


|  |   |                   |
|--|---|-------------------|
| <br><b>PLUSCONTACTO</b><br>Una gestión diferente del capital humano | <b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE<br/>PROVEEDORES Y COMPRAS</b> | <b>SGC-PG-05</b>  |
|  |   | FECHA: 29/09/2020 |
| Revision:04  |   | Pág. 1 / 8        |

## SGC-PG-05

# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y COMPRAS

| ELABORADO                   | REVISADO                | APROBADO                |
|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|
|                             |                         |                         |
| <b>Responsable Finanzas</b> | <b>Director General</b> | <b>Director General</b> |
| Fecha 29/09/2020            | Fecha 29/09/2020        | Fecha 29/09/2020        |


**RELACIÓN DE PÁGINAS REVISADAS:**

| <b>Nº</b> | <b>Revisión / Sustitución</b>  | <b>Fecha Aprob.</b> |
|-----------|--|---------------------|
| 0         | Creación del documento   | 01/05/2016          |
| 1         | Cambio de responsabilidad  | 09/09/2019          |
| 2         | Introducción en el procedimiento del formato SGC-PG-05.2_Auditorias_Control de Proveedores | 09/09/2019          |
| 3         | Cambio Evaluación de suministradores   | 19/12/2019          |
| 4         | Actualización evaluación suministradores, lenguaje inclusivo                               | 29/09/2020          |
|           |  |                     |

|  |  |                          |
|--|--|--------------------------|
|  <p><b>PLUSCONTACTO</b><br/>Una gestión diferente de capital humano</p> | <p><b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE<br/>PROVEEDORES Y COMPRAS</b></p> | <p><b>SGC-PG-05</b></p>  |
| <p>Revision:04</p>   |  | <p>FECHA: 29/09/2020</p> |
|  |  | <p>Pág. 3 / 8</p>        |

## ÍNDICE

- 1. OBJETO Y ALCANCE**
- 2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**
- 3. RESPONSABILIDADES**
- 4. METODOLOGIA**
- 5. REGISTROS Y ANEXOS**

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  <p><b>PLUSCONTACTO</b><br/>Una gestión diferente de tu capital humano</p> | <h2>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE<br/>PROVEEDORES Y COMPRAS</h2> | <p><b>SGC-PG-05</b></p>  |
| <p>Revision:04</p>  |   | <p>FECHA: 29/09/2020</p> |
|   |   | <p>Pág. 4 / 8</p>        |

## 1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto del procedimiento es establecer la mecánica para realizar la evaluación de los suministradores y la sistemática a seguir para realizar las compras.

## 2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad
- Procedimiento de la Documentación y de los Registros SGC-PG-01

## 3. RESPONSABILIDAD

El/la Responsable de Finanzas es la persona responsable de realizar la evaluación de los proveedores. La Dirección de la empresa es la responsable de aceptar nuevos proveedores y eliminar aquellos cuya actuación no sea satisfactoria. El/la persona responsable de la realización de las compras será para cada producto o servicio quién la Dirección determine en cada momento.


## 4. METODOLOGIA

### 4.1 Evaluación de suministradores.

El/la Responsable de Finanzas, antes del 31 de enero de cada año, deberá realizar o actualizar el listado de los proveedores que estarán sometidos a evaluación SGC-PG-05.1 Control de proveedores. Dicho listado estará compuesto por los proveedores cuyo volumen de compras supera un importe mínimo. Se considerará que un proveedor debe ser sometido al proceso de evaluación cuando para un mismo ejercicio acumule compras por importe superior a 5.000 euros. Además, El/la Responsable de Finanzas comunicara a la dirección de la empresa los proveedores que no superen el importe mínimo marcado, para determinar si alguno de los proveedores excluidos en la fase 1 debe ser incorporado debido a su carácter estratégico o crítico.

Cada vez que un proveedor sea incluido en este listado, se le enviará un email para informarle que forma parte de los proveedores que están sometidos a evaluación por la compañía y el medio que vamos a utilizar para su evaluación. Al finalizar el ejercicio, a los proveedores auditados en ese año, se les comunicará si son aptos o no para mantenerlos en nuestro sistema de calidad.

La evaluación del suministrador se produce a partir del momento en que es incluido en el listado de proveedores. Esta evaluación puede ser por tres mecanismos:

|  |   |  |
|--|---|--|
|  <p>Revision:04</p> | <h2>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE<br/>PROVEEDORES Y COMPRAS</h2> | <p><b>SGC-PG-05</b></p> <p>FECHA: 29/09/2020</p> <p>Pág. 5 / 8</p> |
|--|---|--|

**1. Por Histórico:** Proveedores con una actuación favorable durante un periodo mínimo de seis meses anterior a la implantación del Sistema de Gestión. El proveedor queda automáticamente aprobado y es aceptable para nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

**2. Por Certificado de Calidad, Medioambiente:** Existencia de un certificado de calidad, medioambiente (norma de calidad del sector) o de sistema de trabajo (ISO, QS...).

**3. Por Actuación Inicial:** Este sistema se utilizará con proveedores o subcontratistas nuevos o con los que se mantiene escasa relación y que han sido incorporados al fichero de evaluación de proveedores. Se vigilarán con especial atención las cinco primeras entregas de material o los cinco primeros servicios prestados, a partir de la incorporación del proveedor al fichero de evaluación. En base a estas cinco primeras actuaciones, el proveedor quedará aprobado o no.

#### 4.2 Valoración de la Actuación Inicial.

Si la primera actuación del Proveedor o Subcontratista ha sido correcta y ha cumplido todos los requisitos impuestos por la Empresa, éste queda aprobado automáticamente.

Si ha habido algún fallo, será Dirección quién decida lo que se hace con el suministrador.


#### 4.3 Evaluación continua de los Proveedores aprobados.

Mientras a un Proveedor o Subcontratista previamente aprobado no se le detecten No Conformidades de producto o servicio, continuará en el mencionado registro de Proveedores y Subcontratistas aprobados.

Se realizarán auditorías a los proveedores para garantizar una buena calidad de la prestación del servicio. Estas auditorías se efectuarán por el/la responsable de finanzas y quedarán registradas en el formato **SGC-PG-05.2\_Auditorias\_Control de Proveedores**. Se auditará al menos a un proveedor al mes.

En caso de detectar una No Conformidad en el servicio por parte de un Proveedor, el/la Responsable de Finanzas, que es quien comprueba el cumplimiento de los plazos, el buen estado de recepción de los materiales y el propio resultado del servicio proporcionado confeccionará un Informe de No Conformidad siendo entregado a Dirección.

El Sistema indicado anteriormente de seguimiento de No Conformidades será aplicable igualmente en el caso de Subcontratistas, confeccionando, asimismo,

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  <p><b>PLUSCONTACTO</b><br/>Una gestión diferente del capital humano</p> | <h2 style="margin: 0;">PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE<br/>PROVEEDORES Y COMPRAS</h2> | <b>SGC-PG-05</b>  |
| Revision:04   |  | FECHA: 29/09/2020 |
|   |  | Pág. 6 / 8        |

el informe de No Conformidad.

El Responsable del Sistema comunicará al Proveedor / Subcontratista la No Conformidad detectada instándole a que ponga las medidas adecuadas para evitar su repetición y decidirá además las acciones a tomar, indicándolas en el mencionado informe.

En el caso de producirse un 10% de no conformidades sobre el total de pedidos, se le comunicará que se le da de baja del registro de Proveedores aprobados, y que se le dará de alta nuevamente previa aprobación por parte de **PLUSCONTACTO** de un plan de acciones correctoras que permita tener la seguridad que el servicio prestado o producto suministrado en el futuro estará de acuerdo con lo especificado en el Sistema de Gestión que dispone nuestra empresa.

#### 4.4 Realización de las compras de materiales y servicios subcontratados.


Las compras en esta empresa se realizan con proveedores designados por la Dirección.

Los proveedores en **PLUSCONTACTO** se clasifican en 3 tipos:

- **Estratégicos.** Son aquellos que proporcionan un alto valor añadido a la empresa. Los proveedores estratégicos tienen una relación directa con el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se persigue tener con ellos una buena relación que permita consignar negocios favorables para ambas partes, mejorar la calidad del servicio prestado, ahorrar recursos, establecer una gestión más confiable y otros beneficios mutuos. Con este tipo de proveedores estableceremos relaciones basadas en la confianza y a largo plazo.

En este grupo se encuentran los proveedores de hardware, software, prestación de servicios informáticos, proveedores de servicios de telefonía, proveedores subcontratados para la prestación de servicios de telemarketing, servicios de asesoría y consultoría especialmente laboral aunque también contable, mercantil y fiscal y todos aquellos proveedores de gran impacto en la estrategia empresarial.

La elección de estos proveedores es realizada directamente por Director Técnico y Director General con la aprobación del Consejo de Administración.

|  |   |  |
|--|---|--|
|  <p>Revision:04</p> | <h2>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE<br/>PROVEEDORES Y COMPRAS</h2> | <p><b>SGC-PG-05</b></p> <p>FECHA: 29/09/2020</p> <p>Pág. 7 / 8</p> |
|--|---|--|

La compra o contratación la realizan directamente Director Técnico o Director General. En función del servicio a contratar el modo de realización del pedido podrá ser por teléfono con un e-mail de confirmación del pedido, por e-mail, por fax o directamente mediante reunión y firma de contrato presencialmente.

Director Técnico y Director General son los encargados de controlar la calidad del servicio prestado por los proveedores estratégicos.

- **Críticos.** Son aquellos proveedores que bien por el tipo de servicio que prestan o bien por el gran impacto que tienen en la cuenta de pérdidas y ganancias o en la imagen de la empresa requieren de una atención especial.

A este grupo pertenecen la propiedad de los locales en los que ejerce la actividad la empresa, los servicios de formación externa, la contratación de bases de datos, las agencias de publicidad, las empresas de reparaciones e instalaciones eléctricas, los proveedores de servicios de electricidad, etc.


La elección de estos proveedores es realizada directamente por Director Técnico y Director General con la aprobación del Consejo de Administración.

La compra o contratación la realizan directamente Director Técnico o Director General. En función del servicio a contratar el modo de realización del pedido podrá ser por teléfono con un e-mail de confirmación del pedido, por e-mail, por fax o directamente mediante reunión y firma de contrato presencialmente.

Director Técnico y Director General son los encargados de controlar la calidad del servicio prestado por los proveedores estratégicos.

- **Básicos.** Son proveedores pertenecientes a ámbitos de gran competencia, con multitud de productos sustitutivos, con gasto de poco impacto en la cuenta de pérdidas y ganancias, de poca relevancia en la estrategia empresarial pero con los que conviene mantener una relación estable en el tiempo.

El Responsable de Servicios Generales es el encargado de hacer el trabajo de campo y búsqueda de estos proveedores en el mercado.

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <h2 style="margin: 0;">PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE<br/>PROVEEDORES Y COMPRAS</h2> | <b>SGC-PG-05</b>  |
| Revision:04   |  | FECHA: 29/09/2020 |
|   |  | Pág. 8 / 8        |

Finalmente, será la dirección general la encargada de aprobar su elección.

A este grupo pertenecen la empresa de limpieza, los servicios de seguridad, servicios de riesgos laborales y vigilancia de la salud, papelería, material de oficina, alimentación, mobiliario, etc.

El control de la calidad de los productos o servicios se realizará por el personal de recepción, responsable de servicios generales y, en función de cada caso, por el personal de estructura que como principal beneficiario de la compra debe controlar su estado.

## 5. REGISTROS Y ANEXOS:

Este procedimiento genera los siguientes registros:

SGC-PG-05.1\_Control de Proveedores.

SGC-PG-05.2\_Auditorias\_Control de Proveedores