

## **MANUAL SOBRE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES EXTERNOS**

**BIDAIDEA GESTIÓN, S.L.**, Consultora en Planes de Emergencia y Seguridad, tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, conforme a los requisitos especificados en las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015.

En el marco de los requisitos de nuestro Sistema de Calidad y Medio Ambiente, se establece el seguimiento y evaluación de nuestros proveedores, con el fin de garantizar la calidad de sus productos y/o servicios.

El tipo y grado de control se establecerá en base al impacto que el producto comprado o servicio subcontratado a proveedor, ejerza sobre el producto o servicio final de nuestra compañía.

Todos nuestros proveedores estarán sujetos a un seguimiento y control de su operativa, informándoles de cualquier incidencia observada que necesite de medidas correctivas que la subsanen. Además, para aquellos proveedores externos considerados críticos, se procederá a una evaluación inicial con el fin de asegurar la capacidad de suministro de producto o prestación de servicio y a posteriores evaluaciones continuadas para verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios a lo largo del tiempo.

De esta forma, y a través de este documento, pretendemos implicar a nuestros proveedores en la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente, transmitiéndoles cómo vamos a medir y evaluar su desempeño.

### **Términos y Definiciones**

Definición de conceptos útiles:

Proveedores Críticos: Se refiere a aquellos proveedores que generando una falta, omisión o retraso en el suministro de productos o prestación de servicios, afectan seriamente en la calidad de los procesos de la compañía.

Proveedores No Críticos: Se refiere a aquellos proveedores cuyo producto o servicio no tienen gran impacto en la realización de nuestros procesos. La falta, omisión o retraso del proveedor no tiene relevancia para la ejecución o cumplimiento de las funciones propias de la compañía.

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una incidencia (No conformidad) detectada u otra situación no deseable.

### **Proceso de evaluación**

El proceso de evaluación de proveedores externos de BIDAIDEA, realizado por la Responsable de Calidad, se divide en dos fases diferenciadas:

## **1. Evaluación inicial**

Antes de iniciar el proceso de suministro de productos o prestación de servicios, el proveedor debe ser calificado como *proveedor aprobado* en el proceso de evaluación establecido por BIDAIDEA. Así mismo deberá mantener las condiciones aprobadas en dicha evaluación inicial durante la relación comercial entre ambas empresas, comprometiéndose a entregar a BIDAIDEA la información y documentación actualizada que se le solicite de acuerdo con los criterios establecidos.

La disponibilidad por parte del proveedor de un sistema certificado conforme a las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015, será valorado de forma positiva por parte de nuestra organización.

### Condiciones generales proveedores

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto/servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

El proveedor debe cumplir con los requisitos establecidos en la normativa vigente aplicable a sus productos y/o servicios, incluida la cobertura de los riesgos de responsabilidad durante el periodo legalmente establecido.

El proveedor, antes de comprometerse a proporcionar un producto o prestar un servicio, debe determinar y revisar los requisitos relacionados con el mismo, asegurándose que tiene la capacidad y los medios para cumplir con dichos requisitos.

### Condiciones particulares proveedores

BIDAIDEA, en función de la actividad desarrollada por el proveedor, puede establecer condiciones particulares para su aprobación, indicando la documentación que deben aportar como información adicional a la establecida en el cuestionario de evaluación a proveedores.

## **2. Evaluación periódica**

Conforme a nuestro Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, sometemos a nuestros proveedores a evaluación y control periódico, conforme a los siguientes criterios:

- Calidad del producto/servicio: cumplimiento del objeto del contrato y de las especificaciones técnicas y contractuales requeridas.
- Calidad de respuesta: características y tiempos de respuesta.
- Calidad en entrega: plazos (proveedor de productos) y tiempos establecidos (proveedor de servicios).
- Actualización de la documentación legalmente exigible al proveedor/subcontrata.

La evaluación de proveedores se realiza como mínimo de forma anual, aunque se mantendrá un control continuo sobre la prestación del servicio, teniendo en cuenta las posibles incidencias que surjan, su impacto sobre nuestra prestación del servicio y la satisfacción de nuestros clientes.

Al proveedor evaluado se le hará participe de los resultados obtenidos, al objeto de informarle del grado de satisfacción encontrado en su línea de actuación, así como de las posibles propuestas de mejora necesarias para corregir actuaciones erróneas o mejorables.

Las incidencias graves y/o reiteradas podrán suponer la eliminación del proveedor de nuestra base de datos de proveedores aprobados, en caso de que el proveedor no establezca acciones correctivas eficaces.