|  |
| --- |
| **ENFOQUE A PROCESO CONFORME A LA NORMA ISO 9001-2015** |
|  |

1. Conforme a los lineamientos de enfoque a procesos de la norma ISO 9001-2015 la herramienta típica que se utiliza es “SIPOC”

|  |  |
| --- | --- |
| **S** | **“Supplier” Proveedor:** persona que aporta o proporciona información, documentos o recursos para al proceso |
| **I** | **“Inputs” Entradas:** Todo lo que se requiere para llevar a cabo el proceso. Se considera recursos, la información, materiales e incluso, personal, generalmente son documentos donde se especifican las necesidades o requisitos del servicio. |
| **P** | **“Process” Proceso:** conjunto de actividades que transforman las entradas en salidas, dándoles un valor añadido. |
| **O** | **“Output” Salidas:**  Resultados obtenidos del proceso que se deben entregar al siguiente proceso |
| **C** | **“Customer”** Cliente: la persona que recibe el resultado del proceso. El objetivo es obtener la satisfacción de este cliente. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENFOQUE A PROCERSOS: PROCES DE COMPRAS** | | | | |
| **S** | **I** | **P** | **O** | **C** |
| PROVIENE  Consultar enfoque a proceso ISO 9001 | ENTRADA  Consultar enfoque a proceso ISO 9001 | ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL PROCESO  Consultar enfoque a proceso ISO 9001 | SALIDAS  Consultar enfoque a proceso ISO 9001 | RECEPTOR  Consultar enfoque a proceso ISO 9001 |
| Usuario  Todos los procesos  Producción  Almacén  Mantenimiento  Ventas  Administración  SGC  Sistemas TI  RH | Establecer las especificaciones técnicas | Requerimiento  Complementado con FICHAS TECNICAS | Requisición | Compras  Registro único de proveedore |
|  |  | 1. **Selección de proveedores**  * Realizar revisión de las especificaciones técnicas de cada proponente * Realizar cuadro comparativo * Selecciono al proveedor | Nuevo proveedor  Cotizaciones  Cuadro comparativo | Coordinador de compras |
| Proveedor | **Cotizacion**  **(cuadro comparativo)** | Se selecciona la compra  Presenta a dirección para autorización | Elige el proveedor a comprar | Coordinador de compras |
| Coordinador de compras | Cotización | 1. **Realizar orden de compra**  * Alta del proveedor * Captura de datos al sistema * Autorizar orden de compra en el sistema (fecha de entrega) * Impresión y envió por correo electrónico | Orden de compra  Correo de confirmación | Proveedor  Almacén |
| Proveedor | Proporciona documentos fiscales  Producto | 1. **Verificación del producto** | Comisión de recepción determinan la aceptación | Aceptación |
| Proveedor | Demostrar porque no se cumple con la especificación técnica | 1. **Devolución** | Cancelación de la orden de compra |  |
| Comprador | Realiza la solicitud de pago a proveedores | 1. **Programar pagos a proveedores**   se define fecha de pago  se solicita documentación al proveedor (número de cuenta, CSF, correo) | Solicitud de pago  Pago al proveedor | Proveedor |
| Administración | Pago a proveedor | 1. **Programar recolección**   Registrar en la ruta de recolección  Integro documentos de la compra (pago y OC)  Envió por correo la ruta | Programación de ruta  Pago y OC | Logística |
| Almacén | Orden de compra y factura. Firmada de recibido almacén | 1. **Comprobación de la compra**  * Integro en el expediente de compra (OC, factura, pago a proveedor) * Capturo en el sistema contable el cargo y numero de factura | Expediente de compra  Balance en financiero | Administración |
| Calidad | Elabora reporte de no conformidad | **Devolución de compra**   * Notificar al proveedor * Negociar cambio físico * Recibir producto de cambio físico | Devolución del producto  Producto a cambio | Calidad |
| Proveedor | No acepta devolución | **Solicitar devolución del pago**   * Solicitar nota de crédito * Solicitar reembolso del pago | Ingreso del dinero por reembolso  Nota de crédito  Cancelación de la factura | Tesorería / administración |