



5.2.3. GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES

Este procedimiento recoge cómo se establecen la relación comercial entre la organización y sus proveedores, por tanto define el sistema utilizado por las organizaciones para la contratación de bienes y servicios, asegurando que se realizan dichas compras a proveedores aceptables, aptos para satisfacer los pedidos y que los datos y la información sobre los productos o servicios adquiridos, es clara y adecuada para garantizar un suministro conforme, estableciendo los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación de proveedores.

Podemos definir “proveedor” como todo aquél que suministra bienes y productos así como el que presta un servicio a la organización. La relación comercial que se establece con los proveedores suele ser constante y habitual en el caso de suministros de bienes o productos tales como material de oficina o prestación del servicio de mantenimiento de equipos. En otros casos, la compra o prestación del servicio puede ser esporádica o puntual, como por ejemplo un curso de formación específica impartido por un asesor/asesoría externa. Por ello, se hace necesario evaluar la relación comercial que se establece con los proveedores, determinando si es habitual, esporádico y las desviaciones que se puedan producir respecto a lo contratado, como medio de garantizar una eficaz relación entre proveedor y organización, y la calidad en el producto o servicio.

Este procedimiento, generalmente, está formado por las siguientes etapas:

1. Evaluación de proveedores y selección.
2. Realización de las compras o contratación del servicio.
3. Verificación de las compras o servicio.
4. Gestión de no conformidades de proveedores.



1. Evaluación de proveedores:

Los proveedores a los que la organización realice los pedidos deben estar aprobados o aceptados, es decir; deben cumplir unos requisitos mínimos. Para cada proveedor se lleva un registro: HOJA DE EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR, donde el/la responsable de cada departamento evalúa sus condiciones puntuando (por ejemplo 1: mínimo, 5: máximo) una relación de ítems tales como:

- Referencias. Si se ha comprado el mismo equipo o materiales con anterioridad y los resultados han sido positivos.
- Precio.
- Garantía del equipo o de los materiales.
- Facilidades de pago.
- Cumplimiento de Plazos de Entrega.
- Calidad del Producto.
- Servicio a domicilio.
- Servicio técnico eficiente y rápido.
- Que las prestaciones de la mercancía correspondan a las exigencias del cliente.
- Actitudes ante Imprevistos. Si el distribuidor en caso de retraso en la entrega del equipo o de los materiales tras la compra o reparaciones del mismo, se compromete a compensarnos de alguna manera.
- Seriedad.
- Facilita muestras de productos.

Según el porcentaje de puntos obtenido, se clasificará a los proveedores. Cada organización establecerá los criterios oportunos, a modo de ejemplo:

- <50% ⇒ Proveedor No Aceptable
- 50-69% ⇒ Proveedor Secundario
- > 70% ⇒ Proveedor Principal



Según la frecuencia de la compra, también se establecerá si se trata de un proveedor habitual o esporádico, y si se trata de un proveedor histórico (proveedores por razones de antigüedad o por ser únicos distribuidores).

Todos los proveedores son registrados en la "LISTA DE PROVEEDORES", donde para cada anualidad se expresa el resultado (Principal / Secundario) de la evaluación realizada, con independencia de que sea inicial o periódica, y en caso de que no haya sido aceptado se incluye también este detalle.

Inicialmente se seleccionan todos los proveedores históricos de la organización. Se podrá seleccionar cualquier nuevo proveedor, evaluándolo tras el primer suministro, donde sus conclusiones sirven para verificar la idoneidad del mismo.

Con una periodicidad, al menos anual, el Responsable del Departamento correspondiente, evalúa la calidad en el servicio de los proveedores con los que se tiene relación actualmente, en base a los Informes de No Conformidad (o incidencias), que estarán recogidos en el "REGISTRO DE NO CONFORMIDADES DE PROVEEDOR", el cual queda relacionado con el procedimiento de "GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES". En este registro, las no conformidades (o desviaciones) estarán clasificadas como muy graves, graves o leves, según el número de no conformidades que establezca la organización, y servirán de criterio para la reevaluación de los proveedores y de la calidad del servicio.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Hoja de Pedido.
- Hoja de Evaluación del proveedor.
- Lista de proveedores aceptados.
- Registro de no conformidades de proveedor.