

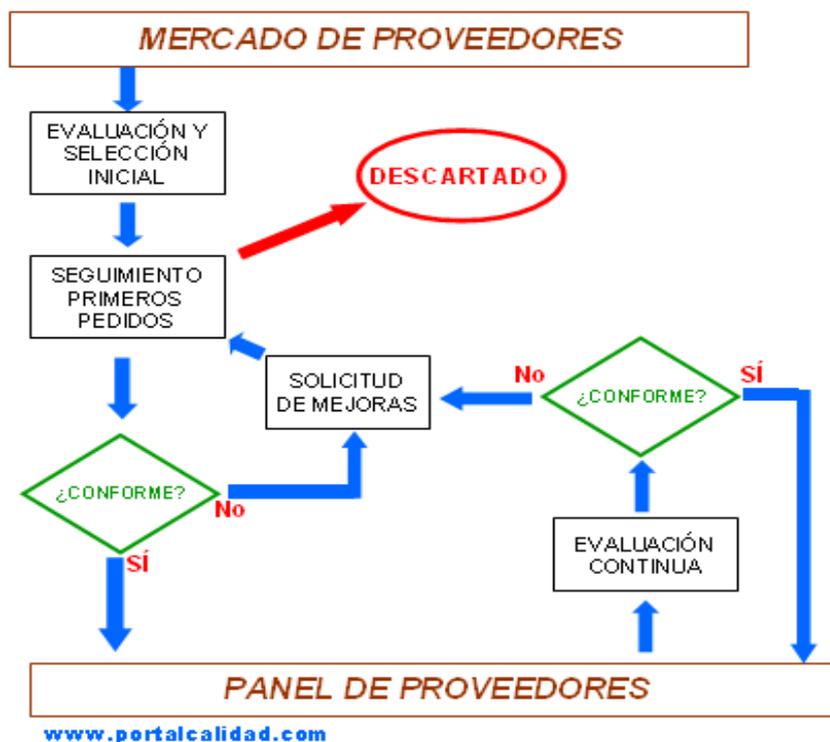
# GUIAS DE PROCEDIMIENTO

## Evaluación de proveedores

El **objetivo** de esta guía es dar a los emprendedores una herramienta de gestión que les oriente en los inicios de su actividad a través de diferentes procedimientos de trabajo que les sirvan de ayuda para aplicarlo y/o adaptarlo a su actividad concreta. Son procesos de trabajo de determinadas áreas de la empresa, imprescindibles para la mejora en el funcionamiento y la optimización de recursos

### ¿Cómo implanto un buen sistema de evaluación de proveedores?

El siguiente esquema representa un proceso de selección, evaluación y reevaluación de proveedores:



Fuente : [www.portalcalidad.com](http://www.portalcalidad.com)

Se debe seleccionar a los proveedores en función de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de la organización, de ahí que el proceso “GESTION DE COMPRAS” reciba información del proceso “EVALUACIÓN DE PROVEEDORES”. La comunicación de los requisitos al proveedor seleccionado debe ser clara y precisa, diseñando un método que asegure una comunicación completa y eficaz de los mismos.

La información para evaluar a los proveedores proviene de cualquier proceso/departamento de la empresa que se obtenga información sobre el proveedor y sus productos

Dentro del mercado conocido por la empresa de proveedores posibles, aquellos que disponen del producto que necesitamos, la empresa evalúa preliminarmente y selecciona aquellos que, en principio, más se ajustan a sus especificaciones (calidad, precio, etc.).

Los que superen la evaluación inicial pasan a formar parte de la cartera de proveedores. Dicha cartera la conforman el conjunto de proveedores a los que la empresa compra. Estos proveedores son evaluados (reevaluados) continuamente para garantizar que continúan cumpliendo con los requerimientos y que intentan mejorar de acuerdo con nuestra política.

PROCEDIMIENTOS GENERALES	Rev : 01	Fecha: dd/mm/aa	Página 3 de 6	E06.01
ESPECIFICACIÓN	<b>Evaluación de proveedores</b>			

## 1 REFERENCIAS, DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y SÍMBOLOS

1.1 **Referencias:** Norma ISO, requisito 7.4

1.2 Para el propósito de este documento se consideran las siguientes definiciones:

- a) **actitud:** grado de demostración continuada en el cumplimiento de los aspectos cualitativos (capacidad y prestaciones):
- b) **calidad intrínseca** (requisitos y especificaciones del producto y/o servicio) y
- c) en los **aspectos cuantitativos** (cantidades, plazos, especificaciones, documentación, envases, embalajes, prestación de servicio, etc.), de forma positiva y permanente.
- d) **aptitud:** grado de fiabilidad previa que ofrece la organización del potencial proveedor, con relación a las exigencias que EMPRESA considera necesarias para garantizar la calidad de los suministros y/o los servicios
- e) **calificado:** situación concedida a un proveedor cuando ha demostrado su aptitud para cumplir los requisitos especificados.
- f) **proceso de evaluación:** proceso para demostrar si un proveedor es capaz de cumplir los requisitos especificados.
- g) **proveedor:** organización o persona que proporciona un producto (*P.E.: productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información*)
- h) **re-evaluación** (evaluación continuada): examen periódico de un proveedor, referido al grado de demostración continuada en el cumplimiento de los aspectos cualitativos y cuantitativos con relación a los suministros servidos o los servicios prestados a EMPRESA, en un intervalo de tiempo predeterminado por el responsable de su control.

1.3 **Abreviaturas y Símbolos:** No se consideran para este procedimiento.

## 2 METODOLOGIA

### 2.1 Evaluación y selección de proveedores

1. La evaluación y selección de proveedores se establece por cuatro medios alternativos.

#### 2.1.1 Por calidad certificada

1. Los proveedores históricos o potenciales que demuestren certificados sobre los productos suministrados y/o sobre sus sistemas de gestión de la calidad, otorgados por cualquiera de las entidades acreditadas en la Unión Europea. Calificados con el grado: A

2. Tanto en el caso de certificaciones a producto o servicios, como a sistemas de la calidad se exigirá copia del certificado y de sus sucesivas renovaciones. No considerándose válidos los sellos de auto-certificación del propio proveedor y las certificaciones expedidas por entidades no acreditadas.
3. El periodo de validez de la calificación del proveedor será el mismo que el de la certificación y se solicitará al proveedor copia de los certificados para su renovación y que en caso de perderla será sometido a nueva evaluación, selección y calificación

#### **2.1.2 Por referencias históricas**

1. Los proveedores que demuestren un historial de actitud (capacidad y prestaciones) que aseguren el cumplimiento de los requisitos especificados. Calificados con el grado: B

#### **2.1.3 Por referencias del mercado**

1. Aplicable cuando el responsable de la evaluación / selección puede obtener referencias, sobre la capacidad y prestaciones de un proveedor potencial, suficientemente avaladas por otras organizaciones conocidas y que merezcan suficiente crédito. Calificados con grado: C

#### **2.1.4 Por examen (pruebas y ensayos) del producto / servicio**

1. Aplicable cuando el responsable de la “evaluación y selección” puede conseguir evidencias, sobre la capacidad y prestaciones de un producto y/o servicio de un proveedor potencial, suficientemente avaladas por los resultados de las pruebas y ensayos efectuados interna o externamente o por comparación con productos / servicios de similares características y/o prestaciones. Calificados con grado: D

#### **2.2 Registro de proveedores seleccionados**

1. Todos los proveedores seleccionados dispondrán de una **Ficha de Evaluación, selección y re-evaluación de Proveedores y de Proveedores de servicios**, indicando en la misma el método que se ha utilizado para evaluarlo (señalando con una cruz). A cada método le corresponde el grado correspondiente y el target que indique la ficha. Igualmente se indicarán cuáles han sido los criterios utilizados en dicha evaluación y los resultados obtenidos. Se abrirá ficha a aquellos proveedores a los que, dentro de un mismo año, se les compre más de dos veces (a partir del tercer pedido).

#### **2.3 Reevaluación de proveedores**

1. La re-evaluación consiste en la evaluación continuada de la *actitud de servicio* demostrada por los proveedores seleccionados en las entregas productos o prestaciones que efectúan a EMPRESA.
2. La evaluación continuada se llevará a cabo en las siguientes circunstancias.
  - a) En la verificación de cada suministro efectuado.
  - b) En el control de rendimientos y adecuación al uso de los productos / servicios suministrados.

- c) En el control de las prestaciones de los servicios transmitidos.

### 2.3.1 Método para la evaluación continuada

1. Los datos para llevar a cabo la evaluación continuada proceden de:
  - a) los datos consignados por el responsable de la verificación de los suministros
  - b) los eventuales Registros de Control de No Conformidad: R.8.03.1, correspondientes a los suministros en su aplicación y sobre los resultados, el rendimiento y la adecuación al uso de los mismos, y las NO CONFORMIDADES provenientes de quejas y reclamaciones de los clientes debidas al impacto de los productos y/o servicios suministrados por el proveedor.

### 2.3.2 Método de calificación en la evaluación continuada de proveedores (que no sean de servicios)

1. Método aplicable a los proveedores calificados para *suministrar tangibles*
2. Calificación de requisitos a la recepción del suministro, sobre requisitos aplicables:

REQUISITOS	Referencia solicitada	Cantidad solicitada	Plazo de entrega	Envases embalajes	Calidad intrínseca	TOTAL Puntos
PUNTUACIÓN CONFORME	2	2	1	1	4	10
PUNTUACIÓN NO CONFORME	0	0	0	0	0	-
(Puntuación total – Puntuación requisitos No aplicables)						
Formulación: _____ = %						
Valor puntuación de los requisitos aplicables						

### 2.3.4 Control de los proveedores suministradores de tangibles

Se lleva de forma permanente sobre la base del resultado de las entregas en la empresa, los resultados de los servicios prestados o transmitidos, y los resultados de las inspecciones y no conformidades detectadas en todos los ámbitos y servicios.

En la reevaluación se utiliza la Ficha de Evaluación, selección y re-evaluación de Proveedores según la valoración consignada en el cuadro anterior y el método contenido en el procedimiento de *Control de No Conformidades*.

### 2.3.5 Mantenimiento de la calificación

1. El grado de calificación continuada deberá situarse siempre por encima del target establecido en función del método de evaluación elegido.
2. Cuando el resultado de la valoración continuada se sitúe por debajo de dicha posición se deberá contactar con el proveedor, con las evidencias de tal situación, facilitando las recomendaciones o acciones necesarias y los plazos para el cumplimiento de los requisitos.

### **2.3.6 Método de calificación en la evaluación continuada de proveedores de servicios**

1. Método aplicable a los proveedores calificados para *prestaciones de servicios*
2. Calificación de requisitos de la prestación de servicios, sobre requisitos aplicables:

PRESTACIONES	Pueden ser periodos de tiempo como unidad de suministro, con relación a las prestaciones o servicios (P.E. energía, electricidad, telefonía, comunicaciones, ...)
NO CONFORMIDADES	Detectadas, identificadas y documentadas
Nº de no conformidades en las prestaciones x 100	
Formulación: _____ = %	

### **2.3.7 Control de los proveedores de prestaciones y servicios**

1. El control de los proveedores se lleva de forma permanente sobre la base de los resultados de las prestaciones de servicios realizados o transmitidos, y los resultados de las no conformidades detectadas en todos los ámbitos y servicios.
2. Para dicho control y calificación continuada se utiliza la Ficha de Evaluación, selección y re-evaluación de Proveedor de Servicios según la valoración consignada, sobre los requisitos aplicables a las prestaciones y en el método de contenido en el procedimiento para el *Control de No Conformidades*.
3. La valoración para la Re-evaluación y el Análisis de Datos de proveedores se llevará a cabo trimestralmente o cuando se evidencie que hay motivos, por reiterados incumplimientos, para analizar la situación.
4. En cada evaluación se consigna la fecha de la misma en el epígrafe considerado en el modelo de Registro de Re-evaluación de Proveedor como periodo dd.mm.aa y que corresponde a la fecha: día, mes, año.

### **2.3.8 Mantenimiento de la calificación**

1. El grado de calificación continuada deberá situarse siempre por encima del target establecido en función del método de evaluación elegido.
2. Cuando el resultado de la valoración continuada se sitúe por debajo de dicha posición se deberá contactar con el proveedor para tratar sobre el asunto, con las evidencias de tal situación, facilitando las recomendaciones y la lista de acciones necesarios y los plazos, u otras acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos.