Anexo 3.- Requisitos Distintivo Veracruz a la Calidad

**Objetivo**

Especificar los requisitos para un sistema de proveeduría confiable en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, acreditando la capacidad de las organizaciones para proporcionar de forma coherente y consistente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y la reglamentación aplicable.

**Generalidades**

Constituirse como una organización inteligente, orientada a satisfacer plenamente las aspiraciones de sus clientes y grupos de interés, debiera ser una prioridad en las entradas del sistema de planeación de cualquier empresa. Esto implica su operación bajo un enfoque sistémico, que se retroalimenta a través de nuevos modelos mentales que facilitan estructuras donde los patrones de pensamiento individual propician, como una aspiración colectiva, el aprendizaje en conjunto para la organización.

Este documento pretende garantizar la disminución en la variabilidad de los servicios proporcionados por proveedores de empresas veracruzanas, sin que esto signifique proporcionar uniformidad en la estructura de sus sistemas de gestión de la calidad o en la documentación, sino únicamente, avalar productos y servicios confiables que permitan la operación de Veracruz como un Estado de Clase Mundial.

En el desarrollo de estos lineamientos se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad contemplados en el Sistema de Gestión de Calidad y Competitividad para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave a través del Modelo Veracruzano de Calidad y Competitividad; de igual forma considera la filosofía de gestión del Modelo Nacional para la Calidad Total del Premio Nacional de Calidad, así como los Modelos Estatales de Gestión avalados por el Consejo Nacional de Organismos Estatales para la Calidad (CONOREC) y las normas NMX CC 9000 IMNC 2015, NMX CC 9001 IMNC 2015 y NMX CC-9004 IMNC 2015.

**Enfoque a la Interacción de Procesos**

Estos lineamientos promueven la adopción de un enfoque basado en la identificación de la interacción de los procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de proveeduría confiable, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos de adquisición.

Para que una organización funcione de manera eficaz, debe identificar y gestionar la interrelación entre los procesos, con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como enfoque basado en procesos.

**Componente Estructural de Alineación**

El Modelo Veracruzano de Calidad y Competitividad responde a un sistema lógico y congruente de mecanismos denominado Componente Estructural de Alineación, que la organización debe considerar para asegurar su permanencia y éxito a través del tiempo; estos elementos implican un orden metodológico que se muestra en el siguiente diagrama:



El Distintivo Veracruz a la Calidad enumera la esencia del Componente Estructural de Alineación en requisitos mínimos que apoyan el proceso de las organizaciones de demostrar su conformidad.

**Compatibilidad con Otros Sistemas**

Estas disposiciones no incluyen requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, permiten a una organización integrar o alinear su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados.

**Contenido del Manual**

**1. Analiza las necesidades del cliente para darle un valor superior**

**1.1 Disposiciones generales.**

¿Los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción?

**1.2 Responsabilidad de la dirección.**

1.2.1 Compromiso de la dirección.

¿Tiene evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión?

Nota.- La evidencia puede incluir:

a) Comunicados a su interior sobre la importancia de satisfacer, tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios;

b) El establecimiento de la política de la calidad;

c) El establecimiento de los objetivos de la calidad;

d) El establecimiento de las revisiones por la dirección.

1.2.2 Política de calidad.

¿Tiene una política de calidad?

Nota.- Debe verificar si:

a) ¿Es adecuada al propósito de la organización?;

b) ¿Incluye un compromiso de cumplir los requisitos y de mejorar?;

c) ¿Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos?;

d) ¿Es comunicada y entendida dentro de la organización?; y

e) ¿Es revisada para su continua adecuación?

**1.3 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.**

¿Ha definido los requisitos especificados por el cliente?

Nota.- Los requisitos pueden incluir:

a) Los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;

b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;

c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio; y

d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

1.3.1 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.

¿La organización revisa los requisitos relacionados con el producto y/o servicio?

Nota.- Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio y debe asegurarse de que:

a) Están definidos los requisitos del producto y/o servicio;

b) Están resueltas las diferencias existentes; y

c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

1.3.2 Registros de los resultados de la revisión.

¿Mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma?

**2. Regula el sistema de planeación sobre las bases del liderazgo efectivo**

**2.1 Planeación.**

2.1.1 Planeación estratégica y filosofía organizacional.

¿La alta dirección tiene un plan estratégico, basado en su filosofía organizacional (misión, visión y valores) que sea compartido por todo el personal?

2.1.2 Objetivos de la calidad.

¿La alta dirección se ha asegurado de que los objetivos de la calidad, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?

¿Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad?

**2.2 Liderazgo.**

Responsabilidad y autoridad.

La alta dirección:

¿Se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?

¿Ha definido un enlace que será responsable de los productos y servicios proporcionados?

**3. Monitorea los procesos**

**3.1 Establecimiento de procesos.**

¿La organización ha identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la proveeduría y su aplicación a través de la organización?

Nota.- Esta acción debe incluir:

a) La secuencia e interacción de estos procesos;

b) Los criterios y métodos necesarios;

c) El seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos; y

d) La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados de estos procesos.

**3.2** **Realización del producto y/o servicio.**

3.2.1 Planificación de la realización del producto y/o servicio.

¿La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto y/o servicio?

Nota.- Durante la planificación debe determinar lo siguiente:

a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio;

c) La necesidad de establecer procesos, documentos y recursos específicos;

d) Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección; y

d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia.

3.2.2 Seguimiento y medición de los procesos.

¿La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión?

3.2.3 Seguimiento y medición del producto y/o servicio.

¿La organización mide y hace un seguimiento de las características del producto y/o servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?

3.2.4 Control de la producción y de la prestación del servicio.

¿La organización planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas?

Nota.- Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

a) La disponibilidad de información de las características del producto;

b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;

c) El uso del equipo apropiado;

d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición;

e) La implementación del seguimiento y de la medición; y

f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores.

3.2.5 Identificación y trazabilidad.

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto y/o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto y/o servicio.

3.2.6 Propiedad del cliente.

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización. Cualquier bien que sea propiedad del cliente, que se pierda, deteriore o se considere inadecuado, debe ser registrado y comunicado al cliente.

3.2.7 Control del producto y/o servicio no conforme.

¿La organización se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional?

Nota.- Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento.

La organización debe tratar los productos y/o servicios no conformes:

a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;

b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión; y

c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

**4. Instaura el sistema de desarrollo y participación del personal**

**4.1 Recursos humanos.**

¿El personal es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?

4.1.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

La organización debe:

a) Determinar la competencia necesaria para el personal;

b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para dichas necesidades;

c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas;

d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad; y

e) Mantener registros de educación, formación, habilidades y experiencia.

4.1.3 Seguridad e higiene.

La competencia del personal con base a su educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas debe incluir los lineamientos sobre seguridad e higiene aplicables.

**5. Documenta la información para el conocimiento organizacional**

**5.1 Análisis de datos.**

¿La organización recopila y analiza los datos sobre satisfacción del cliente, conformidad del producto y características y tendencias de los procesos?

**5.2 Control de los registros.**

¿Existen registros que proporcionen evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la proveeduría?

Nota.- Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

**5.3 Información de las compras.**

La organización debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados.

El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido debe depender de su impacto en el producto y/o servicio final.

Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

**6. Analiza los resultados para la mejora continua**

**6.1 Requisitos de la documentación.**

La documentación del sistema de gestión de la proveeduría debe incluir:

a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos;

b) Un manual de la calidad;

c) Los procedimientos documentados requeridos en esta disposición;

d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos de proveeduría y,

e) Los registros requeridos por esta disposición.

**6.2 Manual de la calidad.**

¿La organización ha establecido y mantiene un manual de la calidad?

Nota.- El manual debe incluir:

a) El alcance del sistema de gestión;

b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la proveeduría, o referencia a los mismos; y

c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la proveeduría.

**6.3 Control de los documentos.**

¿Existe control de los documentos del sistema?

Nota.- Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la proveeduría deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 5.2.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;

b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos;

c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;

d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;

e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;

f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y

g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

**6.4 Medición, análisis y mejora.**

¿La organización cuenta con procesos de seguimiento, medición y análisis?

Nota.- La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

a) Demostrar la conformidad del producto y/o servicio;

b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la proveeduría; y,

c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la proveeduría.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

6.4.1 Satisfacción del cliente.

¿La organización tiene evidencia de la satisfacción del cliente?

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la proveeduría, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

**6.5 Mejora continua.**

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la proveeduría mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Madurez | | Enfoque | | Implantación |
| Inicial | | Escasa evidencia de actividades congruentes con los conceptos y valores del Componente Estructural de Alineación.  Actividades con enfoque correctivo | | Implantación incipiente de las actividades. |
| Desarrollo | | Alguna evidencia de procesos conforme a los lineamientos del Componente Estructural de Alineación.  Alguna evidencia de características preventivas. | | Presenta un avance parcial respecto al alcance y grado de aplicación de los procesos descritos. |
| Confiable | | Evidencia de sistemas congruentes con los conceptos, valores y lineamientos del Componente Estructural de Alineación.  Los sistemas integran mecanismos de evaluación con características preventivas.  El diseño de los sistemas integra la mejora continua. | | Presenta implantación completa de los sistemas, respecto al alcance y grado de aplicación descrita.  Los sistemas se aplican en forma rutinaria en la operación y evidencian ciclos de mejora. |
| Competitivo | | Evidencia de sistemas pro-activos, fuertemente integrados, con varios ciclos de mejora y una clara relación con las estrategias de la organización.  Se ha realizado comparación referencial de los sistemas y se encuentran en un nivel altamente competitivo. | | Implantación de varios ciclos de mejora que han sido integrados a la operación rutinaria.  Aplicación sistemática de métodos de mejora que generan valor para la organización. |
| Clase Mundial | | Sistemas innovadores que en su interacción generan sinergia provocando resultados favorables para la organización en su conjunto.  Evidencia de ser una mejor práctica a nivel global. | | Implantación de la mejor práctica a nivel global.  Aplicación sistemática de métodos de comparación referencial que generan valor para la organización. |
|  |  | | El área sombreada corresponde a la madurez requerida para obtener el Distintivo Veracruz a la Calidad. | |