

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES	Cód:	PR0028
		Rev:	1
		Fecha:	13/01/17
		Página:	1 de 7

ÍNDICE

- 1. OBJETO**
- 2. ALCANCE**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. DESARROLLO**
 - 4.1 Métodos de evaluación inicial de proveedores
 - 4.2 Resultados de la evaluación
 - 4.3 Seguimiento de proveedores
 - 4.4 Resultados del seguimiento
- 5. RESPONSABILIDADES**
- 6. REFERENCIAS**
- 7. FORMATOS Y REGISTROS DE LA CALIDAD**
- 8. HISTORIAL DE REVISIONES**

<i>Elaborado y revisado por:</i> <i>Firma:</i> <i>Fecha:</i>
--

<i>Aprobado por:</i> <i>Firma:</i> <i>Fecha:</i>
--



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES

Cód:	PR0028
Rev:	1
Fecha:	13/01/17
Página:	2 de 7

1. OBJETO

Describir la sistemática para evaluar, aprobar y/o realizar el seguimiento periódico de los proveedores

2. ALCANCE

Aplica a los proveedores de productos y transporte. Se excluyen los proveedores de: material de oficina, equipos informáticos de sobremesa, servicios no relacionados con el producto (seguridad, limpieza de oficinas,...)

3. DEFINICIONES

- ◆ **Proveedor único:** Proveedor que suministra servicios, productos o componentes que por sus especiales condiciones en especificaciones, plazo de entrega, precio, requisitos de cliente o requisitos legales, no pueden ser suministrados por otros proveedores
- ◆ **Proveedor ordinario:** Proveedor que no se encuentra en el caso anterior
- ◆ **Proveedor histórico:** Proveedor aprobado en el sistema de calidad según la norma UNE-EN ISO 9002:1994, anteriormente implantada en TELNET Redes Inteligentes S.A. Los proveedores históricos se consideran directamente aprobados en el sistema de calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2000
- ◆ **ICP:** Índice de Calificación del Proveedor

4. DESARROLLO

4.1 Métodos de evaluación inicial de proveedores

El Director del Departamento de Compras y Servicios es el responsable de realizar las evaluaciones iniciales de proveedores (tanto de productos como de servicios). Los métodos establecidos por TELNET Redes Inteligentes S.A. para la evaluación inicial de nuevos proveedores, son:

- ◆ Proveedores históricos
- ◆ Certificación
- ◆ Evaluación de primeras muestras (sólo proveedores de productos)
- ◆ Evaluación del servicio (sólo proveedores de transportes)

4.1.1. Proveedores históricos

Los proveedores cuya competencia ha sido demostrada y registrada por sistemas de gestión de la calidad anteriormente implantados en TELNET Redes Inteligentes S.A. son aprobados mediante su inclusión en la lista de proveedores históricos. Esta lista es aprobada y archivada por el Director del Departamento de Compras y Servicios.

4.1.2. Certificación

El proveedor que tenga implantado un sistema de gestión de calidad certificado está en condiciones de ser aprobado como proveedor de TELNET Redes Inteligentes S.A. El Director del Departamento de Compras y Servicios solicita y mantiene actualizada una copia en vigor del registro como empresa certificada del proveedor.

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES	Cód:	PR0028
		Rev:	1
		Fecha:	13/01/17
		Página:	3 de 7

El Director del Departamento de Compras y Servicios mantiene al proveedor en el documento **RG0036 Lista de proveedores aprobados** mientras esté en vigor su certificado de calidad. La aprobación por certificación no exime de realizar el seguimiento periódico de la calidad de los productos / servicios del proveedor. El documento **RG0036 Lista de proveedores aprobados** se archiva en el Sistema de Gestión de TELNET y se obtiene en la siguiente ruta:

Datos base/Terceros/Proveedores/Fichero/Impresión/Lista/Lista prov. aprobados (ZLPROVAP)

Este listado se utiliza como criterio de búsqueda de información del proceso de Inteligencia competitiva, para realizar un seguimiento específico de la información pública relativa a estos proveedores.

4.1.3. Evaluación de primeras muestras

Este método consiste en el análisis del primer envío para comprobar su adecuación con respecto a 3 criterios: plazo, cantidad entregada y cantidad aceptada. Indicar sobre el pedido escrito la leyenda '*Primeras muestras*'. Se utiliza el formato **RG0037 Evaluación inicial de proveedores**.

Una vez realizada la valoración del primer envío, se calculan los deméritos correspondientes, en función del porcentaje de error (e) de cada uno de los parámetros:

$e \leq 10 \%$	→	1 demérito
$10 \% < e \leq 20 \%$	→	5 deméritos
$e > 20\%$	→	10 deméritos

El ICP del proveedor se calcula restando de 100 todos los deméritos del primer envío.

4.1.4. Evaluación del servicio

Los transportistas se evalúan analizando la conformidad de los 3 primeros envíos realizados. El registro de la evaluación se realiza mediante el formato **RG0037 Evaluación inicial de proveedores**.

4.2 Resultados de la evaluación

4.2.1. Aprobación del proveedor

En este caso, el Director del Departamento de Compras y Servicios incluye al proveedor dentro del documento **RG0036 Lista de proveedores aprobados**. Indica el tipo de proveedor (ordinario / único) y los motivos (especificaciones, plazo, precio, requisitos cliente) por los que se considera único, si procede. Los criterios de aprobación son los siguientes:

- ◆ Proveedores históricos: Los proveedores incluidos en la lista de proveedores históricos pueden ser incluidos en la lista de proveedores aprobados.
- ◆ Certificación: Los proveedores que dispongan de un certificado de calidad en vigor pueden ser incluidos en la lista de proveedores aprobados.
- ◆ Evaluación de primeras muestras: Los proveedores que alcancen una puntuación mayor o igual a 90 puntos pueden ser incluidos en la lista de proveedores aprobados.
- ◆ Evaluación del servicio: Los proveedores que realicen al menos 2 servicios sin ninguna incidencia pueden ser incluidos en la lista de proveedores aprobados.

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES	Cód:	PR0028
		Rev:	1
		Fecha:	13/01/17
		Página:	4 de 7

4.2.2. No aprobación del proveedor

En caso de que el proveedor resulte no aprobado, se actúa de la siguiente forma:

- ◆ Proveedores únicos: Se envía el registro **RG0040 Informe de suministro no conforme (ISNC)** generado al proveedor, para hacerle saber los problemas de calidad que existen en sus suministros. Se le solicita que analice la situación y proponga acciones correctivas para evitar la repetición de las no conformidades. En función de la respuesta recibida, el Director del Departamento de Compras y Servicios considera la conveniencia o no de aprobar al proveedor. Los documentos generados son archivados junto al registro **RG0037 Evaluación inicial de Proveedores**, en caso de que se resuelva la aprobación del proveedor.
- ◆ Proveedores ordinarios: El proveedor no es incluido en el documento **RG0036 Lista de proveedores aprobados**.

El Dpto. de Compras archiva la **RG0036 Lista de proveedores aprobados** y los registros de **RG0037 Evaluación inicial de proveedores**, de los proveedores aprobados.

4.3 Seguimiento de proveedores

Trimestralmente el Director del Departamento de Compras y Servicios emite el **RG0038 Informe de seguimiento de proveedores aprobados**, que incluye el ICP del periodo para cada uno de los proveedores aprobados.

4.3.1. Proveedores de productos

El sistema utilizado para realizar el seguimiento de los proveedores aprobados es mediante un sistema de deméritos, que genera una penalización cada vez que un proveedor proporciona un producto o servicio no conforme. El ICP se calcula mediante la expresión:

$$ICP = 100 - [(5*N_L + 25*N_G)/N_T]$$

Donde,


N_L: n° de no conformidades leves dentro del periodo.

N_G: n° de no conformidades graves dentro del periodo.

N_T: n° total de pedidos dentro del periodo.

Como norma general las no conformidades tendrán la siguiente consideración de gravedad en función de su tipología:

- Producto Dañado o Fuera Especificaciones – No Conformidad Grave – 25 puntos
- Cantidad de Producto Errónea – No Conformidad Grave – 25 puntos
- Incumplimiento de Plazo Confirmado por el Proveedor que Afecta a los Objetivos de TELNET - No Conformidad Grave – 25 puntos
- Incumplimiento de Plazo Confirmado por el Proveedor que No Afecta a los Objetivos de TELNET - No Conformidad Leve – 5 puntos

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES	Cód:	PR0028
		Rev:	1
		Fecha:	13/01/17
		Página:	5 de 7

4.3.2. Proveedores de transportes

El ICP de los proveedores de transportes se calcula mediante la expresión:

$$ICP = 100 * [1 - (n^{\circ} \text{ servicios con incidencias}) / (n^{\circ} \text{ total de servicios})]$$

4.4 Resultados del seguimiento

4.4.1. Seguimiento de suministros no conformes.

Para cada uno de los **RG0043 registros de suministro no conforme (RSNC)** abiertos en los almacenes, el Dpto. de Compras envía al proveedor un **RG0040 Informe de suministro no conforme (ISNC)**, indicando la no conformidad detectada, y proponiendo las acciones para su corrección inmediata. En dicho informe se indica al proveedor debe realizar un análisis de las causas de la no conformidad y tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias para evitar su repetición en posteriores pedidos. En el caso de los proveedores extranjeros, se usa el registro en inglés **RG0041 Non-conformity Supply Report**.

Los documentos **RG0040 Informe de suministro no conforme (ISNC)** y **RG0041 Non-conformity Supply Report** se generan y archivan en el Sistema de Gestión de TELNET siguiendo la siguiente ruta. El Sistema de Gestión de TELNET identifica previamente el idioma en el que trabaja el proveedor y genera el documento en español (**RG0040 Informe de suministro no conforme (ISNC)**) o en inglés (**RG0041 Non-conformity Supply Report**):

Stock/Movimientos/Recepciones/Fichero/Impresión/Ficha/Informe Sumin. No conforme (ZISNC)

4.4.2. Seguimiento trimestral de proveedores

El Dpto. de Compras archiva el **RG0038 Informe de seguimiento de proveedores aprobados**, como evidencia de la evaluación trimestral de los proveedores, junto con todos los informes y acciones derivadas del seguimiento.

El documento **RG0038 Informe de seguimiento de proveedores aprobados** se genera en la siguiente ruta del Sistema de Gestión de TELNET, siendo archivado posteriormente por el departamento de Compras:

Datos base / Terceros / Proveedores / Fichero / Impresión / Lista / Evaluación de proveedores (ZEVALPRO)

Según el valor del ICP obtenido por cada proveedor se actúa siguiendo el siguiente criterio:

- ◆ Cuando el ICP de algún proveedor sea inferior a 90, el Director del Departamento de Compras y Servicios remite el documento **RG0186 Informe estado ICP** al proveedor en el que se le informa de esta situación, así como de los informes de suministros no conformes que han ocasionado esta calificación negativa.
- ◆ Cuando el ICP de algún proveedor sea inferior a 70, el Director del Departamento de Compras y Servicios remite el documento **RG0186 Informe estado ICP** al proveedor en el que se le informa de esta situación, así como de los informes de suministros no conformes que han ocasionado esta calificación negativa. El Director del Departamento

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES	Cód:	PR0028
		Rev:	1
		Fecha:	13/01/17
		Página:	6 de 7

de Compras y Servicios actúa en función del tipo de proveedor (único u ordinario) tal y como se indica al final del apartado 4.4.1, para su exclusión de la lista de proveedores aprobados.

El documento **RG0186 Informe estado ICP** se genera en la siguiente ruta del Sistema de Gestión de TELNET, siendo archivado posteriormente por el departamento de Compras:

Datos base / Terceros / Proveedores / Fichero / Impresión / Lista / Incumplimiento de ICP (ZINFOPRO)

El Sistema de Gestión de TELNET identifica previamente el idioma en el que trabaja el proveedor y genera el documento en español o en inglés.

5. RESPONSABILIDADES

Responsables	DC	PR
Actividades		
Evaluación inicial proveedores	R	I
Aprobación de proveedores	R	I
Seguimiento de proveedores	R	
Emisión ISNC	R	I
Respuesta a ISNC y acciones correctivas	I	R

R: Responsable C: Colabora I: Recibe Información
DC: Dpto. Compras PR: Proveedor

6. REFERENCIAS

- ◆ Proceso Inteligencia Competitiva.

7. FORMATOS Y REGISTROS DE LA CALIDAD

Documento	Tiempo archivo	Responsable archivo
◆ RG0036 Listado proveedores aprobados	Indefinido	Dpto. Compras
◆ RG0037 Evaluación inicial proveedores	Indefinido	Dpto. Compras
◆ RG0038 Informe seguimiento proveedores aprobados	3 años	Dpto. Compras
◆ RG0040 Informe suministro no conforme (ISNC)	Indefinido	ERP
◆ RG0041 Non-conformity Supply Report	Indefinido	ERP
◆ RG0043 Registro de suministro no conforme	Indefinido	ERP
◆ RG0186 Informe estado ICP	3 años	Dpto. Compras

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES	Cód:	PR0028
		Rev:	1
		Fecha:	13/01/17
		Página:	7 de 7

8. HISTORIAL DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de las Modificaciones
0	24/11/09	Sustitución de la codificación por la actual. Cambio de las referencias a otros documentos del sistema que también han cambiado de codificación.
1	13/01/17	Sustitución de la responsabilidad del Jefe de Compras por Director de Compras y Servicios. Incorporación de la consideración de la gravedad y valoración en deméritos de las No Conformidades en función de su tipología.