



# Criterios de evaluación de proveedores

Los proveedores de ViveLibre se evaluarán por la mesa de contratación al menos una vez al año en base a los siguientes criterios:

## **Nivel Básico:**

Serán los criterios de evaluación aplicables a todos los proveedores:

- 1) No han existido quejas / reclamaciones internas en sus entregas o prestación de servicios
  - a) En cuanto a plazos de entrega
  - b) En cuanto a la calidad del producto o servicio
  - c) En cuanto a las condiciones especiales si las hubiera que se habrán remitido en su caso al proveedor o fijado en contrato o pedido

Si no han existido quejas o si las ha habido y han quedado resueltas el proveedor se mantendrá como válido. Si existen quejas no resueltas durante más de 3 meses o se han producido más de 3 quejas sobre el mismo aspecto se buscará un proveedor alternativo siempre que sea posible.

## **Nivel estratégico:**

En el caso de que algún proveedor proporcione directamente a clientes o usuarios servicios o productos se **catalogará como estratégico**. La mesa de contratación podrá designar como estratégico otros proveedores fuera de estos criterios. A todos los proveedores estratégicos se les comunicará esta catalogación.

En el caso de proveedor estratégico se evaluará adicionalmente que:

- 2) No han existido quejas / reclamaciones de clientes o usuarios relacionados con el producto, servicio proporcionado por el proveedor o en la ejecución del proceso.
- 3) No ha tenido sanciones graves a nivel de Prevención de Riesgos Laborales ni en aspectos medioambientales ligados a su actividad

En el caso de que existan quejas del segundo nivel, se revisará el formulario de reclamación correspondiente valorando si:

- i) La queja tiene su origen en una necesidad de cambio o mejora del proceso, en cuyo caso se procederá a generar la sugerencia de mejora correspondiente en el SGC y se trasladará la solución al proveedor.
- ii) La queja tiene su origen en el producto o servicio ofrecido por el proveedor, o en una incorrecta operativa del proceso, en cuyo caso se dará un plazo de 1 mes para analizar las causas y realizar las acciones correctivas necesarias para evitar que se produzcan nuevas quejas.

Si las quejas se mantuvieran en el tiempo la mesa de contratación podrá plantear el cambio de proveedor.

Si no han existido quejas o si las ha habido y han quedado resueltas el proveedor se mantendrá como válido.

Para la comprobación del apartado 3 se solicitará confirmación por escrito del proveedor en el cumplimiento de estos aspectos y, de no cumplirse, la mesa de contratación valorará las acciones a tomar.

Compras podrá solicitar evidencias adicionales si así lo considera.

PS2 NT01\_WEB\_SP