

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO

Gestión de proveedores de ejecución

Alta, seguimiento, evaluación y tratamiento de incidencias

Código	IT-06-02
Edición	01 - Borrador para revisión
Fecha	[dd/mm/aaaa]
Ámbito	P-06 Gestión · Proveedores de ejecución
Estado	BORRADOR PARA REVISIÓN

NOTA DE ESTA VERSIÓN

Esta instrucción desarrolla los criterios operativos del P-06 para el uso del módulo corporativo de proveedores de ejecución. Su finalidad es asegurar una gestión trazable y homogénea sin convertir cada compra o factura en una evaluación adicional. Se establece un criterio de proporcionalidad, se evita la duplicación de registros y se mantiene el histórico anterior a 2026 en su formato original.

1. Objeto y finalidad

Establecer la sistemática para identificar, registrar, realizar el seguimiento y evaluar a los proveedores vinculados directamente con la ejecución de programas y proyectos gestionados por Fundación Juan Ciudad, asegurando la trazabilidad de la relación con el proveedor y la disponibilidad de información útil para la mejora, sin generar registros o evaluaciones innecesariamente duplicados.

2. Ámbito de aplicación

Esta instrucción se aplica a los proveedores de bienes y servicios contratados específicamente para la ejecución de proyectos o programas incluidos en el P-06 Gestión, siempre que, por la naturaleza de la prestación, su relevancia o las incidencias producidas, proceda su seguimiento o evaluación.

No se aplica a los proveedores de funcionamiento general de FJC que se gestionen en el proceso correspondiente. Tampoco implica que todo tercero que emita una factura deba ser incorporado y evaluado en el módulo.

Desde 2026, el módulo corporativo de proveedores constituye el registro oficial de las nuevas evaluaciones de proveedores de ejecución. Los registros históricos anteriores a 2026 se conservarán en su formato original y no será necesario migrarlos.

3. Principios de gestión

- **Proporcionalidad:** el nivel de seguimiento debe guardar relación con la relevancia, riesgo y naturaleza de la prestación.
- **Registro único:** se utilizará el catálogo común de proveedores y se evitarán altas duplicadas.
- **Trazabilidad:** cada evaluación deberá quedar vinculada al proyecto y a la prestación que la origina.
- **No duplicación:** la aplicación constituye el registro oficial y no se crearán fichas o listados paralelos salvo necesidad justificada.
- **Conservación del histórico:** las evaluaciones y relaciones históricas no se eliminarán por cambios posteriores en el catálogo.

4. Determinación de proveedores que deben evaluarse

La mera existencia de una compra, reserva, factura o pago no obliga por sí sola a realizar una evaluación. La evaluación se aplicará cuando aporte información útil para controlar la calidad de la ejecución o para decidir sobre futuras contrataciones.

4.1. Casos en los que procede normalmente la evaluación

Se evaluará al proveedor cuando se dé al menos una de las siguientes circunstancias:

- La calidad del producto o servicio puede afectar de forma relevante a una actividad, resultado, participante, destinatario o compromiso del proyecto.
- Se trata de un servicio profesional, técnico, formativo, creativo, de consultoría, producción, organización o similar en el que la calidad de la prestación resulte determinante.
- Existe una relación continuada o repetida con el proveedor y resulta útil disponer de una valoración para futuras contrataciones.
- La contratación ha requerido una comparación formal de ofertas, un contrato específico o un nivel de compromiso que justifique seguimiento posterior.
- La coordinación considera que el importe, el riesgo, la visibilidad, la complejidad o el impacto de la prestación justifican su evaluación.
- Se ha producido una incidencia relevante o varias incidencias leves que aconsejan dejar una valoración formal.

4.2. Casos en los que no se exige normalmente evaluación

Con carácter general, no será necesario realizar una evaluación específica en los siguientes supuestos, salvo que exista una incidencia o una razón concreta para hacerlo:

- Compras puntuales de escasa relevancia o adquisiciones ordinarias en comercio minorista.
- Billetes, peajes, tasas, servicios postales u otros gastos estandarizados en los que no exista una verdadera relación de prestación evaluable.
- Reservas o servicios de viaje de uso puntual y estandarizado, cuando no exista contratación específica ni incidencia relevante.
- Compras en las que la elección del proveedor no tenga una influencia apreciable sobre la calidad, los resultados o el cumplimiento del proyecto.

4.3. Regla para evitar evaluaciones duplicadas

No se realizará una evaluación por cada factura, pedido o pago. Como criterio general, una misma prestación relevante de un proveedor dentro de un mismo proyecto dará lugar a una única evaluación, realizada cuando exista información suficiente para valorar el resultado.

Si dentro del mismo proyecto el proveedor presta servicios claramente diferentes, o se produce una incidencia que justifique una nueva valoración, podrá realizarse una evaluación adicional. Cuando el mismo proveedor se utilice en otro proyecto, solo será necesaria una nueva evaluación si esa utilización cumple los criterios del apartado 4.1.

5. Alta y mantenimiento del catálogo de proveedores

- Antes de crear un proveedor, comprobar si ya existe en el catálogo común.
- Utilizar la denominación o razón social que permita identificarlo de forma inequívoca y completar, cuando estén disponibles, los datos de identificación y contacto.

- Actualizar los datos de contacto, correo electrónico, teléfono u otra información de la ficha cuando cambien.
- No modificar una ficha existente para convertirla en una entidad jurídica diferente. En ese caso se dará de alta un nuevo proveedor.
- Cuando un proveedor deje de utilizarse podrá marcarse como inactivo. La inactivación no eliminará sus evaluaciones históricas.
- No se eliminarán proveedores o evaluaciones que formen parte del histórico del sistema salvo corrección técnica de un registro creado por error y conforme a los permisos establecidos.

6. Vinculación con el proyecto y datos de la prestación

La evaluación se asociará al proyecto mediante la selección de año, convocatoria y proyecto a partir de la información disponible en la matriz corporativa. El registro conservará la identificación histórica utilizada en el momento de la evaluación.

Cuando proceda, el registro podrá incluir:

- tipo de operación o contratación;
- descripción del producto o servicio;
- vía de contratación;
- existencia y vigencia de contrato;
- indicación de si se comunicó al proveedor la posibilidad de seguimiento y evaluación;
- puntuaciones, observaciones y estado de la evaluación.

7. Selección y evidencia de la contratación

Los requisitos para la solicitud de ofertas y selección de proveedores se regirán por el P-06, por las condiciones del financiador y por la normativa aplicable. Cuando deban compararse varias ofertas se conservarán las ofertas recibidas y la decisión deberá ser trazable.

No se establece un formulario obligatorio de selección. La justificación podrá quedar documentada mediante un correo de aprobación, una nota de decisión, un acta, un registro de autorización u otro medio equivalente. Cuando no se seleccione la oferta económicamente más ventajosa, o la decisión dependa de factores técnicos, de calidad, plazo, accesibilidad u otras condiciones relevantes, deberá constar de forma expresa el motivo de la elección.

8. Comunicación al proveedor

Como práctica de transparencia, cuando la naturaleza de la contratación lo haga razonable, se informará al proveedor preferentemente en el correo de contratación, confirmación o inicio del servicio de que la prestación puede ser objeto de seguimiento y evaluación dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

La aplicación permitirá registrar si esta comunicación se ha enviado. La ausencia del aviso no impedirá realizar la evaluación ni invalidará el registro. El texto recomendado figura en el Anexo I.

9. Seguimiento durante la prestación

Durante la ejecución, la persona responsable de la relación con el proveedor realizará el seguimiento necesario para comprobar que el producto o servicio responde a lo acordado. No se exige generar un parte de seguimiento específico cuando no existan incidencias.

Las observaciones relevantes podrán incorporarse al campo correspondiente de la evaluación. Las incidencias que requieran tratamiento formal se gestionarán además conforme al P-02 Gestión de la Calidad y a la IT-01 Gestión de incidencias y no conformidades.

10. Momento y responsabilidad de la evaluación

La evaluación será realizada por la coordinación o por la persona del equipo técnico que haya gestionado directamente la relación con el proveedor.

Se realizará al finalizar la prestación o cuando exista información suficiente para valorar su resultado. En servicios continuados podrá realizarse al cierre del proyecto, del periodo evaluado o en el momento que permita disponer de una valoración representativa.

La evaluación podrá quedar en estado de borrador mientras se completa la información. Solo las evaluaciones marcadas como finalizadas tendrán consideración de resultado definitivo y se incorporarán al cálculo de indicadores.

11. Criterios de evaluación

11.1. Relación calidad/precio

Se valorará de 1 a 5 puntos. Como referencia para homogeneizar la valoración:

Puntuación	Criterio orientativo
5	Resultado claramente superior a lo esperado o relación calidad/precio especialmente favorable.
4	Resultado bueno, con cumplimiento sólido de lo esperado.
3	Resultado adecuado y conforme a lo esperado.
2	Resultado mejorable, con carencias apreciables o relación calidad/precio poco satisfactoria.
1	Resultado insatisfactorio o claramente inadecuado para las necesidades del proyecto.

11.2. Incidencias durante la prestación

- 5 puntos: no se han producido incidencias.
- 3 puntos: se han producido menos de cinco incidencias leves.
- 1 punto: se han producido cinco o más incidencias leves o al menos una incidencia relevante.

A estos efectos, se considera incidencia leve una desviación puntual que puede resolverse sin afectar de forma significativa a los resultados, plazos, destinatarios o requisitos del proyecto. Se considera incidencia relevante aquella que tiene o puede tener un efecto material sobre la calidad de la prestación, el cumplimiento de plazos, la ejecución de una actividad, la seguridad o atención de participantes, la elegibilidad del gasto, un requisito contractual o normativo, o que obliga a repetir, sustituir o rehacer de forma significativa el producto o servicio.

11.3. Resultado final

La aplicación calculará automáticamente la suma de ambos criterios, con un máximo de 10 puntos. Se considerará evaluación positiva cuando la puntuación total sea igual o superior a 6 puntos.

La existencia de una incidencia relevante deberá ser analizada aunque la puntuación total alcance 6 puntos o más.

12. Tratamiento de resultados no positivos e incidencias relevantes

Cuando la puntuación sea inferior a 6 puntos o exista una incidencia relevante, la coordinación analizará la situación y decidirá las actuaciones necesarias. La existencia de una evaluación no positiva no implica de forma automática la exclusión definitiva del proveedor.

Según el caso, podrán adoptarse una o varias de las siguientes medidas:

- comunicación y análisis con el proveedor;
- solicitud de corrección o mejora;
- seguimiento específico en futuras prestaciones;
- apertura de incidencia o no conformidad conforme al P-02 e IT-01;
- condicionamiento de futuras contrataciones;
- inactivación del proveedor o decisión de no continuidad cuando resulte procedente.

La decisión deberá ser proporcionada a la gravedad, recurrencia e impacto de los hechos y podrá quedar reflejada en las observaciones de la evaluación o en el registro de incidencia/no conformidad correspondiente.

13. Comunicación del resultado de la evaluación

La evaluación es un registro interno del Sistema de Gestión de la Calidad y no se remitirá automáticamente al proveedor. Cuando un proveedor solicite información sobre su evaluación, la coordinación valorará la respuesta y podrá comunicar el resultado y los aspectos relevantes de la valoración.

Las solicitudes formales relativas a datos personales se tramitarán por el cauce establecido por FJC en materia de protección de datos.

14. Registros y conservación

- R-P06-01 Registro electrónico de proveedores de ejecución y evaluaciones: aplicación corporativa, registro oficial desde 2026.
- Registros históricos anteriores a 2026: se conservan en su formato original, sin obligación de migración.
- Ofertas, contratos, comunicaciones y documentación económica: se conservarán en el expediente o sistema documental que corresponda al proyecto, conforme al financiador y a la sistemática de justificación.
- Incidencias o no conformidades formales: se conservarán en el registro establecido por el P-02 y la IT-01.

15. Indicadores y revisión

Las evaluaciones finalizadas alimentarán los indicadores definidos en el sistema o catálogo de indicadores vigente, incluyendo la puntuación media y el porcentaje de evaluaciones positivas de proveedores de ejecución.

La revisión del proceso deberá considerar especialmente los proveedores con evaluaciones no positivas, la recurrencia de incidencias, la utilidad real del sistema de evaluación y la posible necesidad de ajustar los criterios de aplicación.

16. Comprobaciones básicas de calidad

- Se ha comprobado si el proveedor ya existía antes de crear una nueva ficha.
- La evaluación está vinculada al año, convocatoria y proyecto correctos.
- No se ha creado una evaluación por cada factura cuando corresponde una única valoración de la prestación.
- La evaluación está finalizada únicamente cuando la información es suficiente y la puntuación es definitiva.
- Las incidencias relevantes están descritas y, cuando procede, trasladadas al sistema de incidencias/no conformidades.
- Los proveedores inactivos conservan su histórico y no se han eliminado registros por el mero hecho de dejar de utilizarse.
- No existen listados o fichas paralelas que dupliquen el registro oficial de la aplicación.

17. Documentación relacionada

- P-06 Gestión.
- IT-06-01 Gestión documental de convocatorias IRPF.
- P-02 Gestión de la Calidad.
- IT-01 Gestión de incidencias y no conformidades.
- P-07 Justificación.
- Sistema o catálogo de indicadores vigente.
- Aplicación corporativa - módulo de proveedores (R-P06-01).

18. Anexo I. Texto recomendado de comunicación al proveedor

«Como parte del Sistema de Gestión de la Calidad de Fundación Juan Ciudad, los productos y servicios contratados pueden ser objeto de seguimiento y evaluación interna con el fin de valorar su adecuación a las necesidades del proyecto y mejorar la gestión de proveedores. La evaluación podrá considerar, entre otros aspectos, la calidad del producto o servicio prestado, la relación calidad/precio y las incidencias producidas durante su ejecución. En caso de detectarse alguna incidencia relevante, nos pondremos en contacto con vosotros para su análisis y, cuando corresponda, para acordar las medidas necesarias.»

19. Control de revisiones

Edición	Fecha	Descripción del cambio	Aprobación
01	[dd/mm/aaaa]	Primera edición de la instrucción de trabajo.	[Dirección / órgano competente]