

## SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

### 1. FINALIDAD

Esta Instrucción define el procedimiento para la selección y la evaluación inicial y continuada de los proveedores internos y externos, con el fin de verificar su aptitud para cumplir con los requisitos especificados.

### 2. CONCEPTOS

**Proveedor:** A efectos de esta Instrucción de Procedimiento constituyen las Unidades Administrativas, Empresas u Organismos que proveen a la Auditoría Interna (**AI**), dentro del Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**) de los servicios, productos o insumos dirigidos a las actividades a cargo de la misma.

### 3. ALCANCE

Esta Instrucción de Procedimiento es de aplicación a los proveedores de productos, bienes y servicios que afecten a la calidad del servicio proveído al cliente interno y externo, por las Oficinas dependientes de la Auditoría Interna (**AI**).

### 4. CONDICIONES

- 4.1. El Comité de Gestión de la Calidad (**CGC**) de la Auditoría Interna (**AI**) aprobará el **FL-SGI-22 “Evaluación del Proveedor”** con los aspectos a ser evaluados propuestos por la Oficina de Auditoría afectada conforme a la naturaleza del producto, bien o servicio.
- 4.2. La Oficina de Auditoría afectada realizara la evaluación de proveedores, como mínimo, una vez al año.
- 4.3. Las evaluaciones de proveedores así como el registro de incidencias están a cargo de las Oficinas de Auditoría afectadas por el **SGC** documentadas en el **FL-SGI-22 “Evaluación del Proveedor”** y en el **FL-SGI-21 “Registro de Proveedores Aprobados”**.
- 4.4. Cuando la información o insumo para llevar a cabo el servicio devenga de clientes internos (Unidades Administrativas afectadas por auditorías ordinarias o extraordinarias), es considerada como parte de los requisitos para la realización del servicio. (ver 8.2 de ISO 9001; 2015) y por consiguiente, dicha información es clasificada como propiedad perteneciente al cliente (ver 8.5.3 de ISO 9001; 2015), y no como información o insumo de un proveedor.

## **5. SELECCIÓN DE PROVEEDORES**

### **5.1. Criterios de selección de Proveedores Externos**

Se establecen como criterios de selección de proveedores externos, conforme a la naturaleza de los mismos, los siguientes:

- Celeridad del tiempo de respuesta que brinda el proveedor según el requerimiento de cada caso.
- Posibilidad de apertura de una cuenta a crédito.
- Inscripción del oferente en Ministerio de Hacienda.
- Condiciones de pago.
- Para aquellos casos que el tipo de bien lo amerite, se solicitará una muestra para ver la calidad del bien a solicitarse.
- Posibilidad de mejoras de oferta.
- Compras y/o Servicios adecuados a lo establecido por la Ley 2051/03 de Contrataciones Públicas.

### **5.2. Criterios de selección de Proveedores Internos**

Los proveedores internos son determinados conforme a los trabajos de auditoría extraordinarios u ordinarios.

### **5.3. Criterios de selección de Proveedores a ser evaluados**

Las unidades sujetas a auditorías serán definidas en el Plan de Trabajo Anual (PTA), conforme a los riesgos identificados por áreas funcionales, así también se definen conforme a pedidos de auditorías extraordinarias, efectivamente ejecutados; por lo cual los proveedores a ser evaluados se determinan conforme a su vinculación con las áreas específicas, efectivamente auditadas.

## **6. EVALUACIÓN INICIAL / CONTINUADA**

### **6.1. Criterios de evaluación para proveedores externos**

Los siguientes se establecen como criterios de evaluación continuada de proveedores externos, según la naturaleza de los mismos:

- 6.1.1.** Cumplimiento de lo solicitado.
- 6.1.2.** Calidad del producto y/o del servicio.
- 6.1.3.** Velocidad en el cumplimiento.
- 6.1.4.** Posibilidad de mejoras de oferta.
- 6.1.5.** Otras informaciones necesarias.

## 6.2. Tratamiento de aprobación o exclusión de proveedores (casos de proveedores externos específicamente referente a consultores externos)

Los proveedores a los que no se les haya abierto ninguna incidencia quedan aprobados automáticamente para el año siguiente.

Los proveedores a los que se les haya abierto uno o más incidencias son evaluados según la importancia del bien o servicio y, por tanto, mantenidos o excluidos según criterio de los Responsables de las Unidades de la AI que utilicen dichos suministros o servicios. En caso de no ser aprobados se deja asentado en su ficha de evaluación donde se han registrado las incidencias evaluadas.

## 7. CALIFICACIONES A APLICAR EN EVALUACIONES INICIALES Y CONTINUADAS

Los criterios de evaluación, en relación a las calificaciones que se le aplican a los proveedores, responderán a las siguientes valoraciones, las cuales se relacionan con los aspectos a evaluar:

ASPECTOS A EVALUAR	MUY BUENO (4)	BUENO (3)	MALO (2)	MUY MALO (1)
<b>Calidad del insumo y/o servicio provisto</b> <b>Tiempo de respuesta ante solicitud y/o consulta</b> <b>Calidad de la atención (teléf. / e-mail)</b>	Cuando el producto o servicio prestado cumple en un 100% los aspectos evaluados.	Cuando el producto o servicio prestado, no cumpla en el 100% los aspectos evaluados pero dicha falta de prestación no genera incidencia en la gestión institucional, y el proveedor brinda una inmediata respuesta y en forma positiva frente al reclamo efectuado.	Cuando el producto o servicio prestado, no cumpla en el 100% los aspectos evaluados pero dicha falta de prestación si bien no es grave, genera incidencia en la gestión institucional, y el proveedor no brinda respuesta frente al reclamo efectuado.	Cuando el producto o servicio prestado, no cumpla en el 100% los aspectos evaluados y dicha falta de prestación es grave generando un perjuicio en la gestión institucional y/o intereses de la Institución.
<b>Entrega del insumo y/o servicio en las condiciones requeridas</b>		Suficientemente confiable (Cuando la confiabilidad del proveedor, contribuye al logro de los objetivos institucionales en forma destacada)	Cuando no se evidencia una confiabilidad en los datos e informaciones recibidas y ello interfiere en el cumplimiento de los objetivos en el servicio de auditoría interna.	Cuando no se evidencia una confiabilidad en los datos e informaciones recibidas y ello interfiere en forma muy crítica para el cumplimiento de los objetivos en el servicio de auditoría interna.
<b>Confiabilidad de los datos e informaciones recibidas</b>	Muy confiable (Cuando la confiabilidad del proveedor, contribuye al logro de los objetivos institucionales en forma destacada)	Suficientemente confiable (Cuando la confiabilidad del proveedor, contribuye al logro de los objetivos de la auditoría interna).	Cuando no se evidencia una confiabilidad en los datos e informaciones recibidas y ello interfiere en el cumplimiento de los objetivos en el servicio de auditoría interna.	Cuando no se evidencia una confiabilidad en los datos e informaciones recibidas y ello interfiere en forma muy crítica para el cumplimiento de los objetivos en el servicio de auditoría interna.

<p><b>Precisión de la entrega de datos e informaciones recibidas</b></p>	<p>Cuando la precisión del producto o servicio cumple plenamente y de manera exacta para su uso o aplicación.</p>	<p>Cuando la precisión del producto o servicio prestado, está acorde al objetivo de uso o aplicación aunque no sea de la más alta calidad y coadyuva al cumplimiento del objetivo del servicio de auditoría.</p>	<p>Cuando la precisión del producto o servicio prestado, no cumple a pleno para su uso o aplicación.</p>	<p>Cuando la precisión en la provisión del producto o servicio prestado, no sirve para el uso o aplicación a efectos del cumplimiento del objetivo de manera grave generando una insatisfacción total en el usuario.</p>
--	---	--	--	--

## 8. SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO

### 8.1. Criterios para el seguimiento del desempeño

Para el control y seguimiento del desempeño de los proveedores seleccionados se documentará la evaluación realizada desde la implementación del **SGC** y se acumulará año a año a fin de monitorear y determinar si las calificaciones se encuentran en la meta establecida. De lo contrario se analiza el desvío según lo dispone el procedimiento **ICA – 05 Mejora Continua**.

Para determinar la calificación anual, en el caso que el proveedor sea evaluado por las Oficinas de la AI se realiza un promedio de las mismas.

La evaluación del desempeño se documenta en el registro **FL-SGI-21 “Registro de Proveedores Aprobados”**.

## 9. PROCEDIMIENTO

### 9.1. Selección de Proveedores

**9.1.1.** El **CGC** de la **AI** en forma conjunta con la Dirección de Contrataciones Públicas (**DCP**) de la Institución seleccionan los proveedores conforme a la legislación y procedimientos vigentes (proveedor externo). Así mismo la Auditoría Interna realiza el análisis de riesgo respectivo y elabora el Plan de Trabajo Anual definiendo así las unidades administrativas proveedoras (proveedor interno/externo). En los casos de pedidos de Informes Extraordinarios, los proveedores se determinan una vez recibido el pedido de Informe firmado por la Presidencia (proveedor interno / externo).

**9.1.2.** Una vez que el proveedor es seleccionado y/o se inicia un trabajo de auditoría pudiendo ser ordinaria u extraordinaria, el Comité de Gestión de la Calidad (**CGC**) incluye al mismo en el **FL-SGI-21 “Registro de Proveedores Aprobados”**, indicando los siguientes datos: nombre del proveedor, productos o servicios específicos para los que está aprobado, fecha de alta en el listado y posibles observaciones.

**9.1.3.** El Comité de Gestión de la Calidad (**CGC**) actualiza el **FL-SGI-21 “Registro de Proveedores Aprobados”**, en forma anual luego de la evaluación realizada en la fecha determinada por el **CGC**. Así mismo cada vez que surja algún cambio en cuanto a proveedores excluidos o nuevos, el **CGC** actualiza el mencionado registro.

## **9.2. Evaluación Inicial / Continuada**

**9.2.1.** El **CGC** emite documento interno (**I**) y remite a la Oficina de Auditoría Responsable solicitando la evaluación al proveedor.

**9.2.2.** La Oficina de Auditoría recibe el **I**, analiza, designa responsable/s y realiza/n la evaluación inicial o continuada (según el caso) de los proveedores conforme a los criterios de evaluación determinados y aspectos específicos a evaluar. Para ello utilizan el **FL-SGI-22- “Evaluación de Proveedores”** si es necesario solicitan la colaboración de los responsables de otras áreas que le puedan proporcionar información complementaria sobre un determinado proveedor y/o producto o servicio.

**9.2.3.** La Unidad Administrativa responsable del bien o servicio proveído y/o la Oficinas de Auditoría respectiva, registra/n en el **FL-SGI-22** el documento de referencia (Informe de Auditoría, Plan Anual de Contrataciones sectorial, Informe Técnico, documentos referentes a pedidos de licitaciones, concurso de precios y otros) que vincula como proveedor al área, la actividad afectada (parte del proceso de auditoría), el insumo o servicio ofrecido, la Unidad Administrativa evaluada (caso de proveedores internos) y/o la Institución u Organismo Evaluado (caso de proveedores externos).

**9.2.4.** El responsable de la evaluación realiza el análisis respectivo conforme a los aspectos a evaluar indicados en el **FL - SGI – 22** y determina la valoración de acuerdo a las resultas de su análisis en Muy Bueno, Bueno, Malo o Muy Malo. Así mismo indica si existen observaciones relevantes respecto al desempeño del proveedor que considere que agregan valor para la mejora en la provisión del producto o insumo.

**9.2.5.** Luego el responsable designado de la **AI**, en los casos de Evaluación Continuada, realiza el mantenimiento del nivel de calidad de un proveedor, para el efecto asienta los reclamos que afecten a un proveedor, verifica las evaluaciones anteriores y registra las incidencias, si las detecta, detalla el problema y determina el debido tratamiento a efectos de disipar el mismo. Seguidamente el responsable de la evaluación completa el nombre de su Unidad Administrativa y el Código de Unidad Administrativa (**CUA**) correspondiente.

**9.2.6.** Una vez completado debidamente la Encuesta de Evaluación de Proveedores la Oficina afectada responsable de la **AI** que ejecutó la evaluación remite el **I** de origen adjunto el **FL-SGI -22** al **CGC** para el resguardo del mismo en Carpetas de Registros del Sistema de Gestión de la Calidad (**SGC**), en el archivo sectorial del **CGC**.

### 9.3. Seguimiento del Desempeño

- 9.3.1.** El/los responsables de la evaluación realizan el seguimiento del nivel de desempeño de un proveedor, verifican y analizan el resultado de la evaluación inicial y continuada de los suministros y de los servicios prestados, para el efecto utiliza/n el registro **FL-SGI-21- “Registro de Proveedores Aprobados”** y completan en el campo determinado del Registro el nombre del proveedor, el producto o servicio ofrecido, la fecha de alta y baja respectiva y las calificaciones por año definidas.
- 9.3.2.** Una vez terminado el seguimiento, el responsable de la evaluación, adjunta el Registro de Proveedores debidamente completado al **I** de origen y remite al **CGC**.
- 9.3.3.** El **CGC** recibe el **I** adjunto el **FL-SGI-21**, toma conocimiento, verifica y archiva en Carpetas de Registros del Sistema de Gestión de la Calidad (**SGC**), en el archivo sectorial del **CGC**; luego presenta los resultados de la evaluación de proveedores, en la reunión de revisión con el Comité de Control Interno (**CCI**).

## 10. REGISTROS DE CALIDAD ASOCIADOS

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de Reten.	Disposición
Formulario de evaluación del proveedor	<b>FL-SGI-22</b>	Por documento de referencia y por actividad.	Comité de Gestión de la Calidad	Por documento de referencia y por actividad.	10 años	Dstrucción
Registro de proveedores aprobados	<b>FL-SGI-21</b>	Por documento de referencia y por actividad.	Comité de Gestión de la Calidad	Por documento de referencia y por actividad.	10 años	Dstrucción

## 11. DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Actualización N°	Descripción del cambio
00	Emisión inicial.

### FIRMA DEL AUDITOR INTERNO

Distribución: ABCDE

AI/OE – OND – 6289 – RCE – 3949

Está a cargo de la Auditoría Interna mantener actualizados los términos de ésta Instrucción, así como aclarar su contenido a las unidades afectadas.