

PROCESO PARA EL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE PROVEEDORES

CONTENIDO:

- 1. OBJETO.**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS / NORMATIVA**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**
- 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
- 7. ARCHIVO**
- 8. RESPONSABILIDADES**
- 9. FLUJOGRAMA**
- 10. ANEXOS**

Tabla Resumen de Revisiones:

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	28/04/2008	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Fecha: 28 / 04 / 2008	Fecha: / /	Fecha: 28 / 04 / 2008

1. OBJETO

El presente Procedimiento describe la sistemática establecida en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales para la selección, evaluación, aprobación y seguimiento de sus proveedores.

2. ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a todos los proveedores que suministren materiales o productos adquiridos directamente por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales o, indirectamente, por el Servicio de Adquisiciones y Hemeroteca de la Biblioteca General de la UCLM.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA.

No aplicable.

4. DEFINICIONES.

No aplicable.

5. PROCESO

5.1. Generalidades.

Cada área de conocimientos y cada sección del personal de administración y servicios de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales puede suscitar necesidades distintas de recursos, que no implican interacciones.

El responsable de calidad será el encargado de la Selección, Evaluación, Aprobación y de la realización de Re-evaluaciones continuas de Proveedores, junto al correspondiente responsable del gasto. Mantendrá actualizada la Lista de Proveedores Aprobados mediante la aportación de los resultados de evaluaciones realizadas por los diferentes responsables de gasto.

Los responsables de gasto en el Centro deberán realizar todas las compras de materiales única y exclusivamente a los proveedores que figuren en dicha Lista, o lo que es lo mismo que figuren con el carácter de Aprobado dentro de la ficha informatizada de proveedores.

 <p>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</p> <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Albacete</p>	<p>PROCESO PARA EL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE PROVEEDORES</p>	<p>Página</p> <p>3 de 17</p> <hr/> <p>Manual de procedimientos</p>
---	--	---

5.2. Selección y Evaluación.

Los diferentes Responsables del gasto, junto con el Equipo de Dirección y el Coordinar de Calidad son responsables de realizar la Selección y Evaluación de los Proveedores desde el punto de vista de calidad. De este modo se determina la capacidad de los proveedores para cumplir con los requisitos de calidad que la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales tiene establecido para sus productos.

5.3. Base de Datos de los proveedores.

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha establecido una base de datos donde figuran todos sus proveedores seleccionados. En esta Base de Datos se especifican:

- Datos administrativos del proveedor.
- Clasificación por Trabajo desempeñado.
- Relevancia o tipo (A/B).
 - **A** : Proveedores fundamentales directamente relacionados con la prestación de los servicios de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
 - **B** : Resto de los proveedores.
- Estado del proveedor (aprobado / rechazado).
- Fecha de aprobación o rechazo.
- Productos o servicios para los que queda aprobado.
- Fechas de reevaluación.
- Criterio de aprobación.
- Incidencias (si tiene o no incidencias, y número).
- Nombre del responsable de la selección / evaluación.

5.4. Criterios de Selección / evaluación.

Los proveedores seleccionados serán los que cumplan alguno de los siguientes criterios de evaluación:

- Por Datos Históricos.
- Pedido a prueba.
- Por disponer de una Certificación de Empresa o producto, emitida por un Organismo Oficial o de reconocido prestigio.
- Por la realización de Cuestionarios o Auditorías in situ.
- Por Oportunidad, Proveedores estratégicos.

 <p>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</p> <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Albacete</p>	<p>PROCESO PARA EL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE PROVEEDORES</p>	<p>Página</p> <p>4 de 17</p> <hr/> <p>Manual de procedimientos</p>
---	--	---

5.4.1. Evaluación sobre la base de Datos Históricos.

Se examinará el historial de los suministros a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales del proveedor a evaluar, valorando, entre otros, los siguientes aspectos:

- Antigüedad en el suministro.
- Productos suministrados.
- Requisitos de Calidad aplicables.

Los datos y resultados de la evaluación se registran en la Base de Datos de los Proveedores.

Para la aprobación en base a este criterio, la antigüedad en el suministro debe ser superior a un año y sin incidencias graves, o haber recibido más de tres pedidos o servicios sin incidencias de ningún tipo.

Este método de evaluación solamente es válido para proveedores actuales. Como excepción a esta regla, se podrán aceptar en el futuro proveedores que sean evaluados por otro método y posteriormente se reevalúen por este método.

5.4.2. Evaluación por pedido a prueba.

En este caso, el Responsable de realizar la Compra solicita al potencial suministrador muestras del material o producto para someterlo a pruebas piloto o inspecciones en recepción, realizadas en condiciones de explotación normales.

Si los resultados de los tres primeros pedidos sometidos a pruebas son satisfactorios, se homologará el proveedor.

5.4.3. Evaluación por Certificación propia del Proveedor.

En este caso, *la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales* puede aprobar automáticamente al proveedor, al disponer éste de una certificación vigente emitido por un Organismo Oficial o de reconocido prestigio.

Este hecho se anotará en la Base de Datos, y se archivará una copia del certificado o certificados presentados por el proveedor.

5.4.4. Evaluación por la realización de Cuestionarios o Auditorías in situ

En este caso, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales enviará un cuestionario o auditará al proveedor para evaluar su Sistema de Calidad y comprobar si tiene capacidad y cumple los requisitos de calidad establecidos por la Comisión de Garantía de calidad.

La evaluación será efectuada por el Coordinador de Calidad siguiendo un Cuestionario de evaluación propio (véase anexo).

El proveedor deberá devolver el cuestionario cumplimentado y firmado al Coordinador de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Sistema de puntuación

Cada apartado se puntuará de acuerdo con los siguientes criterios:

- Las preguntas contestadas afirmativamente se puntuarán con un 10.
- Las preguntas contestadas como “No Aplicable” se puntuarán con un 10.
- Las preguntas contestadas negativamente se puntuarán con un 0.
- Las preguntas contestadas en términos porcentuales se puntuarán dividiendo entre 10 el porcentaje en cuestión.

Al final de cada página se sumará el total de puntos obtenidos. La puntuación final máxima puede ser de 150

La clasificación final del proveedor en función de la puntuación obtenida se establece según los criterios de la tabla I.

TABLA I
Criterios de clasificación

CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
Proveedor aceptado	De 90 a 150
Proveedor rechazado	De 0 a 89,9

5.4.5. Evaluación por Oportunidad.

La aprobación de proveedores mediante este criterio solo podrá ser utilizada por el Equipo de Dirección del Centro, teniendo en cuenta alguno de los siguientes factores:

- Relación Precio/Calidad del producto.
- Cercanía del proveedor, que se traduce en rapidez en la entrega o posibilidad de acercarse hasta el proveedor en caso de urgencia en la producción.
- Disponibilidad inmediata de la empresa en caso de urgencia en la realización o compra de algún producto/servicio.

 <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Albacete</p>	PROCESO PARA EL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE PROVEEDORES	Página 6 de 17 Manual de procedimientos
--	---	--

En estos casos, estas variables serán comparadas con las que ofrecen los actuales proveedores, siendo aprobados si estas son más ventajosas para la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales que las que ofrecen actualmente sus proveedores para el mismo tipo de producto o servicio.

Si el producto o servicio fuese de nueva adquisición y no se pudiese comparar con cualquier proveedor actual, será responsabilidad del Equipo de Dirección, la valoración del producto y aprobación en base a recomendaciones o sugerencias del personal del Centro.

La aprobación de proveedores mediante este criterio suele ser muy puntual y solo en casos de verdadera necesidad, por lo tanto es condicional, debiéndose aprobar posteriormente a dicho proveedor, si se continuase con sus servicios, por alguno de los otros criterios definidos en este procedimiento.

5.4.6. Evaluación de proveedores estratégicos.

Los proveedores estratégicos son aquellos que son necesarios para la prestación de los servicios del Centro, y que constituyen, generalmente, la única opción viable para un tipo de producto, según los criterios de la Dirección de la Empresa.

Los proveedores considerados como estratégicos podrán ser aceptados con la aprobación de la Junta de Facultad acreditando tal condición. Para estos casos, el la Junta de Facultad cumplimentará el informe de evaluación del proveedor indicando la condición de proveedor estratégico. Y deberán ser aprobados por otro criterio en cuanto sea posible.

5.5. Relación de Suministradores Aprobados.

El Coordinador de calidad es el responsable, de acuerdo a las evaluaciones realizadas, de elaborar y mantener al día el Listado de Proveedores Seleccionados y Aprobados, dentro del soporte informático a través del campo Aprobado o Rechazado de la base de datos de los Proveedores. El Coordinador de Calidad, si lo considera necesario, podrá enviar a los Responsables de gasto un listado de Proveedores aprobados a través de un informe de la base de datos de proveedores, en este listado aparecerá:

- Fecha del listado
- Datos de los proveedores aprobados
- Producto o servicio para el que son aprobados los proveedores

5.6. Reevaluación y seguimiento

5.6.1. Seguimiento.

Todos los proveedores APROBADOS son evaluados de forma continua sobre la base de los resultados de las inspecciones en recepción de sus suministros de acuerdo a lo establecido en el Proceso para la gestión de los recursos materiales. Esta evaluación la realiza el Responsable de gasto y emite, en su caso un informe de incidencias al Coordinador de Calidad, que deberá reflejarlo en la Base de Datos de Proveedores.

El Equipo de Dirección del Centro podrá rechazar inmediatamente a cualquier proveedor por incumplimiento de plazos de entrega o falta de solvencia.

Con el fin de reflejar esta evaluación en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales se lleva al día el campo de incidencias de la Base de Datos de Proveedores. Dentro de cada ficha de proveedor se activará el campo Incidencias con el número que se hayan producido. Con la primera incidencia se abrirá la Ficha de Incidencias de este proveedor aprobado donde el responsable de la evaluación y seguimiento de los proveedores anota la incidencia, la fecha en que se ha producido, la categoría de la falta (véase tabla adjunta), numero de INC en caso de ser necesario y el nº de la acción correctiva en caso de ser necesaria.

La categoría de la falta se aplicará según la tabla siguiente:

PROVEEDOR	FALTA	CATEGORÍA
A y B	Incidencia en cuestiones administrativas.	LEVE
A	Pedido incompleto.	LEVE
B	Pedido incompleto y no afecta a su explotación.	LEVE
B	Pedido incompleto y afecta a su explotación.	GRAVE
A y B	Pedido retrasado y no afecta a su explotación	LEVE
A y B	Pedido retrasado y afecta a si explotación	GRAVE
A y B	Material defectuoso y no afecta a su explotación	LEVE
A y B	Material defectuoso y afecta a si explotación	GRAVE
A y B	Embalaje en mal estado y no afecta al material.	LEVE
A y B	Embalaje en mal estado y afecta al material.	GRAVE
B	No entregar algún pedido sin causa justificada.	GRAVE
A y B	Identificación del material.	LEVE

A : Proveedores fundamentales directamente relacionados con la prestación de los servicios de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

 <p>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</p> <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Albacete</p>	<p>PROCESO PARA EL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE PROVEEDORES</p>	<p>Página</p> <p>8 de 17</p> <p>Manual de procedimientos</p>
---	--	---

B : Resto de los proveedores.

Cuando la falta cometida por el proveedor tenga el calificativo de “Leve”, el responsable la documenta en la ficha de incidencias, pudiendo tomar si cabe acciones correctivas.

Cuando la falta cometida por el proveedor tenga el calificativo de “Grave”, el responsable la documenta en el Informe de no-conformidad (INC) además de reflejar en la ficha de incidencias en número de INC correspondiente.

Se podrán tomar acciones correctivas, entre las que cabe:

- informar al proveedor de la falta cometida y de las consecuencias de la misma.
- establecer criterios más estrictos de inspección al proveedor.
- rechazar al proveedor siempre y cuando existan otras posibilidades.

5.6.2. Reevaluación.

La reevaluación de los proveedores aprobados la realiza el Coordinador de Calidad, junto con los Responsables de Gasto y el Equipo de Dirección, con una periodicidad máxima anual, para comprobar que éstos siguen siendo adecuados a las necesidades del Sistema de Calidad establecido por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

- Anualmente se revisa la documentación de la evaluación de proveedores, con objeto de actualizar la misma (caducidad de certificados, etc.).
- Por otro lado y en función de las faltas cometidas y de la eficacia de las acciones correctivas tomadas a lo largo del año con los proveedores, se tomará la decisión de:
 - Continuar con el proveedor
 - Rechazar al proveedor cuando existan otros proveedores en el mercado que puedan sustituirle.
 - Establecer un plan de calidad determinado para el proveedor, cuando éste sea proveedor único (nueva acción correctiva).

Una vez realizada la reevaluación por parte del responsable, se procederá de la siguiente forma según el caso:

PROVEEDORES APROBADOS:

☞ Si la decisión tomada es seguir con el proveedor, se anotará en la ficha del proveedor (base de datos) la fecha de la reevaluación (en el campo “Fecha de reevaluación”).

☞ Si se aprueba pero se decide tomar acciones correctivas debido a las incidencias anteriores,

 <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Albacete</p>	PROCESO PARA EL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE PROVEEDORES	Página 9 de 17 Manual de procedimientos
--	---	--

se anotará su número en la ficha de incidencias. (campo “Acciones Correctivas” especificando y anotando en el apartado de incidencias "**Reevaluación**").

PROVEEDORES RECHAZADOS:

↳ Si se toma la decisión de rechazar al proveedor por las incidencias cometidas, se anotará en la correspondiente ficha de incidencias del proveedor este resultado y se le eliminará de la lista de proveedores aprobados. Dentro de la base de datos y de la ficha de proveedor se marcará la opción “Rechazado” en dicho campo.

Los proveedores que en el periodo de tres años no hayan realizado suministros a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales serán dados de baja, precisándose una nueva evaluación para ser incluidos en la relación de proveedores aprobados.

6. Seguimiento y medición.

En la revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad, la Comisión de Calidad del Centro realizará la revisión de la gestión del proceso de control y mantenimiento de los proveedores del Centro, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente.

Con una periodicidad mínima anual el Responsable de Calidad junto con los Responsables de Gastos de las diferentes áreas de conocimiento analizan y revisan una serie de indicadores, con el objeto de extraer conclusiones a través de las evidencias obtenidas y, si procede, establecer acciones de mejora. Los indicadores propuestos son los siguientes:

- N° de proveedores clasificados como APROBADOS
- N° de reclamaciones a proveedores
- N° de reclamaciones a proveedores / Volumen total de compras
- Porcentaje de reclamaciones resueltas por proveedores
- N° de informes de no conformidad

El Responsable de Calidad emite el correspondiente Informe de revisión dirigido a la Comisión de Garantía de la calidad, en el que se recogen los resultados del análisis. Para cada indicador se realizará un análisis, clasificación y conclusiones correspondientes (propuesta de acciones de mejora).

Los informes elaborados formarán parte de la Revisión del Sistema por la Dirección.

 <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Albacete</p>	PROCESO PARA EL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE PROVEEDORES	Página 10 de 17
		Manual de procedimientos

7. Archivo.

Los documentos generados en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales como consecuencia de este procedimiento serán archivados de acuerdo a como se establece en la siguiente tabla:

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
Base de datos de proveedores	Informático	Coordinador de calidad	6 años
Informes de incidencias de los responsables del gasto	Papel o informático	Coordinador de calidad	6 años
Cuestionarios de evaluación de los proveedores	Papel o informático	Secretario de Decano / Coordinador de calidad	6 años

8. Responsabilidades.

Coordinador de calidad: será el encargado de la Selección, Evaluación, Aprobación y de la realización de Re-evaluaciones continuas de Proveedores, junto al correspondiente responsable del gasto.

Mantendrá actualizada la Lista de Proveedores Aprobados mediante la aportación de los resultados de evaluaciones realizadas por los diferentes responsables de gasto.

Comisión de Garantía de la calidad: En el caso del control y mantenimiento de proveedores, a propuesta del Coordinador de calidad del Centro, su responsabilidad será analizar los indicadores y evidencias relativas a dicho proceso, con el objeto de proponer, conjuntamente con el Equipo de Dirección, las mejoras que se consideren oportunas.

Equipo de dirección: Es el encargado de informar sobre los proveedores que han sido calificados como APTOS y velar porque solamente se lleven a cabo adquisiciones de dichos proveedores.

También será el encargado de aprobar las propuestas de mejora recibidas de la Comisión de garantía de calidad e iniciar los trámites para su puesta en marcha

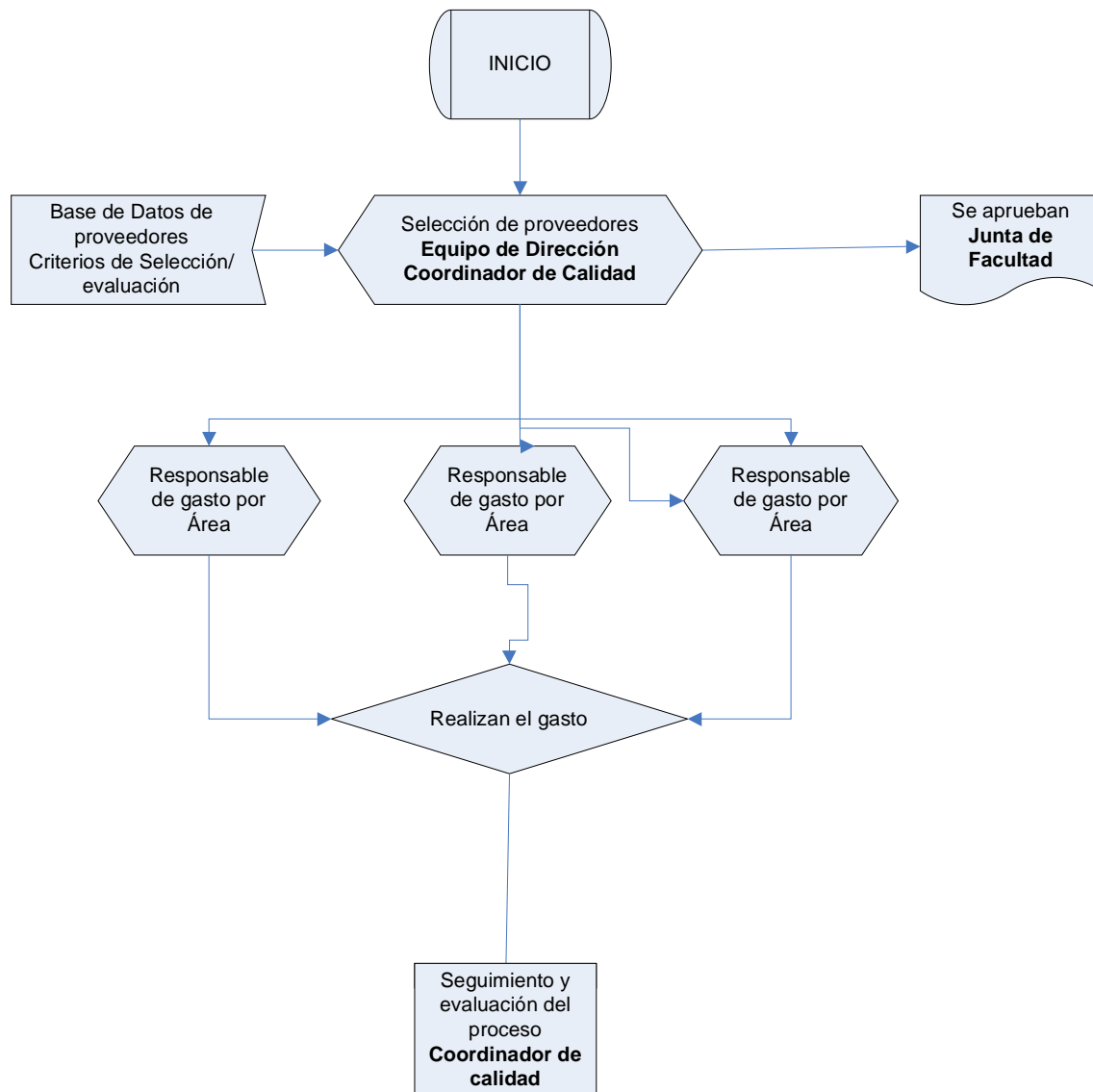
Responsables del gasto de áreas de conocimiento: Colaborar junto al Coordinador de calidad en la evaluación inicial de los proveedores, así como en las sucesivas reevaluaciones que se tengan que llevar a cabo.

Informar al Coordinador de Calidad de la no conformidad de los pedidos y de las incidencias con los proveedores.

Servicio de Biblioteca General (Adquisiciones y Hemeroteca): Es el encargado de velar

porque los proveedores mantienen los criterios de calidad establecidos de acuerdo a la normativa de la Biblioteca General.

9. Flujograma.



10. Anexos.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN



<p>SISTEMA DE CALIDAD DE LOS PROVEEDORES</p>

EMPRESA EVALUADA:

	CUMPLIMENTADO POR:	EVALUADO POR:
NOMBRE :		
EMPRESA:		
FECHA :		
FIRMA :		

 <p>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</p> <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Albacete</p>	<p>PROCESO PARA EL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE PROVEEDORES</p>	<p>Página</p> <p>13 de 17</p> <hr/> <p>Manual de procedimientos</p>
---	--	--

ACLARACIONES SOBRE EL CUESTIONARIO

1. La información facilitada a través de este cuestionario **SERÁ TRATADA DE FORMA CONFIDENCIAL**, y únicamente será utilizada a efectos de Evaluación de Proveedores.
2. En el caso de que todos los productos que nos suministra el proveedor tengan el mismo sistema y nivel de aseguramiento de la calidad, el proveedor podrá cumplimentar un solo cuestionario para todos los productos. Si existiesen productos con diferentes sistemas o niveles de aseguramiento de la calidad, el proveedor deberá cumplimentar tantos cuestionarios como sean necesarios.
3. Las cuestiones numeradas planteadas en este cuestionario se deberán de contestar **“Sí”**, **“No”** o **“No aplicable”**. De no ser posible esta respuesta, se contestará con los **porcentajes** en los que se está aplicando, añadiendo las observaciones que sean pertinentes.
4. Los proveedores que estén certificados según las Normas **ISO 9000**, no necesitan cumplimentar todas las hojas del cuestionario, bastará con que adjunten una copia del certificado y cumplimenten la hoja correspondiente a los datos de la empresa.
5. La persona que cumplimente los datos del cuestionario deberá rellenar la casilla **“CUMPLIMENTADO POR”** de la portada, con su nombre, la empresa a la que pertenece, la fecha de cumplimentación y su firma, y remitir la documentación a la **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**.

DATOS DE LA EMPRESA

EMPRESA :

- OFICINAS :

DIRECCIÓN :

TELÉFONO :

TELEFAX :

E-MAIL:

- FABRICA O ALMACÉN :

DIRECCIÓN :

TELÉFONO :

TELEFAX :

E-MAIL:

RECURSOS HUMANOS :

- PLANTILLA TOTAL:

- PERSONAL TITULADO SUPERIOR:

- PERSONAL TITULADO MEDIO:

- PERSONAL EN DPTO. DE CALIDAD:

RESPONSABLES:

- GERENCIA:

- DEPARTAMENTO DE VENTAS:

- DEPARTAMENTO DE CALIDAD:

PRODUCTOS SUMINISTRADOS A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES:

Nº	PREGUNTAS	SÍ	NO	N.A.	OBSERVACIONES	PUNTOS
1	¿Existe en la empresa un Sistema de Calidad definido en procedimientos de calidad?					
2	¿Antes de aceptar un pedido se revisa éste y se tiene en cuenta poder cumplir todos los requisitos del cliente?					
3	¿Se controla la documentación tanto interna de la empresa como externa (Normativa, legislación, etc.)?					
4	¿Se evalúan los proveedores y se seleccionan los más capaces?					
5	¿Existen registros, puestos al día, de proveedores aceptados?					
6	¿Están debidamente etiquetados o identificados los productos a lo largo del proceso?					
7	¿Existe un procedimiento que defina el tratamiento de los productos No Conformes?					
8	¿Se analizan los productos devueltos por los clientes para determinar la causa del defecto?					
9	¿Existen procedimientos para la realización de las operaciones de manipulación, almacenamiento y transporte?					
10	¿Existen procedimientos para el tratamiento y conservación de los registros de Calidad?					
11	¿Se realizan auditorías internas para evaluar la efectividad del Sistema de Calidad?					

12	¿Se toman medidas correctivas para subsanar las No Conformidades detectadas en la auditoría?					
13	¿Se transmiten documentalmente los resultados de la auditoría al responsable del área auditada?					
14	¿Todos los trabajadores de la empresa tienen la formación y/o capacitación necesaria para realizar perfectamente todas las funciones del puesto ocupado?					
15	¿Se analizan y solucionan las reclamaciones de los clientes y las no- conformidades de todas las etapas del proceso?					
PUNTOS OBTENIDOS						



Facultad de Ciencias
Económicas y Empresariales
de Albacete

**PROCESO PARA EL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE
PROVEEDORES**

Página

17 de 17

**Manual de
procedimientos**



Facultad de C.C. E.E. y E.E.
ALBACETE

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Nº DE INFORME:

Fecha:

Rev. 0

Producto no conforme

PROCESO

PROVEEDOR

RECLAMACIÓN

No conformidad

Nº INC: PR-.....

Nº INC: PV-.....

Nº INC: RC-.....

PRODUCTO:

PROVEEDOR:

INC ABIERTO POR CAUSAS ASIGNABLES A: **Nuestra empresa** **Externa**

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD

Descripción/comentarios :

POSIBLES CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD:

Detectado por:

Fecha:

TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD

Rechazo

Reprocesar

Concesión

Otros:

Descripción del tratamiento

Nº Inf. acciones
correctoras

Notificado a:

Notificado por:

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD

Evidencia del tratamiento satisfactorio

Responsable:

Fecha: