



## INTRODUCCIÓN

Desde el año 2001, Animsa tiene certificado su Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001. En su versión del año 2015 incluyó entre otras novedades, la necesidad de comunicar a nuestros proveedores sobre la sistemática utilizada en Animsa para realizar el seguimiento del desempeño de nuestros proveedores.

En concreto el punto 8.4.3. **Información para los proveedores externos**, indica en su letra e) que Animsa debe entre otras cuestiones **comunicar a los proveedores externos los requisitos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización** de una certificación en los sistemas.

Para dar cumplimiento a este requisito se procede a publicar el sistema de evaluación del desempeño que ANIMSA tiene establecido en sus procedimientos, cuya aplicación se realizará siempre respetando los límites establecidos por la Ley Foral 2/2018 de 13 de abril, de Contratos Públicos (en adelante, LFCP) y la Ley Foral 6/1990 de la Administración Local de Navarra (en adelante, LFAL), debiendo actuar con transparencia y otorgar un tratamiento igualitario y no discriminatorio con todos los proveedores potenciales y reales.

## DESCRIPCIÓN

Esta descripción incluye un extracto del procedimiento interno **PA-7.09-Evaluación de Proveedores** y en concreto el punto **Evaluación continuada**. Cuyo contenido debe ser conocido por nuestros proveedores.

*La evaluación continuada es de aplicación a todos los Proveedores de productos y/o servicios.*

*La evaluación continuada la realiza el Promotor y consiste en valorar u observar el servicio prestado o suministro contratado con el Proveedor, analizando en su caso las deficiencias en la calidad de los productos o servicios, la reiteración en los incumplimientos, etc.*

*Siempre que la actividad de un proveedor impacte en los servicios del alcance de la certificación se estará a lo indicado en los procedimientos de la gestión de los proyectos o prestación de servicios. El promotor del contrato será el responsable de su comunicación al proveedor. En los contratos realizados con proveedores como resultado de un proceso de licitación se estará a lo establecido en cada pliego.*

*Cuando el Promotor del contrato detecte que el servicio prestado o suministro contratado no se ajusta a lo contratado y no satisface las necesidades, está obligado a abrir una incidencia en la intranet, describiéndola en detalle.*

*El Promotor en todo tipo de incidencia y en el menor plazo de tiempo posible debe ponerse en contacto con el Proveedor para comunicarle la incidencia que se ha detectado.*

*El Promotor califica cada una de las incidencias en LEVES, GRAVES o MUY GRAVES.*

*Los criterios que utilizan para calificar las incidencias y que pueden servir de orientación al Promotor son los siguientes:*



ASOCIACIÓN NAVARRA DE  
INFORMÁTICA MUNICIPAL, S.A.

Avda. del Ejército, 2 – Planta 8 • 31002 PAMPLONA / IRUÑA • Tel. 948 420 800 • Fax: 948 420 808 • www.animsa.es





- *LEVES: se trata de una incidencia que consista en el incumplimiento en el servicio o suministro contratado, que no impacte en el cliente y sea fácilmente subsanable.*
- *GRAVES: se trata de una incidencia que consista en un incumplimiento en el servicio o suministro contratado que impacte en el cliente y sea subsanable.*
- *MUY GRAVES: se trata de una incidencia que consista en el incumplimiento en el servicio o suministro contratado con impacto en el cliente e insubsanable o varias incidencias graves reiteradas en el tiempo.*

*Los efectos de la calificación de las incidencias son los siguientes:*

- *Si la incidencia es LEVE, basta con que el promotor del contratase lo comunique informalmente a través de un correo. El Proveedor continuará en el Catálogo de Proveedores.*
- *Si la incidencia es GRAVE debe enviarse una comunicación en la que se describan los problemas detectados y se le requiere para que realice un análisis de las acciones correctoras adecuadas. El Proveedor continuará en el Catálogo de Proveedores.*
- *Si la incidencia es MUY GRAVE, debe enviarle una comunicación en la que se describan los problemas detectados y se le requiere para que realice un análisis de las acciones correctoras adecuadas. El Promotor junto con el Gestor/a de Asuntos Jurídicos y Contrataciones valorará asimismo, la conveniencia de solicitar indemnización de daños y perjuicios y en su caso resolver el contrato. El Proveedor quedará identificado en el Catálogo de Proveedores como deshomologado.*

*En los contratos por importe igual o superior a 15.000.-€ (IVA no incluido) un Proveedor no puede ser deshomologado si cumple con los requisitos exigidos en la LFCP y en la LFAL. En estos casos, el Promotor debe, al igual que en los contratos por importe inferior a 15.000.-€ (IVA no incluido), abrir y registrar la incidencia correspondiente aunque dicho proveedor no pueda ser deshomologado.*

*El registro de incidencias de proveedores servirá de referencia a los promotores de contratos. Cuando un promotor vaya a realizar una contratación por importe inferior a 15.000€ y vaya a pedir 3 ofertas, deberá consultar el registro para valorar que proveedores han presentado algún tipo de incidencia y tenerlo presente en las sucesivas solicitudes de ofertas.*

*Pamplona.*

*Junio de 2020*