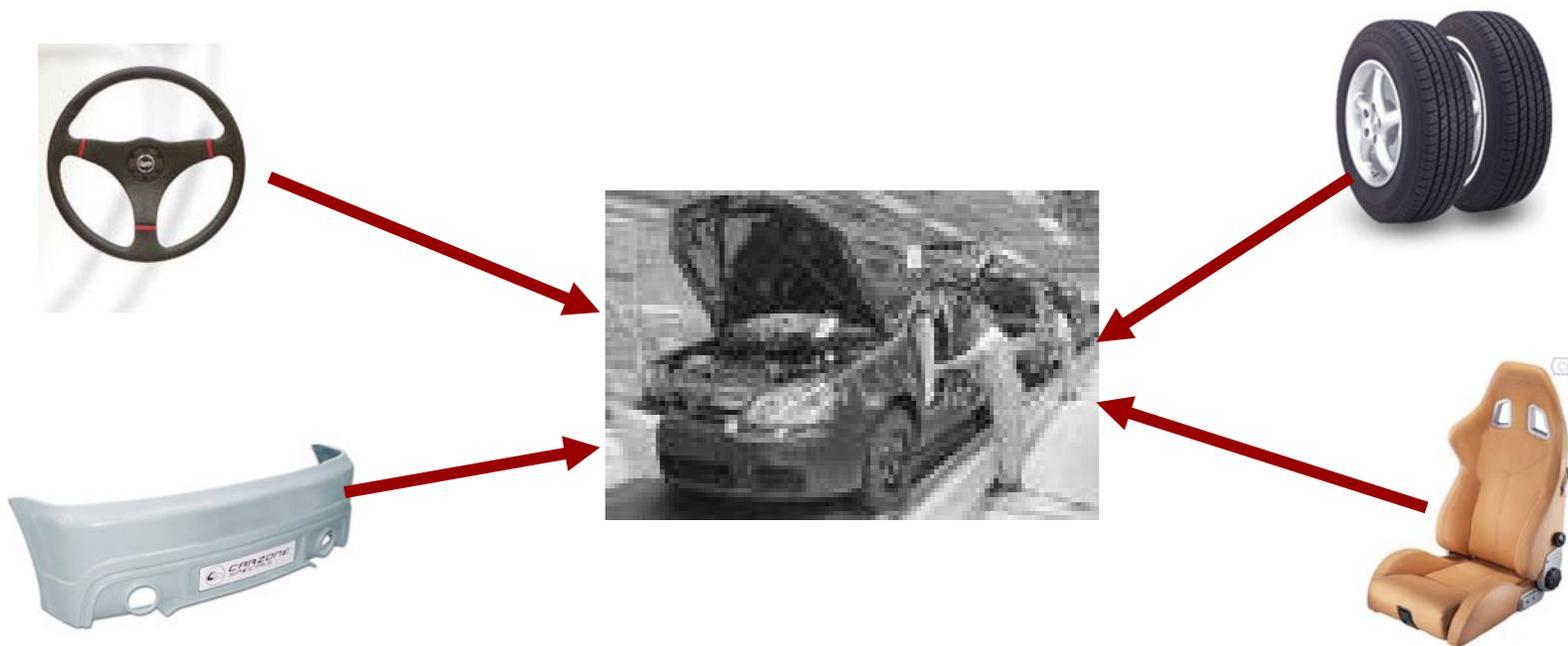
- condiciones de las garantías para productos no conformes,
- requisitos logísticos y conservación del producto
- requisitos de identificación, trazabilidad del producto y documentación
- control del producto que no cumpla los requisitos,
- eventuales accesos a las instalaciones de los proveedores,
- historial de la entrega, y aplicación del producto
- identificación y mitigación de los riesgos asociados al producto



Tema 2: Proceso de compras

→ Control de los proveedores

La organización debería establecer procesos para identificar las fuentes potenciales de materiales comprados, para seleccionar proveedores como **aliados de negocios** y para evaluar su capacidad para suministrar los productos requeridos, con el fin de asegurar la eficacia y eficiencia de las actividades de compras y de los suministros relacionados.



Tema 2: Proceso de compras

Igualmente, en ciertos casos, la organización podría involucrar a los proveedores en el proceso de compras relacionado con sus productos con el fin de mejorar la eficacia y la eficiencia del proceso de compras y las interrelaciones entre ambas organizaciones.



Tema 2: Proceso de compras

→ Control de los proveedores

El alcance y el tipo del control aplicable tanto al proveedor, como al producto o servicio adquirido, deberá depender de la importancia del producto o servicio adquirido en la posterior realización del producto o servicio con destino al cliente.

Ejemplos de entradas para el proceso de control del proveedor

A la respuesta a consultas, solicitudes de presupuestos y de ofertas,

B la capacidad de servicio, instalación y apoyo e historial del desempeño en base a los requisitos,

C el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, normativos, aplicables por parte del proveedor,

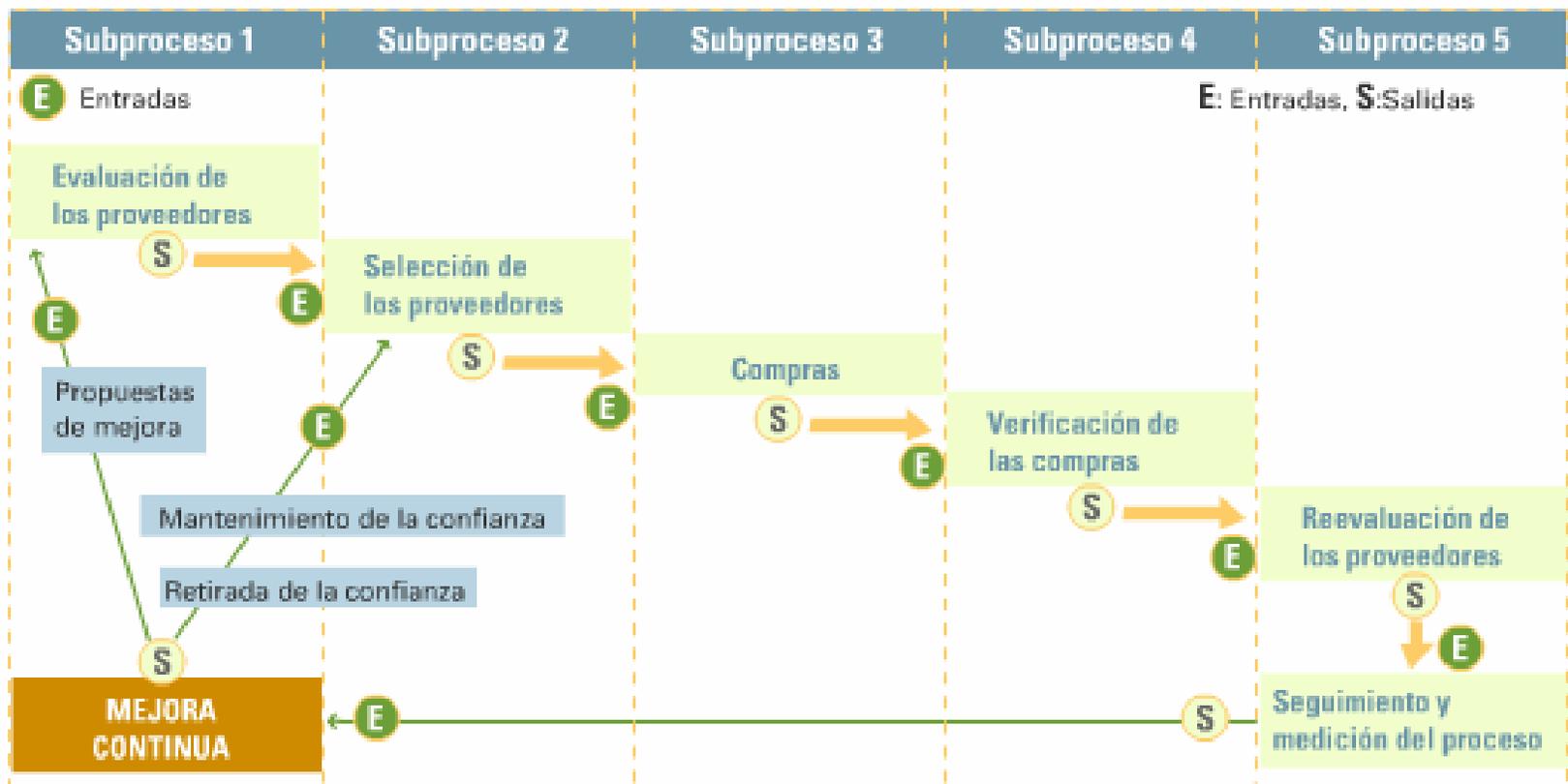
Tema 2: Proceso de compras

→ Control de los proveedores

E valuar y seleccionar	A los proveedores sobre la base de su capacidad y su demostración para satisfacer los requisitos relacionados con los suministros.
G estionar	Las compras
V erificar	Los suministros.
R eevaluar	A los proveedores sobre la base de su demostración en el cumplimiento de los requisitos relacionados con los suministros.

Tema 2: Proceso de compras

→ Descripción gráfica de la secuencia de pasos y actividades del proceso de compras



Tema 2: Proceso de compras

→ Control de los proveedores

El proceso de compras es el **típico caso de un proceso** que está formado por cinco subprocesos, en los cuales las salidas, en este caso de información basada en informaciones, determinaciones, acciones y resultados objetivos, forma parte de los elementos de entrada en el siguiente subproceso.

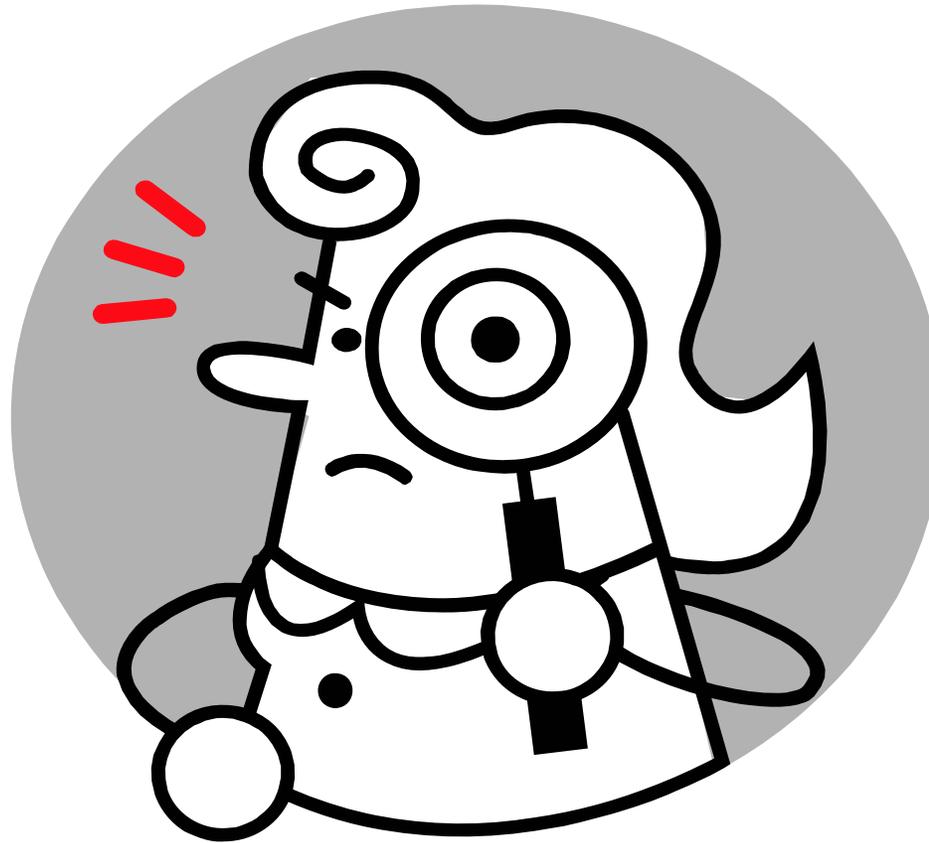
actitud en el suministro se corresponde o no con la



aptitud o capacidad potencial inicialmente considerada, para suministrar productos y/o servicios a nuestra organización.

Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de evaluación de proveedores



Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de evaluación de proveedores

→ Entradas, por ejemplo:

1

- política y objetivos generales y específicos de la organización;

2

- alcance y tipo del control aplicable tanto al proveedor, como al producto o servicio adquirido;

3

- capacidad de comunicación y de respuesta a eventuales no conformidades del producto comprado;

4

- evaluación de la experiencia adecuada y el desempeño en relación con los competidores;

Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de evaluación de proveedores

→ Entradas, por ejemplo:

5

- la revisión del desempeño del producto comprado en cuanto a calidad, precio, entrega y repuesta a los problemas,

6

- la evaluación del sistema de gestión del proveedor (si procede)

7

- la evaluación de la capacidad potencial para proporcionar los productos requeridos de forma eficaz y eficiente y dentro de los plazos y calendarios necesarios;

8

- la revisión de las referencias y los datos disponibles sobre la satisfacción de los clientes del proveedor;

Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de evaluación de proveedores

→ Entradas, por ejemplo:

9

- la evaluación financiera, si procede, del proveedor para asegurar su estabilidad durante todo el periodo de suministro y cooperación previsto; .

10

- la capacidad de respuesta a consultas, solicitudes de presupuestos y de ofertas;

11

- la capacidad de servicio, instalación y apoyo, e historial del desempeño en base a los requisitos;

12

- el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, normativos, aplicables, por parte del proveedor;

Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de evaluación de proveedores

→ Entradas, por ejemplo:

13

- la capacidad logística incluyendo las instalaciones y recursos;

14

- la posición del proveedor en la comunidad, así como la percepción de la sociedad;

Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de selección de proveedores



Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de selección de proveedores

→ Entradas

Resultados positivos de los requisitos determinados y aplicados en el proceso de evaluación del proveedor, otros requisitos de la organización.

Eventuales propuestas de mejora del sistema de gestión, logística (identificación, etiquetado, almacenamiento, envasado, embalaje, manipulación, preservación, carga, transporte, descarga), personal, equipos, trazabilidad, métodos de verificación y similares, implantables y demostrables en un plazo de tiempo dado y acordado con el proveedor



Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de selección de proveedores

→ Entradas

Con independencia de los requisitos que se determinen para seleccionar a los proveedores o complementariamente a los mismos, se deberían considerar, en cada caso, las acciones necesarias para mantener el desempeño de nuestra organización y para satisfacer a los clientes en el caso de que, a pesar de todo, falle el proveedor.



Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de Compras



Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de Compras

→ Información de las compras

La organización debe asegurarse que la información de los pedidos de compras garantizan que el producto y/o servicio adquirido es suministrado por el proveedor, entre otras cuestiones, con la calidad requerida, según el plazo previsto, en las condiciones y en la cantidad adecuada.



Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de Compras

→ Actividades previas:

Las informaciones de las compras deben ser revisadas y aprobadas, para asegurarse de su contenido previamente a su transmisión al proveedor.



Cuando las especificaciones de compras se faciliten al proveedor verbalmente, sea directamente o por teléfono, es conveniente documentarlas y registrarlas por algún método interno, que aseguren su consulta o comprobación en fases posteriores.



Tema 2: Proceso de compras

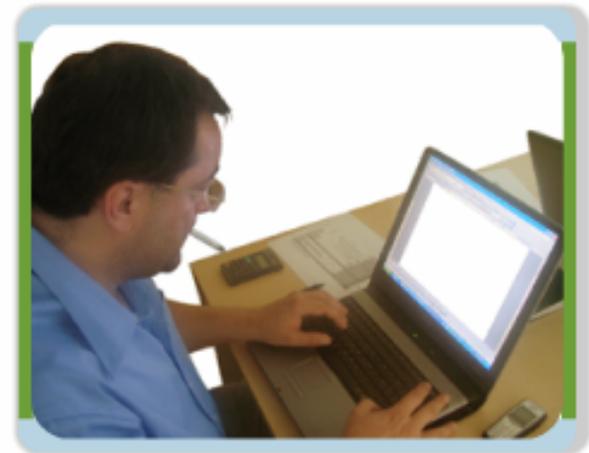
Subproceso de Compras

→ Actividades previas:

Las funciones responsables de las actividades de compras deberán especificar los requisitos de los productos y servicios solicitados a los proveedores, de alguna manera formal, a ser posible en documentos de compras, que identifiquen los requisitos e informaciones relacionados con el producto y/o servicio.



- Estos procesos deberían considerar el uso de medios de comunicación informáticos con el proveedor buscando la optimización de las comunicaciones, la trazabilidad de la información y el control de los requisitos de compras.



Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de Compras

→ **Informaciones, por ejemplo:**

1

- si es necesario, por ejemplo, la referencia o el modelo del producto o el número de plano,

2

- la clase y el título o nombre del producto

3

- si es necesario, los requisitos de los procesos, como la competencia o la calificación del personal y/o de los equipos utilizados.

4

- si es necesario, los métodos para la inspección y/o criterios de aceptación, los requisitos de homologación, la liberación del producto (paso a una fase siguiente), los procedimientos o similares.

Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de Compras

→ **Informaciones, por ejemplo:**

5

- si es necesario, los requisitos de los suministros, como especificaciones técnicas o plazos de entrega,

6

- si es necesario, los requisitos de sistema de gestión de proveedor, determinados para nuestros suministros

7

- si es necesario, los requisitos legales, reglamentarios, normativos o administrativos o cualquier otro requisito necesario,

8

- lugar del suministro y si procede, fecha o plazo y horario

Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de Compras

→ **Informaciones, por ejemplo:**

9

- preservación, envasado, embalaje, transporte,

10

- precio, descuento, condiciones de facturación y cobro

11

- instrucciones de montaje, manuales de uso o seguridad, garantías, especificaciones de preservación, certificados de embarque,..



Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de verificación de los suministros



Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de verificación de los suministros

→ Introducción

Las organización debe garantizar, salvo acuerdos establecidos con el proveedor que aseguren esta actividad y los resultados, la verificación de los suministros como parte del control para asegurar que los productos comprados cumplen con las especificaciones previstas para satisfacer los requisitos del cliente y los de la propia organización.



El tipo y el alcance de la verificación de los suministros dependerá del grado y el control establecido para el proveedor y/o para el producto en su evaluación y selección.

Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de verificación de los suministros

→ Introducción

Cuando la **actitud** del proveedor justifica que cumple sistemáticamente sus obligaciones y que las posibles desviaciones identificadas no son causantes de perjuicios, el control en recepción puede limitarse a comprobar que el producto suministrado es correcto, la cantidad suministrada es la solicitada y se confirma el estado de preservación del producto después del transporte.



Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de verificación de los suministros

→ Introducción

El alcance del control debería ampliarse cuando se lleve a cabo la verificación del cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios o normativos o la recepción de:

- 1. Documentos necesarios, como registros,**
- 2. Documentos de embarque,**
- 3. Certificados de materiales,**
- 4. Garantías,**
- 5. Manuales de instalación,**
- 6. Manuales de uso o similares.**

Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de verificación de los suministros

→ Diagrama: Verificación de los productos comprados



Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de verificación de los suministros

→ Verificación de los productos comprados

En algunos casos, y según el tipo y el alcance del control y los acuerdos marco de calidad concertada establecido entre la organización y el proveedor, se pueden llevar a cabo verificaciones por personal de la propia organización en las instalaciones del proveedor o en las instalaciones de los subcontratistas de este.



Cuando se decidan tales verificaciones del producto solicitado, la habitual es notificarlo mediante las especificaciones necesarias en los documentos de compras

Tema 2: Proceso de compras

Subproceso de verificación de los suministros

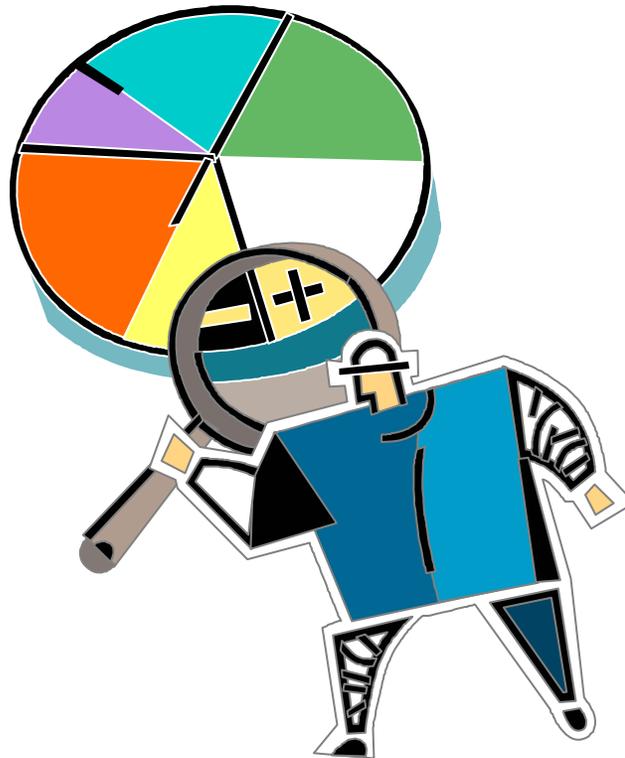
→ Verificación de los productos comprados

En estos casos, en los documentos de compras pueden consignarse especificaciones tales, como por ejemplo:

- Fecha, hora y alcance de las verificaciones (productos, unidades, lotes, plan de muestreo, ...)
- Identificación de personal responsable de llevar a cabo las verificaciones
- Si es el caso, dispositivos de medición necesarios (clase, rango, magnitud de escala, incertidumbre, registros de calibración o ajuste o verificación)
- Registros de medición y seguimiento del proveedor.
- Cualquier otra que sea necesaria.

Tema 2: Proceso de compras

Reevaluación de los proveedores



Tema 2: Proceso de compras

Reevaluación de los proveedores

Al igual que la evaluación consiste en determinar el grado de confianza otorgado a un proveedor en función a su capacidad (aptitud) para suministrar producto y/o servicios que satisfagan los requisitos de compras, la **reevaluación** consiste en la renovación o la retirada de tal confianza sobre la base de los resultados (actitud) demostrados a través de los suministros facilitados y/o los servicios prestados.



Tema 2: Proceso de compras

Reevaluación de los proveedores

Las fuentes de información básicas para llevar a cabo el análisis de la actitud de servicio del proveedor son:

- 1. Los registros correspondientes a las actividades de seguimiento y medición del producto, durante las fases de realización del mismo**
- 2. Los registros relacionados con el control del producto no conforme resultante durante los controles llevados a cabo durante su realización, manipulación, embalaje, almacenamiento, transporte**
- 3. Los registros de reclamaciones y quejas correspondientes a fases posteriores a su entrega, montaje, instalación, uso o transmisión.**

Tema 2: Proceso de compras

En resumen, el éxito final de una empresa y de sus productos y/o servicios, puede depender de una manera significativa de su política de compras y/o subcontratación, de la forma de gestionar a sus proveedores, de la propia red de suministradores seleccionados, y sobre todo, si esta es mejor y más eficiente que la de sus competidores.

Recomendaciones

<http://www.campusceei.com>

<http://www.conferenceserver.net>

En donde encontrará los siguientes cursos relacionados:

Recomendaciones

CURSO GENERAL- PLANIFICAR EL SISTEMA DE GESTIÓN

CURSOS ESPECÍFICOS:

- 1- Introducción a los procesos
 - 2- Gestión por procesos
 - 3- Cuadro de mando
 - 4- Porque es necesario un Cuadro de mando
 - 5 - Planificación de operaciones
 - 6- Diseño de productos y servicios
 - 7- Planificación del diseño y desarrollo
 - 8- Procesos de apoyo
 - 9- Gestión de personal
 - 10 - Gestión de compras
 - 11 - Procesos de control
- A.01 - Terminología y vocabulario