

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



Guía metodológica para el control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
SECRETARÍAS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS



Elaboró	Dr. Fernando A. Córdova Calderón	Representante del proceso de gestión de la calidad
Revisó	Lic. Ericka Ruíz Vázquez	Representante de la subcomisión técnica
Autorizó	Dr. Gustavo González Bonilla	Representante de la dirección

1. OBJETIVOS Y ALCANCE

Objetivo

Que el personal de las secretarías y unidades administrativas (SyUA's):



- a) Conozca y aplique los criterios para controlar a los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar productos, procesos y servicios de acuerdo con los requisitos.
- b) Determine, implemente y evalúe las acciones necesarias que surjan de las evaluaciones realizadas a los proveedores externos.

Alcance

Aplica para la selección, evaluación, seguimiento al desempeño y reevaluación de proveedores de productos y servicios, así como, al seguimiento del desempeño de los proveedores de procesos externos (proporcionados por las dependencias centralizadoras de la UNAM), necesarios para la operación de las SyUA's.

2. INTRODUCCIÓN

Durante la prestación de servicios administrativos, las SyUA's tienen que asegurarse de que los procesos, productos y servicios que son suministrados por proveedores externos son conformes con los requisitos establecidos por los usuarios y por la normatividad institucional.

Para cumplir lo anterior, es importante diferenciar a los proveedores externos según la naturaleza del insumo que le proveen a la SyUA's durante su operación y las actividades aplicables a cada uno para su control:



Los proveedores externos, en función del tipo de insumos que le proveen a las SyUA's, pueden ser:

- a) **De productos y/o servicios:** son las personas físicas o morales que suministran bienes e insumos, o prestan algún servicio a las SyUA's, para satisfacer los requisitos y necesidades de los usuarios. En este caso, se identifican dos tipos:

- Adquisición de productos: bienes de uso recurrente, equipo, mobiliario, instrumental, reactivos, boletos de avión, etc.
- Contratación de servicios: mantenimiento, ampliaciones, rehabilitaciones o construcción de espacios, renta de mobiliario o equipo, consultorías, estudios, etc.

b) **De procesos**: son las dependencias centralizadoras de la UNAM que no están sujetas al SGC, pero que participan en la realización de los servicios proporcionados por las SyUA's y que, por lo tanto, pueden tener impacto en la conformidad de estos. La identificación de estos proveedores para cada proceso básico es la siguiente:



No se considera proceso externo a la centralizadora cuando interviene como **autorizador** durante la realización de un servicio o la gestión de un **trámite o servicio**; es decir, cuando realiza un análisis estatuario, revisa requisitos o verifica recursos, entre otros.

Para ilustrar mejor la aplicación de la evaluación a proveedores externos, esta Guía se encuentra estructurada conforme a las etapas del ciclo Deming o PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), lo que permite mejorar continuamente los resultados obtenidos por las SyUA's y por el SGC conforme a los siguientes elementos:



3. METODOLOGÍA

Planificación



Definiciones

- **Producto crítico:** bien o servicio proporcionado por proveedores que, dependiendo del contexto de la SyUA impacta en su operación o en el cumplimiento de la función sustantiva de la entidad o dependencia.
- **Proveedor confiable:** abastecedor de productos y servicios que es evaluado y el grado obtenido es “confiable”.

Al inicio de año, durante la elaboración del Plan de trabajo administrativo, el Secretario o Jefe de Unidad se asegura de establecer los criterios o lineamientos que le permitan:

- identificar los productos o servicios críticos; y
- determinar lo que se espera obtener de los proveedores externos.



En la actualización del análisis del contexto, se identificó que, debido a la realización de un Proyecto de investigación, se estará requiriendo durante el año un reactivo específico que es suministrado por un proveedor único. Por lo anterior, el Secretario estableció en su Plan de trabajo administrativo, como lineamiento a seguir por parte del Responsable del proceso de bienes y suministros lo siguiente: *“Dar seguimiento puntual al suministro del reactivo X, considerado como crítico, así como asegurar que dicho proveedor*

- a. conozca el equipo en el se utilizarán dichos materiales para asegurar su buen funcionamiento*
- b. que cuente con disponibilidad del producto;*
- c. que tenga un servicio de entrega confiable; y*
- d. que dé respuesta inmediata en caso de devoluciones*

a) Selección de proveedores

Para seleccionar a los proveedores de productos y servicios, los Responsables de los procesos básicos aplican lo establecido en los siguientes documentos:

- Normatividad de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la UNAM (NAAS).
- Políticas y lineamientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la UNAM (POLAAS).
- Políticas en materia de obras y servicios relacionados con la misma.
- Acuerdo que modifica y adiciona la Normatividad en materia de obras y servicios relacionados con la misma.

— Montos máximos para la adjudicación de contratos de obra y servicios relacionados.

Los Responsables de los procesos básicos **sólo seleccionan proveedores evaluados como confiables**. Cuando por razones operativas, de urgencia (cuando se pueda afectar la función sustantiva), o bien, cuando se trate de proveedores únicos, pueden recurrir a proveedores diferentes a los calificados como confiables, con la debida justificación documentada.

Para la selección de nuevos proveedores de la entidad o dependencia, se recurre en primera instancia al catálogo de proveedores autorizados por la Dirección General del Patrimonio Universitario (DGPU) y/o de la Dirección General de Proveeduría (DGPR). En caso de proveedores en materia de obras y servicios relacionados con la misma, los registrados ante la Dirección General de Obras y Conservación (DGOC).



Al seleccionar **proveedores nuevos** que no están registrados en el catálogo de la DGPU, pero que brindan condiciones de precio, calidad, entrega o servicios asociados con ventajas para la SyUA, **se verifica que no estén boletinados** por la DGPR, y en su caso, se les brinda información para que obtengan el registro correspondiente ante la DGPR.

Al seleccionar a un proveedor, la SyUA confirma con éste sus datos, o bien, le comunica la necesidad de actualizarlos, a fin de evitar errores, por ejemplo, transferencias electrónicas a cuentas no vigentes.

b) Criterios de evaluación – Productos y servicios

Con base en la naturaleza de los productos o servicios, los riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos y el cumplimiento de requisitos normativos, los Responsables de los procesos encargados de la adquisición de productos o contratación de servicios, **evalúan la capacidad de los proveedores** correspondientes conforme a lo siguiente:

- a) en cada adquisición de productos o contratación de servicios cuyo monto **requiere de orden de compra**, conforme a las disposiciones emitidas a nivel institucional;
- b) en cada adquisición de productos o contratación de servicios que la SyUA ha definido como **críticos en el Plan de trabajo administrativo**; es decir, aquellos que impactan en la operación o en el cumplimiento de las funciones sustantivas de la entidad o dependencia.
- c) en cada adquisición de productos o contratación de servicios cuyo **proveedor es único**, es decir, que no exista otro proveedor que ofrezca los mismos productos o servicios requeridos;
- d) la adquisición de productos o contratación de servicios que **cuenten con un contrato** se evalúan según las condiciones estipuladas en el mismo;
- e) las **Solicitudes de vale de abastecimiento (SVA)** realizadas a la DGPR, conforme al inciso a).



Cuando se tenga un **nuevo proveedor**, éste se evalúa la primera vez independientemente del monto de la adquisición o servicio, lo cual se registra en el F01 GM-GO 02 Evaluación a proveedores de bienes e insumos o el F02 GM-GO 02 Evaluación a proveedores de servicio, según corresponda.

No se evalúan a los proveedores en los siguientes casos:

cuando se cuente con una póliza de servicio o mantenimiento para la prestación de servicios, cuya parcialidad no exceda el monto para elaborar orden de compra, en este caso, se evalúa al concluir la vigencia de la póliza;

cuando se realizan adquisiciones directamente en tiendas o centros de autoservicio; y

en compras regularizadas, es decir, aquellas realizadas por los usuarios de manera extraordinaria y por causas de fuerza mayor.

Los factores que se evalúan y la categoría del proveedor resultado de la evaluación se refieren a continuación:

Tipo de proveedor externo	Conformidad del producto	Cantidad entregada	Tiempo de entrega
Proveedor de productos	X	X	X
Proveedor de servicios	X		X

Para la **evaluación de proveedores de productos**, los puntos asignados a cada factor se determinan en función del porcentaje de cumplimiento obtenido, con base en lo siguiente:

% de cumplimiento	Puntos		
	Cantidad entregada	Tiempo de entrega	Conformidad
0% a 50%	0	0	0
51% a 75%	10	20	15
76% a 85%	20	25	20
86% a 100%	30	30	40

La categoría del proveedor se determina con la sumatoria de los puntos obtenidos en cada factor, de acuerdo con el porcentaje de cumplimiento, considerando las siguientes fórmulas:

Cantidad entregada	Conformidad del producto	Tiempo de entrega
Se evalúa si el proveedor entregó el total de los productos solicitados, salvo previo acuerdo de entregas parciales.	Se evalúa que los bienes o insumos entregados estén conformes con las especificaciones solicitadas.	Se evalúa la entrega de los productos por parte del proveedor, en la fecha compromiso establecida.
$\frac{\text{No. de productos recibidos}}{\text{No. total de productos solicitados}} \times 100$	$\frac{\text{No. de productos conformes}}{\text{No. total de productos solicitados}} \times 100$	$\frac{\text{No. de productos recibidos en tiempo}}{\text{No. total de productos solicitados}} \times 100$

En función del total de puntos obtenidos, la categoría del proveedor es:

Puntos	Categoría del proveedor
70 a 100	Confiable
menos de 70	No confiable

Para la **evaluación de proveedores de servicios**, los puntos asignados a cada factor se determinan de acuerdo con el porcentaje de cumplimiento obtenido, con base en lo siguiente.

a) Tiempo de entrega.

$$(Días\ máximos\ de\ atraso - Días\ de\ atraso) * (Puntos\ asignados\ para\ calificar\ el\ factor / Días\ máximos\ de\ atraso)$$

Donde:

- Días máximos de atraso = 8 días naturales contados a partir del día siguiente de la fecha compromiso de entrega. En caso de ser más de 8 los días de atraso, se asignan 0 puntos.
- Puntos asignados para calificar el factor = 40.

b) Conformidad del servicio:

- Cumple = 60 puntos, se otorgan cuando las condiciones y requisitos del servicio han sido cubiertos en su totalidad por el prestador del servicio.
- Cumple parcialmente = 30 puntos, se otorgan cuando las condiciones y requisitos establecidos para el servicio no son cubiertas en su totalidad por el prestador el servicio.
- No cumple = 0 puntos, se califica de esta forma cuando el proveedor no cumple con lo establecido en la propuesta técnica, el contrato o las órdenes de servicio.



Al igual que en la evaluación de proveedores de productos, **la categoría del proveedor** se determina con la sumatoria de los puntos obtenidos en cada factor.

La SyUA puede establecer **factores y controles adicionales** a los determinados en esta Guía, a fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las contrataciones correspondientes, por ejemplo, flexibilidad del proveedor para adaptarse a las necesidades de la SyUA; comunicación durante el proceso de compra o contratación, dichos controles adicionales se declaran en el Plan de trabajo administrativo como lineamientos.

c) Criterios de seguimiento – Procesos

Por la naturaleza de estos proveedores y su función en el SGC, se da **seguimiento** a su desempeño con base en los resultados históricos de su respuesta a las solicitudes de servicios o a la gestión de trámites de los procesos de Personal, Presupuesto y Bienes y suministros y Servicios generales que se obtienen del cálculo de los indicadores que se refieren a continuación:

Tabla 1. Seguimiento a proveedores de procesos externos

PROCESO	CENTRALIZADORA (PROCESO)	CONTROL				FUENTE DE INFORMACIÓN
		INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	META	
Personal	Dirección General de Personal (DGPE)	% de rechazos imputables a las centralizadoras	(Total de documentos ingresados - documentos rechazados imputables al proceso / total de documentos ingresados) * 100	Mensual	Máximo 2% semestral	<ul style="list-style-type: none"> Reportes del SIP por fecha o periodos completos. Sello y firma de documentos emitidos a través de la oficina virtual.
	Dirección General de Control Presupuestal (DGCP) Unidad de Proceso Administrativo (UPA)					<ul style="list-style-type: none"> Consulta en SIAU- Web del estatus del contra-recibo.
Presupuesto	Dirección General de Control Presupuestal (DGCP) Unidad de Proceso Administrativo (UPA)	% de rechazos imputables a las centralizadoras	(Total de documentos ingresados - documentos rechazados imputables al proceso / total de documentos ingresados) * 100	Mensual	Máximo 4% semestral	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de SIAU-Web del "Estado de los folios procesados ante UPA".
	Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA)					<ul style="list-style-type: none"> SIAU-Web sobre la aplicación de la solicitud de transferencia presupuestal.
Bienes y suministros	Dirección General de Proveeduría (DGPR)	% de rechazos imputables a las centralizadoras	(Total de documentos ingresados - documentos rechazados imputables al proceso / total de documentos ingresados) * 100	Mensual	Máximo 1% semestral	<ul style="list-style-type: none"> Reportes del SIC.
	Dirección General del Patrimonio Universitario (DGPU)					<ul style="list-style-type: none"> Oficio de respuesta.
Servicios generales	Dirección General de Obras y Conservación (DGOCC)	% de incumplimientos imputables a las centralizadoras	No. de servicios incumplidos por las centralizadoras/ Total de servicios solicitados a las centralizadoras) *100	Mensual	Máximo 1% semestral	<ul style="list-style-type: none"> Estado de la solicitud de orden de trabajo registrada en el SOT. F03 GM-GO 02 Control de procesos externos.
	Dirección General de Servicios Generales y Movilidad (DGSGM)					<ul style="list-style-type: none"> Acuse de recibido del departamento de correspondencia. F03 GM-GO 02 Control de procesos externos.
	Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria (DGAPSU)					<ul style="list-style-type: none"> Oficio de solicitud de apoyo y asesoría para para eventos especiales. F03 GM-GO 02 Control de procesos externos.
	Dirección General de Patrimonio Universitario (DGPU)					<ul style="list-style-type: none"> Oficio impreso, correo electrónico solicitando el servicio. F03 GM-GO 02 Control de procesos externos.

PROCESO	CENTRALIZADORA (PROCESO)	CONTROL				FUENTE DE INFORMACIÓN
		INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	META	
	Dirección General de Tecnologías y de Información y Comunicación (DGTIC)					<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicio mediante correo electrónico o en portal de la DGTIC. F03 GM-GO 02 Control de procesos externos.
	Dirección General de Proveeduría (DGPR)					<ul style="list-style-type: none"> Reporte de incidencias en el sistema de fotocopiado, en el portal de la DGPR. F03 GM-GO 02 Control de procesos externos.



¿Cómo se puede dar un mejor seguimiento al desempeño de las centralizadoras que operan los procesos externos?



d) Controles para los productos y servicios suministrados externamente

Los controles utilizados para verificar que los productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos establecidos se encuentran referidos en los siguientes documentos:



Evaluación

Los Responsables de los procesos realizan la evaluación del proveedor al momento de la entrega de los bienes o de la conclusión del servicio contratado, según se trate, en los siguientes formatos:

- **Para proveedores de productos** – F01 GM-GO 02 Evaluación a proveedores **de bienes e insumos**.
- **Para proveedores de servicios** – F02 GM-GO 02 Evaluación a proveedores de **servicios**.



Para el caso de la evaluación de proveedores de servicios, el Responsable del proceso que brinde los **servicios de renta de mobiliario o equipo, consultorías, estudios**, etc. evalúa a los proveedores en el formato F02 GM-GO 02 Evaluación a proveedores de **servicios**.

Al llenar la información solicitada, el formato calcula automáticamente los puntos obtenidos por el proveedor y asigna la categoría de “Confiable” o “No confiable”, según corresponda.

Cuando un proveedor resulte “No confiable” por más de dos veces consecutivas, no se deberá considerar para futuras compras, excepto cuando se trate de los supuestos mencionados en la normatividad referida en el apartado de selección de proveedores de esta Guía.

¡ RECUERDE !

- **Para proveedores de procesos**, los Responsables de los procesos operativos realizan mensualmente el seguimiento de los resultados de las centralizadoras.
 - Procesos de Personal, Presupuesto y Bienes y suministros:

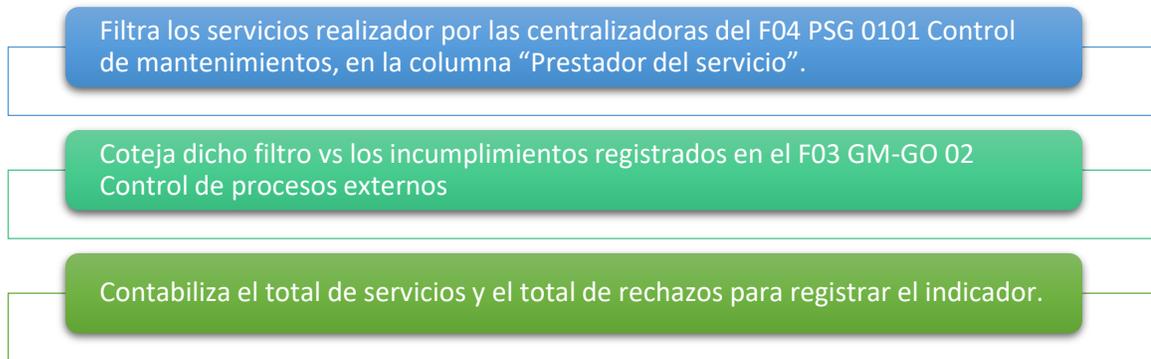
Considera las fuentes de información descritas en la tabla 1.

Imprime el informe del sistema informático correspondiente, por ejemplo, SIP, SIAU y SIC.

Anota si el rechazo es imputable al proceso o a la centralizadora

Contabiliza el total de servicios y el total de rechazos para registrar el indicador.

- Proceso de servicios generales:



Se da cumplimiento a la **reevaluación a través de la evaluación continua**, es decir, al evaluar a los proveedores cada vez que se encuentran en alguno de los supuestos mencionados en los criterios de evaluación.

Verificación

Durante el seguimiento al desempeño trimestral y en la revisión por la dirección específica, el Secretario o Jefe de unidad administrativa se asegura de que:

- ✓ Se evalúa el desempeño de los proveedores de procesos, productos y servicios externos con oportunidad y en cumplimiento de los criterios establecidos.
- ✓ Que los resultados de la evaluación se analizan en función del impacto en el cumplimiento de los requisitos de los usuarios y su satisfacción.
- ✓ Se toman las acciones, se establecen compromisos y se conserva la información documentada de estas acciones que surjan de las evaluaciones.

Mejora

Con base en los resultados de la verificación, el Secretario o Jefe de unidad administrativa, junto con los Responsables de los procesos básicos establecen acciones a implementar con los proveedores, dependiendo de su naturaleza.

- Si se trata de proveedores de productos o servicios pueden:
 - ~ considerar la pertinencia de mantener o cambiar a los proveedores con los que se tiene relación actualmente;
 - ~ tomar la decisión de evaluar a los proveedores que no hayan sido evaluados desde una fecha determinada, derivado de que las adquisiciones o su contratación no han superado los montos;
 - ~ definir nuevos productos críticos, lo que lleva a establecer criterios de control diferentes, en función de la naturaleza, los riesgos y las oportunidades;
 - ~ identificar nuevas necesidades y expectativas como partes interesadas, que puedan mejorar su desempeño, y, por ende, propiciar relaciones mutuamente provechosas;

- ~ determinar la necesidad de suspender las adquisiciones o contratación de servicios con éstos y notificar a la administración central para que se tomen las acciones institucionales que procedan; y
- ~ establecer nuevos requisitos para ser considerados en los catálogos de servicios.

El Secretario o Jefe de unidad administrativa define en el Plan de trabajo administrativo los productos o servicios críticos aplicables y los criterios de control que requieren los proveedores dichos productos o servicios.



b) Si se trata de proveedores de procesos pueden:

- ~ establecer nuevos requisitos para ser considerados en los catálogos de servicios específicos;
- ~ proponer mejoras a nivel institucional.

Durante la revisión por la dirección institucional se verifican los resultados obtenidos de los proveedores de procesos externos, y cuando se considere necesario, el Representante de la dirección realiza la retroalimentación al proveedor del proceso externo correspondiente, para establecer las acciones que permitan mejorar el desempeño de éstos.

4. GLOSARIO

- **Autorizador:** es la instancia universitaria que realiza un análisis estatutario, revisión de requisitos o verificación de recursos, entre otros.
- **Compra regularizada:** adquisición de bienes o insumos efectuada por el usuario (personal académico o administrativo) de manera extraordinaria y por causas de fuerza mayor, sin considerar todas las actividades establecidas en la GO-BS 0101 Guía para realizar adquisiciones, y cuya documentación debe ser regularizada.
- **Proveedor confiable:** abastecedor de productos y servicios que es evaluado y el grado obtenido es “confiable”
- **Producto crítico:** bien o servicio proporcionado por proveedores que, dependiendo del contexto de la SyUA impacta en su operación o en el cumplimiento de la función sustantiva de la entidad o dependencia.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

INTERNOS	EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> – Plan de trabajo administrativo. – GO-BS 0101 Guía operativa para realizar adquisiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> – Normatividad de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la UNAM. (NAAS) – Políticas y lineamientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la UNAM. (POLAAS)

INTERNOS	EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> – GO-BS 0201 Guía operativa para el abastecimiento de insumos y materiales de uso recurrente. – PSG 0101 Procedimiento operativo de atención a servicios de mantenimiento. – F04 PSG 0101 Control de mantenimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> – Políticas en materia de obras y servicios relacionados con la misma. – Acuerdo que modifica y adiciona la Normatividad en materia de obras y servicios relacionados con la misma. – Montos máximos para la adjudicación de contratos de obra y servicios relacionados.

6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- F01 GM-GO 02 Evaluación de proveedores de bienes e insumos.
- F02 GM-GO 02 Evaluación de proveedores de servicio.
- F03 GM-GO 02 Control de procesos externos.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/01/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	01/03/2018	Se actualiza la referencia a la circular relativa a los procedimientos de adquisiciones.
02	01/07/2018	Se clarifica el concepto de procesos externos y se actualiza la tabla 3 de control de proveedores externos.
03	15/01/2019	En el nombre de la Guía se cambia la palabra evaluación por control; se modifica la estructura, formato y se agregan elementos visuales con ejemplos de la aplicación.

8. ANEXOS

No aplica.