



INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

INTRODUCCIÓN

El siguiente documento contiene las instrucciones de contratación de GUK KOMUNIKAZIO AHOLKULARITZA SL.

Estas instrucciones están publicadas en la web y están permanentemente a disposición de los interesados.

PROCESO DE CONTRATACIÓN

Se desarrolla un sistema para controlar el proceso de compra de productos y servicios, de manera que se asegure que:

- Los pedidos a proveedores incorporan y definen de manera inequívoca todos los requisitos de los suministros, reglamentarios, de plazo, etc., que son aplicables a la calidad. Los pedidos se realizan telefónicamente o vía mail.
- Los suministros satisfacen los requisitos definidos.
- Los proveedores son evaluados y supervisados regularmente.

El proceso de compras sigue la siguiente metodología:

- Criterios y condiciones de selección de proveedores.
- Especificación de los requisitos de compra de una forma clara, evitando ambigüedades.
- Realización de las verificaciones adecuadas.
- Seguimiento y evaluación periódica.

Todo ello estableciendo una relación de trabajo y un sistema de retroinformación efectivo con el proveedor.

El siguiente esquema resumen el proceso establecido para la evaluación y selección de proveedores y su reevaluación:



ENTRADAS

CRITERIOS:
Experiencias compras anteriores
(históricos)
-Referencias de clientes
-Certificaciones acreditadas

-Documento con los proveedores
seleccionados

-Incidencias relevantes generadas
por los proveedores

ACTIVIDADES

Selección inicial de proveedor



Proveedores aceptados



Evaluación continuada

La Dirección aprueba el documento de *Proveedores* y el *Listado de Proveedores Autorizados*, y aprueba las reevaluaciones.

Los responsable de realizar las compras (Responsables de Área) realizan las siguientes tareas :

- Para los proveedores no históricos hacen la selección inicial entre los presupuestos solicitados (2 ó 3) y mantienen las evidencias, de los resultados de dicha selección.
- Elaboran informes para proveedores no históricos que no disponen de acreditaciones de calidad o referencias de sus actividades



Además, el Responsable de Compras:

- Mantiene las Fichas de proveedores, en la que se registran las incidencias que les sean imputadas
- Realiza la reevaluación de los proveedores cada año basándose en el histórico de incidencias
- Con los proveedores autorizados por la Dirección, elabora la *Lista de Proveedores Autorizados* y la actualiza cada 12 meses basándose en la reevaluación realizada.

En principio, todos los proveedores autorizados serán aptos y no habrá necesidad de evaluarlos sistemáticamente por todas las entregas de productos o todos los servicios realizados, sino sólo por aquellos que den lugar a incidencias.

En este sentido, cualquier incumplimiento de los requisitos especificados y/o rechazo de servicios en las inspecciones o controles realizados, dará lugar al establecimiento de Partes de No Conformidad.

GUK KOMUNIKAZIO AHOLKULARITZA SL evaluará anualmente el alcance, gravedad y reiteración de dichas incidencias y podrá optar por alguno de los siguientes criterios de actuación, con los proveedores involucrados (actuación que quedará reflejada en el histórico de la Ficha de Proveedor):

- Comunicarles por el medio más apropiado, (carta, fax, correo electrónico), las incidencias acumuladas y el efecto negativo producido en la gestión, y la necesidad de adoptar acciones correctivas eficaces, en un plazo mínimo, que estará en función del alcance de dichas acciones. Mientras se mantenga la situación, y sea posible, se dará preferencia a otros proveedores.
- Desaprobación definitiva, dándoles de baja en la *“Lista de proveedores aprobados”*

Estos comunicados, cuando se produzcan, se archivarán como evidencia de las acciones tomadas, que serán tenidas en cuenta para futuros encargos.

En el caso más general se dispondrá de un conjunto de registros: evaluación inicial (en la Ficha de Proveedor), documentación aportada por el proveedor, como catálogos, reconocimientos, habilitaciones, certificados y referencias, etc.



INFORMACIÓN DE LAS CONTRATACIONES

Las especificaciones de los servicios a contratar por GUK KOMUNIKAZIO AHOLKULARITZA SL., describen en la extensión necesaria:

- Referencias y/o características, que identifican correctamente los servicios
- Requisitos para la aprobación del servicio
- Requisitos, en su caso, para la calificación del personal del servicio contratado, y
- Requisitos del sistema de gestión de la calidad del proveedor, cuando GUK KOMUNIKAZIO AHOLKULARITZA SL lo requiera

Los documentos de compra son revisados y aprobados por la Dirección, que podrá delegar en el Responsable de Área, para asegurar la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor. Los documentos de compra, albaranes y las facturas de proveedores se archivan en Administración.

VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

Para asegurar que los servicios comprados y los servicios contratados cumplen los requisitos de compra especificados, *GUK KOMUNIKAZIO AHOLKULARITZA SL* establece e implementa la siguiente inspección:

- Productos : Consisten en equipos y materiales informáticos y ofimáticos de hardware y software. Se realiza una comprobación visual, verificando que el material se corresponde con lo solicitado telefónicamente o vía mail en cantidad y especificaciones, y una comprobación en condiciones de utilización.
- Servicios subcontratados : Entre estos servicios se encuentran los de mantenimiento de hardware y software, formación, página web, notaría, telecomunicaciones, editoriales, mensajería, servicios de traducción, generación de contenidos, fotografía, vídeos. Se realiza la supervisión de las actividades definidas en el contrato, manteniéndose la evaluación continuada de los mismos, por el Responsable de Calidad.



El responsable de realizar la verificación del producto/servicio deberá informar al Responsable de Calidad de cualquier anomalía o deficiencia encontrada. Las verificaciones de los servicios contratados con otros profesionales se efectuarán según los controles establecidos en las Fichas de Proceso correspondientes.

Cuando *GUK KOMUNIKAZIO AHOLKULARITZA SL* quiera llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, se establece en los documentos de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la aceptación del servicio.