



Servicios Ciudadanos

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

FCC-DC-PR-04.8_Gestión de proveedores

Departamento de Compras

Versión: 8

Fecha: Enero 2022

Autor: Aplicaciones y Proveedores

Revisor/Aprobador: Director Departamento de Compras

Contenido

1. Objeto y ámbito de aplicación	4
2. Identificación de proveedores	5
3. Homologación de proveedores	6
3.1. Registro	6
3.2. Clasificación del proveedor	7
3.3. Formulario reducido	7
3.4. Formulario estándar	7
3.5. Evaluación del riesgo	8
3.6. Análisis interno	9
3.7. Due Diligence	9
4. Evaluación del rendimiento de proveedores	10
4.1. Envío y recepción	10
4.2. Periodicidad	10
4.3. Responsabilidades	11
4.4. Consolidación de la información	11
4.5. Informes	11
5. Actualización de información	13

Versión	Fecha	Responsable	Descripción del cambio
1	Julio 2014	Departamento de Compras	Creación del documento.
2	Febrero 2015	Departamento de Compras	Revisión del procedimiento a la sistemática actual
3	Octubre 2015	Departamento de Compras	Adaptación del procedimiento a las distintas áreas del Grupo FCC
4	Marzo 2018	Departamento de Compras	Actualización del apartado 4 relativo a la evaluación de proveedores: periodicidad de envío de los cuestionarios, consolidación de la información e informes.
5	Septiembre 2020	Departamento de Compras	Revisión del documento y adaptación a la situación actual
6	Mayo 2021	Departamento de Compras	Revisión de la operativa de homologación de proveedores
7	Julio 2021	Departamento de Compras	Matices en apto 1 y 3.4
8	Enero 2022	Departamento de Compras	Modificación en apto 1

1. Objeto y ámbito de aplicación

El objeto de este procedimiento es establecer una metodología única para la homologación de personas físicas o jurídicas, españolas y extranjeras, en la Base de Datos de Proveedores Homologados del Departamento de Compras (en adelante DC), así como definir una metodología única para la evaluación de su desempeño una vez se conviertan en proveedores adjudicatarios de las compras gestionadas por el DC.

El registro en la Base de Datos de Proveedores Homologados supone una inscripción previa requerida para ser adjudicatario en cualquiera de las compras gestionadas desde el DC.

FCC tratará los datos facilitados por los proveedores garantizando que el uso y conservación de los mismos se hará de acuerdo a lo exigido por la legislación vigente (LEY ORGÁNICA 3/2018, DE 5 DE DICIEMBRE, DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y GARANTÍA DE LOS DERECHOS DIGITALES).

La evaluación de los proveedores tiene por objetivo recoger información de las áreas usuarias o gestoras sobre el cumplimiento de los acuerdos/contratos establecidos con los proveedores y la calidad de los bienes suministrados o los servicios prestados.

El resultado de las evaluaciones se tomará como base para la selección de proveedores en futuras negociaciones e incluso como ayuda para la toma de decisiones de adjudicación.

Este procedimiento de evaluación puede ser complementario al que pudieran tener las unidades especializadas del grupo responsables de las entregas de bienes, certificación de obras o prestación de servicios.

Esta información relativa a la gestión de proveedores, tanto la homologación como la evaluación, quedará recogida en la base de datos de Nalanda (o la empresa que en un futuro gestione la homologación de proveedores) y utilizada por el DC como el principal repositorio de proveedores del Grupo.

Si bien el objetivo es que todo proveedor que trabaje con el grupo FCC ha de estar homologado, para todos aquellos que a la fecha estén ya trabajando y aquellos que sean adjudicatarios de procesos de compra a partir de ahora, en un plazo razonable deberán ir pasando el proceso de homologación.

2. Identificación de proveedores

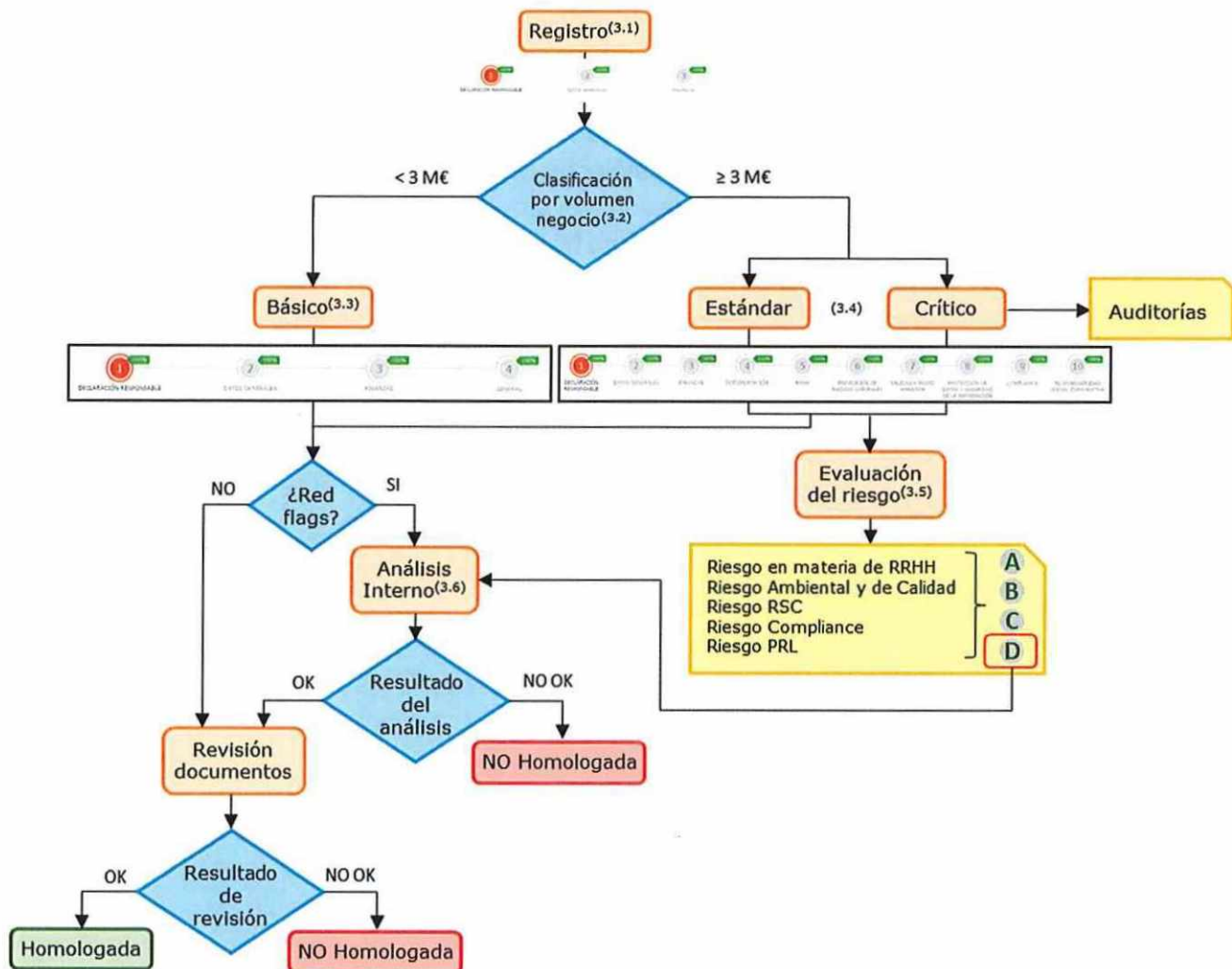
El Departamento de Compras puede utilizar distintos medios para conocer el mercado y nuevos proveedores:

- Aprovechando el conocimiento de las áreas gestoras de los negocios y de los departamentos técnicos especializados del Grupo.
- Por la experiencia previa en compras anteriores y la especialización por tipo de producto de los compradores.
- Mediante la asistencia a ferias especializadas.
- Mediante bases de datos externas, catálogos de proveedores (por ejemplo, e Informa) o información relativa a la homologación de proveedores para otras empresas que se encuentra dentro de la misma herramienta Nalanda (o la empresa que en un futuro gestione la homologación de proveedores).
- Manteniendo reuniones con proveedores potenciales.
- Uso de Internet y redes especializadas.
- A través de revistas especializadas.
- Mediante consultas a las Cámaras de Comercio.

3. Homologación de proveedores

El proceso de homologación en el grupo FCC consiste en realizar un análisis de riesgos en función de la información obtenida acerca del proveedor, la ponderación de respuestas y posterior evaluación y análisis que finaliza en una toma de decisión final por parte de FCC.

El proceso se muestra en el siguiente flujograma:



3.1. Registro

Para que un proveedor pueda ser homologado por el grupo FCC, ha de completar un registro en la plataforma Nalanda (o la empresa que en un futuro gestione la homologación de proveedores) que consiste en contestar una serie de cuestionarios.

Inicialmente tendrá que rellenar 3 apartados correspondientes a:

- a) Declaración responsable de Homologación, que certifique la corrección y fiabilidad de los datos suministrados y la declaración anticorrupción.
- b) Datos generales del proveedor, incluyendo persona de contacto y referencias.
- c) Información referente a la situación financiera.

3.2. Clasificación del proveedor

Se definen 3 tipos de proveedores para el grupo FCC: básicos, estándar y críticos.

Básicos: si la casilla de “Importe neto de la cifra de negocios” tiene una cifra inferior a 3M€. A estos proveedores se les propondrá un cuestionario reducido.

Estándar: si la casilla de “Importe neto de la cifra de negocios” tiene una cifra igual o superior a 3M€. A estos proveedores se les propondrá un cuestionario completo en materia de RRHH, CA y MA, PRL, Compliance, RSC y PDSI. Adicionalmente a estos proveedores se les medirá el riesgo que suponen para FCC.

Críticos: si un proveedor estándar, por decisión interna, se le realiza auditorías de cumplimiento como proveedor.

Si se decide internamente, un proveedor básico puede convertirse en estándar o en crítico.

Esta clasificación no será visible por el proveedor.

3.3. Formulario reducido

Se habilita un único apartado adicional denominado “General” que incluye toda la información completa de PRL del formulario estándar y como mínimo, todas las red flags del resto de apartados del cuestionario estándar.

3.4. Formulario estándar

Para el caso de proveedores estándar o críticos, se abrirán 7 apartados adicionales:

- a) Documentación relativa a la identificación, apoderamientos, escrituras de constitución, CIF, seguros, certificados negativos de deudas, Titular Real.
- b) Información relativa a Recursos Humanos: datos referentes a la plantilla, incluyendo número de trabajadores, porcentaje de mujeres, edad promedio y antigüedad media de los trabajadores, lo referente a Planes de Igualdad, discapacidad.
- c) Información relativa al sistema de Prevención de Riesgos Laborales.
- d) Certificaciones e información relativa a sistemas de Calidad y Gestión Medioambiental, entendiendo esta última como el medio por el cual se verifica la gestión de la optimización de los recursos ambientales, la previsión y prevención de los impactos ambientales que pueda ocasionar la generación de residuos y el control de la capacidad de absorción del medio sobre los impactos.
- e) Protección de Datos, incluyendo la existencia de un Delegado de Protección de Datos, certificación en esta materia, ubicación de los datos, procedimiento de notificación de violaciones de datos, compromiso de confidencialidad de los gestores de datos, análisis de riesgos y medidas de seguridad, sanciones recibidas y procedimientos sancionadores abiertos por la Autoridad de Control y certificaciones de la empresa y sus empleados en materia de ciberseguridad, protección de privacidad de los empleados y apoyo a las comunidades locales.
- f) Cumplimiento, incluyendo Código Ético propio y aceptación del Código Ético del Grupo FCC, modelo de prevención penal, canal de denuncias, existencia de Compliance

Officer, políticas de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y sanciones o condenas por corrupción, soborno o tráfico de influencias.

- g) Responsabilidad Social Corporativa, declaración de respeto a los derechos humanos, política antidiscriminación, adhesión a Pacto Mundial, certificación de sistema de gestión ética/social, sanciones o procesos judiciales por violación de los DDHH, comunicación política sostenibilidad, políticas de conciliación.

Se identifican en cada uno de los apartados del formulario lo que denominamos “red flags” o preguntas claves, en las que si la respuesta del proveedor no es la esperada por el Grupo FCC, saltará una alerta para poder iniciar un análisis interno de ese proveedor antes de que finalice el proceso y poder analizar si se puede homologar o no.

3.5. Evaluación del riesgo

Para los proveedores estándar y críticos, las respuestas de los cuestionarios que tengan una repercusión sobre algún departamento o área del grupo FCC, serán ponderadas a través de sistema de puntos, que categorizarán el nivel de riesgo asignándoles una nota de cumplimiento de la A a la D, siendo la A la de mayor cumplimiento. Los apartados sobre los que se evalúa el riesgo son:

Riesgo en materia de RRHH
Riesgo Ambiental y de Calidad
Riesgo en RSC
Riesgo en Compliance
Riesgo en PRL



Esta nota de cumplimiento será comunicada al proveedor una vez que se haya homologado a través de un certificado de homologación.

A = Riesgo muy bajo
B = Riesgo bajo
C = Riesgo medio
D = Riesgo alto

Para poder identificar el nivel de riesgo de un proveedor como resultado de las cinco evaluaciones de riesgo, se unificará según el siguiente criterio:

A = 4
B = 3
C = 2
D = 1

Donde se hará una media aritmética. Por ejemplo:

$$A, B, A, C, A = \frac{4+3+4+2+4}{5} = 3,4 = A$$

ESCALA DE 0 A 4
PROMEDIO $\leq 1 \rightarrow D$
$1 < \text{PROMEDIO} \leq 2 \rightarrow C$
$2 < \text{PROMEDIO} \leq 3 \rightarrow B$
$\text{PROMEDIO} > 3 \rightarrow A$

Independientemente del nivel de riesgo obtenido en total, el hecho de deshomologar al proveedor tras una investigación, hace que la nota que debe aparecer en la evaluación del riesgo sea una D.

3.6. Análisis interno

En aquellos casos en los que haya saltado alguna red flag o tras la evaluación del riesgo en cada apartado mencionado anteriormente (para proveedores estándar o críticos) se haya obtenido una letra D, el DC se pondrá en contacto con el departamento correspondiente del área afectada (o de varias áreas si así se estima oportuno) quienes tendrán que realizar una valoración del caso en concreto exponiendo las conclusiones a las que han llegado tras analizar la situación, poniéndose en contacto con el proveedor si así lo consideran, o solicitándole que amplíe la información para poder llegar a una conclusión, finalizando la valoración con un "Análisis positivo", "Análisis negativo" o "Análisis positivo con salvedades".

En el caso de obtención de letra D en el apartado de RSC no implicará un análisis interno, ya que la implantación de Responsabilidad Social Corporativa en una empresa es voluntaria, no hay incumplimiento legal, ni riesgo tangible, sino que es un valor añadido de la empresa. Por esa razón no se considera excluyente, aunque sí se tendrá en cuenta a la hora de valorar el riesgo total en los proveedores.

Posteriormente a la valoración realizada por el/los departamento/s implicado/s, será el DC quien tomará finalmente la decisión de homologar o no homologar al proveedor.

3.7. Due Diligence

En función de las respuestas del cuestionario sobre el producto o servicio prestado y de otros factores (actividad de riesgo, gestión de datos de clientes del grupo FCC, actividades en instalaciones de FCC o actuación en nombre de FCC ante terceros), el DC de forma coordinada con los departamentos implicados en cada caso, puede realizar una Due Diligence de terceros en la que se analizarán los siguientes elementos:

- Consultas a "Listas Negras".
- Búsqueda de controversias mediáticas de la entidad y personas vinculadas.
- Búsqueda de referencias en Internet de la entidad y personas vinculadas con herramientas de análisis masivo de datos en Internet.

En función del resultado de la Due Diligence, el DC aceptará o rechazará la homologación del proveedor.

4. Evaluación del rendimiento de proveedores

La evaluación de los proveedores tiene por objetivo recoger información de las áreas usuarias o gestoras sobre el cumplimiento de los acuerdos/contratos establecidos con los proveedores y la calidad de los bienes suministrados o los servicios prestados.

Para medir el rendimiento de los proveedores en cada una de las compras gestionadas por el DC, se remitirá a la Unidad Usuaria y/o Gestora correspondiente, una encuesta para la evaluación de su satisfacción con la gestión del proveedor.

El resultado de las evaluaciones se tomará como base para la selección de proveedores en futuras negociaciones, como ayuda para la toma de decisiones de una futura adjudicación e incluso para que, junto con los datos obtenidos en la homologación, se pueda tomar una nueva decisión de mantener el proveedor homologado o deshomologarlo.

El Departamento de Aplicaciones y Proveedores será responsable del envío de los cuestionarios y de la gestión de las respuestas recibidas, así como de la obtención de informes y el análisis de los mismos, que deberán ser puestos en conocimiento del Director del DC.

4.1. Envío y recepción

La encuesta de satisfacción de proveedores *FCC-DC-OP-02_Cuestionario de satisfacción de proveedores* será remitida a las personas definidas por parte del área usuaria/gestora.

Tanto el envío de los cuestionarios de encuesta como la recepción de las respuestas se harán automáticamente a través del SharePoint.

Este método de envío solo es válido para aquellos usuarios cuya dirección de correo electrónico forma parte de la libreta de direcciones de Outlook.

En aquellos casos en los que la dirección de correo de los encuestados no esté en la libreta de direcciones de Outlook, Departamento de Aplicaciones y Proveedores enviará la encuesta a través de e-mail y procederá a cargar la respuesta del usuario en la aplicación, adjuntando el mail que corrobore la valoración.

Adicionalmente para aquellos procesos de negociación sobre la gestión de vehículos, electricidad y viajes, serán estos departamentos de gestión los que asumirán la evaluación de los proveedores adjudicatarios.

4.2. Periodicidad

El envío del cuestionario de evaluación de proveedores se realizará automáticamente a través de SharePoint de acuerdo con las siguientes pautas:

- A los seis (6), doce (12), veinticuatro (24), treinta y seis (36), cuarenta y ocho (48) y sesenta (60) meses desde la adjudicación siempre que el contrato esté en vigor.
- A la finalización del contrato salvo en aquellos casos en los que hayan transcurrido menos de dos meses desde el envío del último cuestionario. Cuando la finalización del contrato sea anterior a los seis (6) meses contados desde la adjudicación, el cuestionario se enviará a los tres (3) meses de la adjudicación.

- Si el cuestionario no es contestado se reenviará a los quince (15) días.
- Si transcurridos cinco (5) días del reenvío del cuestionario no hay respuesta, se enviará un mensaje indicando que si no hay contestación en dos (2) días el proveedor será automáticamente valorado como SATISFACTORIO (puntuación media de 3). De esta manera, todos los proveedores adjudicatarios dispondrán de una evaluación, no quedándose ninguno sin evaluar. Y podrá saberse en cada momento de dónde proviene esa información, si del sistema generada de forma automática o de valoraciones de usuarios.

4.3. Responsabilidades

El Departamento de Aplicaciones y Proveedores del DC será responsable de coordinar la gestión de las encuestas de rendimiento de los proveedores.

Los usuarios que evalúen a los proveedores deberán transmitir fielmente su opinión a través de la encuesta.

4.4. Consolidación de la información

Las respuestas recibidas quedarán registradas para cada proceso de compra en el SharePoint.

Para la respuesta recibida en cada compra se generará un registro, y se podrá obtener una valoración media.

Los cuestionarios recogen cinco aspectos, cada uno de ellos debe valorarse seleccionando una de entre cuatro opciones. Estas opciones se han ordenado de peor a mejor, y por consiguiente, la peor se pondera con un punto y la mejor con cuatro.

La cuestión número 5 corresponde a la valoración general del proveedor, por lo que se considera debe tener mayor peso que las anteriores. Por lo tanto, a las cuestiones de 1 a 4 se le asigna un peso de un 15% a cada una mientras que la pregunta 5 se le asigna un peso de un 40%.

Adicionalmente existe una última cuestión en la que se debe indicar si se recomienda volver a contratar al proveedor, en caso negativo, se restará un punto entero al promedio de las valoraciones anteriores.

En una etapa anterior se enviaban cuestionarios de únicamente 3 cuestiones y con una valoración de 1 a 10. Tanto la información obtenida de estos cuestionarios como la de los nuevos que se generen, se consolida de manera que se obtiene una única información global.

De los cuestionarios ya considerados como históricos que no fueron contestados, se les ha aplicado el mismo criterio que al nuevo funcionamiento, es decir, se les considera como satisfactorios con una puntuación media de 3.

4.5. Informes

Los resultados de las encuestas están a disposición de los compradores del DC en un archivo Excel vinculado con el SharePoint y que unifica las valoraciones actuales con las de la anterior etapa, para poder consolidar los resultados en uno único.

El Departamento de Aplicaciones y Proveedores extraerá semestralmente informes de seguimiento para el análisis por parte del Director del DC, analizando las respuestas de los usuarios.

Adicionalmente para las compras cuya consolidación de la información obtenida de la evaluación de proveedores así lo requieran, se elaborarán informes específicos con el fin analizar la información del servicio o bien adquirido.

Se clasificarán las encuestas en función del grado de satisfacción según los siguientes criterios:

- **“Muy insatisfactorio”** evaluaciones con resultado inferior o igual a 1.
- **“Insatisfactorio”** evaluaciones con resultado superior a 1 e inferior o igual a 2.
- **“Satisfactorio”** evaluaciones con resultado superior a 2 e inferior o igual a 3.
- **“Muy Satisfactorio”** evaluaciones con resultado superior a 3.

Para equiparar estos resultados con los niveles de riesgo, se realiza la siguiente correlación:

MUY SATISFACTORIO = A
SATISFACTORIO = B
INSATISFACTORIO = C
MUY INSATISFACTORIO = D

Las encuestas en las que las respuestas por cuestión sean de la opción más desfavorable, se realizará una investigación personalizada para averiguar las causas que llevaron a dichas calificaciones, iniciando procesos de colaboración con el proveedor afectado para que mejore su desempeño siempre y cuando sea posible, antes de que el servicio finalice.

El DC podrá tomar la decisión de deshomologar al proveedor por el resultado obtenido en la evaluación de su desempeño.

Adicionalmente, se realizará un seguimiento personalizado a aquellos cuestionarios cuyas calificaciones puedan inducir a un posible error. Como por ejemplo, las respuestas de “no recomendaría...” cuando la cuestión número 5 es valorada como MUY SATISFACTORIO o SATISFACTORIO, o que el resultado general del cuestionario dé un resultado superior a INSATISFACTORIO.

5. Actualización de información

Los proveedores podrán actualizar la información sobre su empresa en la Base de Datos de Nalanda (o la empresa que en un futuro gestione el registro y homologación de proveedores). El DC igualmente solicitará a los proveedores periódicamente la actualización de los datos, en un periodo de un año en caso de ser proveedor clasificado de riesgo alto (D) o de tres años en otro caso.

Procedimiento aprobado:



Jose María Torroja Ríbera

Director Departamento de Compras Grupo FCC