

El método seguido para el control y seguimiento del desempeño del servicio prestado por los proveedores es el siguiente:

EVALUACIÓN Y ACEPTACIÓN INICIAL DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

Todos los proveedores que ofrecen un nuevo producto o servicio deben ser evaluados previamente, de tal manera que serán aceptados si se da una de las siguientes circunstancias:

- Que esté certificado su sistema de calidad por algún organismo de reconocido prestigio, (se les solicita copia del certificado).
- Por estar acreditados para la realización de la actividad de la cual nos proveen (por ejemplo, notarios, auditor de cuentas, ...) o bien por ser el organismo oficial para determinado servicio (por ejemplo, colegios profesionales).
- Por criterio histórico. Este criterio de aceptación solo es válido para la base de datos de proveedores existentes con los que hemos trabajado durante 1 año como mínimo con él y se le reconoce como un proveedor o subcontratista que ofrece una calidad aceptable.
- Por seguimiento de los dos primeros pedidos. Se realiza un seguimiento de los dos primeros pedidos comprobando que se mantiene el nivel de calidad y servicio pactado con el proveedor.

PRODUCTO NO CONFORME

Cualquier producto comprado se verifica e inspecciona, pudiendo ser rechazado por incumplimiento de alguna/s de las siguientes características:

- Incumplimiento de alguno de los requisitos del pedido.
- El estado físico del producto presenta algún defecto.
- Incumplimiento de la calidad del material pedido.
- La cantidad que ha llegado no coincide con lo indicado en el albarán.
- Falta de correspondencia del material entregado con el solicitado en el pedido de compra.
- Incumplimiento de las condiciones económicas, precio y/o descuentos.
- Incumplimiento de plazos de entrega.

En cualquier caso, ante la aparición de cualquier incumplimiento de las características anteriormente mencionadas se abrirá una "Incidencia de calidad" asociada al proveedor.

SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES ACEPTADOS

La evaluación del desempeño del proveedor se realiza a través del seguimiento de los "Partes de incidencias", de tal manera que de forma trimestral se comprueba la cantidad de "Partes de incidencias" que se han abierto para cada uno de ellos y se obtiene el porcentaje que representan éstos sobre la totalidad de los pedidos recibidos o servicios prestados.

Se re-evalúa a los proveedores y subcontratistas anualmente mediante la valoración de 0 a 5 del servicio ofrecido por el proveedor en los siguientes aspectos:

Calidad:

En función de la cantidad de incidencias sobre el número total de pedidos efectuados al proveedor, de tal manera que se establece la siguiente correlación:

- 5 puntos: Entre 0 y 2,5%.
- 4 puntos: Entre 2,5 y 5%.
- 3 puntos: Entre 5 y 10%.
- 2 puntos: Entre 10 y 15%.
- 1 punto: Entre 15 y 20%.
- 0 puntos: Más de 20%.

Servicio:

Se valora de 0 a 5 a criterio de la Dirección en función de la estimación objetiva sobre el servicio prestado durante el año, teniendo en cuenta aspectos como disponibilidad, cumplimiento de plazos, servicio posventa y gestión administrativa (aplicación de precios, facturación, ...)

Se obtiene la valoración media del ejercicio en ambos aspectos y se clasifica en función de la puntuación, de tal manera que:

- Aceptable si es mayor o igual que 2,5.
- Deficiente si es menor que 2,5.

Se mantiene como proveedor si obtiene una calificación mínima de “aceptable”. Si la re-evaluación es deficiente, se da de baja en la lista y bloquea en la base de datos del programa de gestión.