



EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES

SERVE E IBÉRICA DE CONSERJERÍA, evalúan y seleccionan a los proveedores y contratistas en función de su capacidad para suministrar productos y prestar servicios de acuerdo con los requisitos de la organización.

Cuando como resultado de la evaluación de un proveedor por parte del Responsable de Administración y/o Responsable de Gestión, éste resulta aprobado, es incluido en el Listado de Proveedores Aprobados, en el que se incluirán los proveedores con los cuales trabaja la organización.

En caso de que se necesite documentación en papel para tener evidencias de las evaluaciones, el Responsable de Administración abrirá una carpeta de proveedor donde se archivarán las mismas.

Los proveedores incluidos en dicha lista están sometidos a un seguimiento y evaluación continua basándose en su capacidad para responder a los requisitos especificados para ellos.

Selección y Evaluación inicial

Los métodos y criterios de evaluación establecidos por SERVE E IBÉRICA DE CONSERJERÍA para la selección y evaluación inicial y periódica de los proveedores son los siguientes:

- **Evidencia del historial de fiabilidad del proveedor:** Este criterio considera el comportamiento satisfactorio que el proveedor ha venido teniendo en la calidad del producto o servicio y en sus entregas. Este hecho se evidenciará a través de las relaciones de pedidos efectuados, de la continuidad en la realización de los pedidos, en la aceptación de los pedidos, en la ausencia de reclamaciones consecuencia de su material o servicio, etc.
Este criterio también será el que fundamentalmente se use para realizar las primeras aprobaciones que den lugar a la primera lista de proveedores de materiales y servicios aprobados, es decir, durante los primeros meses de la implantación del sistema.
- **Proveedor exclusivo:** Este criterio se utilizará en el caso de que no exista otro proveedor que suministre un determinado producto o servicio.
- **Proveedor impuesto por el cliente:** Este criterio se utilizará en el caso de que el cliente exija un proveedor determinado.
- **Calidad/Precio:** Este criterio tiene en cuenta la relación calidad del servicio y/o suministro y su precio para la aprobación del proveedor.

Para el caso de proveedores "nuevos" SERVE E IBÉRICA DE CONSERJERÍA les somete a un periodo de prueba de 6 meses, siendo en todos los casos los registros de verificación en recepción y los informes de no conformidad generados por anomalías en los productos o servicios suministrados, de forma que sólo una vez superado el mismo si los resultados obtenidos se consideran conformes pasa a ser proveedores homologados/aprobados.



Evaluación y seguimiento de proveedores

Los proveedores son sometidos a un seguimiento y evaluación continua sobre la base de los registros de verificación en recepción y a los informes de no conformidad generados por anomalías en los productos/servicios suministrados.

El seguimiento es realizado por el Responsable de Administración y/o Responsable de Gestión quien actuará de la siguiente manera:

1. Cada vez que se produzca una anomalía durante la verificación de recepción de los productos/servicios comprados, las registrará en Listado Proveedores homologados.
2. Anualmente el Responsable de Gestión/ Responsable de Administración hará un seguimiento de los proveedores basándose en:
 - Los registros de gestión resultantes de la inspección de recepción de los productos que se suministran.
 - Las No Conformidades de cualquier tipo cuyo resultado sea que el producto suministrado no cumplía los requisitos especificados: plazos, cantidad, ajuste a pedidos y condiciones del producto a la entrega (caducidad, documentación que deba acompañarse, etc.)
 - Productos/servicios con impacto significativo sobre el medio ambiente
 - Observar una tendencia negativa de la calidad de sus entregas o que el suministro del producto no se haga con la correcta prevención de impactos medioambientales,
3. Queda evidencia de este seguimiento mediante su clasificación del siguiente modo:
 - A: Proveedores sin no conformidades
 - B: Proveedores con no conformidades

En dicha evaluación se procederá a revisar su estado, procediendo, según sea el caso, a la nueva solicitud de documentación, certificados/homologaciones, etc.

Deshomologación de proveedores

Como criterio general, aquellos proveedores en los que se detecten más de 3 incidencias que constituyan no conformidad anual en la prestación de sus servicios y/o suministros serán dados de baja como proveedores de SEG debiendo iniciar un nuevo proceso de aprobación para volver a ser incluido.