

**NORMATIVA PER A LA  
SELECCIÓ I  
AVALUACIÓ DE  
SERVEIS  
SUBCONTRACTATS I  
PROVEÏDORS CLAU**  
CAP LES HORTES



2020

**NORMATIVA PER A LA  
SELECCIÓ I AVALUACIÓ DE  
SERVEIS SUBCONTRACTATS  
I PROVEÏDORS CLAUS A  
L'EAP POBLE SEC**

Data edició: Febrer 2020

Data Revisió:

## ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ .....	3
2. OBJECTIU .....	3
3. ABAST .....	3
4. REFERÈNCIES .....	3
5. RESPONSABILITATS .....	4
6. DESENVOLUPAMENT .....	4
7. RECERCA DE PROVEIDORS .....	4
8. CRITERIS DE SELECCIÓ D'EMPRESES SUBCONTRACTADES I PROVEÏDORS CLAU:.....	5
9. CRITERIS D'HOMOLOGACIÓ .....	6
10. CRITERIS D'AVAUACIÓ .....	7
11. QUADRE MODEL D'AVAUACIÓ.....	10
CRITERIS DE RENOVACIÓ DELS CONTRACTES .....	10
12. PROCEDIMENT DE COMUNICACIÓ I CONTROL DE "NO CONFORMITATS" AMB EL SERVEI PRESTAT I PER TAL DE MESURAR EL NOMBRE DE NO-CONFORMITATS .....	10
13. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DELS CONTRACTES.....	11

<b>Preparat:</b>	<b>Revisat:</b>	<b>Aprovat:</b>
		Gerència

# NORMATIVA PER A LA SELECCIÓ I AVALUACIÓ DE SERVEIS SUBCONTRACTATS I PROVEÏDORS CLAUS A L'EAP POBLE SEC



Data edició: Febrer 2020

Data Revisió:

## 1. INTRODUCCIÓ

Els proveïdors són de vital importància per a l'empresa perquè, en gran mesura, l'eficàcia i eficiència de l'aprovisionament depèn d'ells. És per això que cal que les relacions que s'hi estableixin siguin duradores i de confiança.

La clau en la selecció dels proveïdors és la definició i la ponderació dels criteris que s'utilitzaran per seleccionar-los, perquè d'aquesta selecció en dependrà que els productes i serveis que ofereixen tinguin un impacte positiu en la productivitat, la qualitat, la competitivitat de l'empresa i la sostenibilitat.

Amb el procés de selecció dels proveïdors no busquen únicament realitzar una compra avantatjosa, sinó que també establir un sistema de relacions eficaç que garanteixi l'aprovisionament en condicions òptimes i ètiques. Una economia circular amb compromís mediambiental/consum responsable, una guia verda de compres, una selecció de proveïdors locals i de proximitat, una reducció de consums energètics, un estalvi de desplaçament i d'emballatges. Una alineació en la política de compres amb criteris mediambientals i sostenibles definits en els nostres estàndards de qualitat.

## 2. OBJECTIU

Determinar les condicions i els criteris objectius de selecció i avaluació que han de reunir les empreses subcontractades i proveïdors clau.

## 3. ABAST

Aplicable als contractes/comandes d'empreses subcontractades i proveïdors clau signats a partir de la vigència d'aquesta normativa o a la pròrroga dels existents.

## 4. REFERÈNCIES

Procediment d'avaluació de proveïdors i serves subcontractats.

Es una eina eficaç per tractar decisions complexes que ajuda a prendre decisions i establir prioritats per la millor decisió.

Al reduir les decisions complexes es sintetitzen els resultats i ajuda a captar els aspectes subjectius i objectius reduint els risc en el procés de presa de decisions.

*("The analytical hierarchy process". Mc. Graw Hill. 1988)*

<b>Preparat:</b>	<b>Revisat:</b>	<b>Aprovat:</b>
		Gerència

# NORMATIVA PER A LA SELECCIÓ I AVALUACIÓ DE SERVEIS SUBCONTRACTATS I PROVEÏDORS CLAUS A L'EAP POBLE SEC

Data edició: Febrer 2020

Data Revisió:

## 5. RESPONSABILITATS

Responsable	Responsabilitat
Direccions d'Àrees	Ralitzar propostes segons necessitats
Direcció Àrea Econòmica Compliance Officer	Valoració dels contractes que es realitzin
Direcció de Compres	1ra aprovació contracte
DPD	Vetllar per la recollida dels criteris de confidencialitat vigents amb inclusió de clàusules de responsabilitat en encarregats de tractament de dades
Direcció General	Aprovació del contracte

## 6. DESENVOLUPAMENT

La present normativa pretén homogeneïtzar les propostes de contractació d'empreses subcontractades i proveïdors clau per tal de que, qualsevol responsable tingui presents els criteris que en la mateixa s'inclouen.

Com pas previ a la selecció s'haurà de determinar les necessitats o serveis a subcontractar i/o els materials a adquirir, per la qual cosa es recavarà l'opinió dels directius o responsables afectats i sempre que sigui possible es demanaran mínim de dues ofertes o pressupostos.

## 7. RECERCA DE PROVEÏDORS

Prèviament a la recerca de proveïdors s'han de considerar quin són els productes o serveis que cal adquirir; els criteris de qualitat i sostenibilitat exigibles dels productes, la quantitat i el tipus de proveïdor.

La recerca d'informació es realitza mitjançant diferent medis: internet, mitjans de comunicació, fires especialitzades, associacions professionals, bases de dades, fonts internes de l'empresa, etc.

<b>Preparat:</b>	<b>Revisat:</b>	<b>Aprovat:</b>
		Gerència

# NORMATIVA PER A LA SELECCIÓ I AVALUACIÓ DE SERVEIS SUBCONTRACTATS I PROVEÏDORS CLAUS A L'EAP POBLE SEC



Data edició: Febrer 2020

Data Revisió:

## 8. CRITERIS DE SELECCIÓ D'EMPRESES SUBCONTRACTADES I PROVEÏDORS CLAU:

L'entitat EAP POBLE SEC, SLP és una entitat privada en forma de societat limitada professional i que no té la consideració d'entitat integrant del sector públic, ni la d'administració pública, ni tampoc la de poder adjudicador, als efectes de la seva inclusió en l'àmbit subjectiu de la Llei de Contractes del Sector Públic (art. 3er).

Nogensmenys, i atenent al caràcter dels fons públics assignats pel Servei Català de la Salut i el Consorci Sanitari de Barcelona, cal vetllar per tal que en l'execució de la selecció dels proveïdors garanteixi l'efectivitat dels principis de publicitat, concurrència, igualtat i no discriminació que inspiren la normativa sobre contractació pública.

Una vegada confeccionada la llista de possibles proveïdors, s'inicia el contacte directe per sol·licitar la informació requerida i concreta. Els aspectes més importants a considerar en poden resumir en :

- Experiència en el sector.
- Integració i compatibilitat amb el programari utilitzat si s'escau.
- Temps de resposta. Entrega/realització del servei
- Relació Qualitat/Preu
- Tenir implantats sistemes de qualitat i certificacions
- Tenir implantats sistemes de prevenció de Riscos laborals i polítiques de treball digne
- Disposar polítiques de Responsabilitat Social/Compromisos reals amb Objectius de Desenvolupament sostenible
- Responsabilitat mediambiental
- Cartera de clients
- Solvència econòmica (que pot incloure la prestació d'aval)
- Compliment dels criteris de qualitat en el material o matèries preestablertes i ús de materials reciclats o de sostenibilitat amb el medi ambient
- Lliurament dins dels terminis preestablerts
- Assumpció de responsabilitats/ penalitzacions per retards o incidències degudes a l'empresa externa
- Assumpció, si s'escau, d'un sistema de penalització per punts
- Existència de servei post-venta i característiques
- Política de comunicació compromesa amb el seguiment en les entregues i resposta ràpida en la gestió de les incidències (materials entregats en mal estat, amb demores o no són el que s'havia pactat)
- Proveïdors de proximitat
- Seguretat de pacient
- Transparència fiscal

<b>Preparat:</b>	<b>Revisat:</b>	<b>Aprovat:</b>
		Gerència

# NORMATIVA PER A LA SELECCIÓ I AVALUACIÓ DE SERVEIS SUBCONTRACTATS I PROVEÏDORS CLAUS A L'EAP POBLE SEC



Data edició: Febrer 2020

Data Revisió:

- Igualtat de gènere
- Confidencialitat
- Inserció laboral
- Estabilitat i qualitat laboral

## 9. CRITERIS D'HOMOLOGACIÓ

L'homologació de proveïdors és el procés mitjançant el qual ens assegurem que els proveïdors que seleccionem per incorporar al procés productiu són realment els indicats.

La nostra responsabilitat social empresarial defineix el nostre ADN i el nostre compromís amb la societat, l'entorn i grups d'interès.

Aquesta línia d'actuació ha de ser conseqüent amb la nostra imatge (els nostres principis ètics i ètica del treball,...)

Així doncs, la responsabilitat social empresarial amb les línies definides per la direcció de l'empresa, estableix els criteris crítics per a l'homologar.

Als proveïdors considerats aptes per acords a llarg plaç se'ls pot homologar, es a dir, definir-los com a verificació del compliment de certes especificacions o característiques comparades amb uns estàndards.

Així l'empresa faculta al proveïdor a poder subministrar productes i serveis a l'empresa.

### Sistema d'homologació:

- Requisits en l'àrea tecnològica : capacitat per desenvolupar e implantar productes i/o serveis d'acord amb les nostres necessitats, també relacionats amb la capacitat i disponibilitat de l'equip tècnic (inversions en desenvolupament tecnològic)
- Requisits en l'àrea de qualitat : aspectes de gestió de qualitat del proveïdor que permeten assegurar una dinàmica de millora continua (certificacions i anys)
- Requisits de l'àrea d'aprovisionament: aspectes centrats en la flexibilitat d'aprovisionament i en la política de gestió d'inventaris
- Requisits de l'àrea de costos: aspectes relacionats amb la competitivitat de l'estructura de costos
- Requisits de l'àrea de negocis : si el pla estratègic del proveïdor es afí amb el nostre
- Requisits ètics: Principis ètics i de normes de conducta mínima que han de guiar les actuacions dels proveïdors que tinguin relació amb la nostra empresa.

<b>Preparat:</b>	<b>Revisat:</b>	<b>Aprovat:</b>
		Gerència

# NORMATIVA PER A LA SELECCIÓ I AVALUACIÓ DE SERVEIS SUBCONTRACTATS I PROVEÏDORS CLAUS A L'EAP POBLE SEC



Data edició: Febrer 2020

Data Revisió:

- Requisits de responsabilitats mediambientals
- Sistema d'avaluacions de satisfacció de clients

En resum, la finalitat de la homologació es assegurar que un proveïdor està en condicions de realitzar en subministrament amb qualitat, quantitat i terminis d'entrega requerits per l'empresa.

## 10. CRITERIS D'AVALUACIÓ

L'objectiu de l'avaluació es tenir els millors proveïdors, eliminant els que no estan a l'alçada de la nostra activitat seguint el nostres criteris i uns proveïdors amb adaptabilitat i millora progressiva .

Criteris d'avaluació dels :

- Proveïdors de productes intermedis
- Proveïdors no assistencials
- Proveïdors socials

La regla general utilitzada en proveïdors no assistencials i proveïdors de productes intermedis es la ponderació objectiva multicriteri ( AHP) La direcció de l'empresa assigna un valor a cada criteri específic d'acord amb la seva importància, i es calcula una mitjana ponderada per a cada proveïdor en funció dels valors que obtingui per cada criteri específic. El proveïdor que obtingui la mitjana més alta serà el proveïdor seleccionat.

La ponderació objectiva multicriteri es una forma de quantificar quin proveïdor ofereix una millor oferta en ponderar els diferents factors que es consideren en una compra per tal de donar més pes a uns que a d'altres.

Els factors que es tenen en compte són, per exemple, el preu, la forma de pagament, el termini de lliurament o la certificació de qualitat. (igualar preu en proveïdors de proximitat o confiança per a fidelitzar relacions)

S'assigna una puntuació màxima a cadascun d'aquests factors de forma que la suma total sigui 100 i, a partir d'aquí, es puntua cada proveïdor amb una puntuació sobre 100.

El primer pas consisteix a determinar quins factors es valoraran i, a continuació, cal decidir quin pes es dona a cadascun d'aquests factors. Com més pes, més importància tindran a l'hora de decidir si s'opta per un proveïdor o per un altre.

Un cop ponderats els diferents factors, cal establir un barem per a cadascun. Per exemple, cal establir quin cost màxim pot pagar l'empresa pel producte/servei, quants dies es pot esperar per al lliurament, quant temps necessita per fer el pagament, quina qualitat es necessita. Amb aquesta informació, per a cada factor s'estableixen uns

<b>Preparat:</b>	<b>Revisat:</b>	<b>Aprovat:</b>
		Gerència

# NORMATIVA PER A LA SELECCIÓ I AVALUACIÓ DE SERVEIS SUBCONTRACTATS I PROVEÏDORS CLAUS A L'EAP POBLE SEC



Data edició: Febrer 2020

Data Revisió:

mínims, que obtindran una puntuació de 0 punts i per sota dels quals es desestimaran les ofertes, i uns òptims, que suposaran obtenir la puntuació màxima assignada a aquell factor.

Un cop descrit el barem, ja es pot puntuar cadascun dels factors i, a partir d'aquí, calcular la puntuació per a cada oferta.

El procediment per a la puntuació dels factors varia lleugerament en funció del factor considerat.

Per a la ponderació del factor cost, cal començar per calcular el cost unitari real. Es multiplica el preu per la quantitat, se'n resta el descompte, s'hi sumen els possibles costos addicionals, com ara embalatges, transport, etc., i es divideix pel nombre d'unitats.

## Proveïdors de productes intermedis

### Criteris :

- 1.- Preu. Preus raonables acordes amb la qualitat i la mitjana del mercat
- 2.- Qualitat. El primer factor a tenir en compte en relació al preu i valorant els indicadors dels serveis
- 3.- Proximitat. Es un factor important per l'accessibilitat
- 4.- Citació: Possibilitat de realitzar les proves complementaries en exploracions com radiologia simple. Valoració de citació multicanal, CAP, telèfon i/ internet (accés remot a les seves agendes de citació per a facilitar aquesta abans de marxar del nostre centre i horaris amplis d'oferta de serveis)
- 5.- Demora : s'estableixen unes demores màximes per proves NO URGENTS :
  - Radiologia simple : el mateix dia
  - Ecografies:3 dies
  - Tomografia : 5 dies
  - Ressonància magnètica nuclear: 7 dies
  - Endoscòpies: Si urgents uns 7 dies; preferents 15 dies-3 setmanes, normals d'1 a 3 mesos

Les analítiques es realitzen les extraccions en el nostre centre prèvia citació de dia i hora i oferta de serveis en horari més ampli fóra del nostre centre. Centres alternatius en cas d'extraccions complexes o entregues de mostres amb criteris de seguretat en la recollida de la mostra, alternatives de serveis en cas de no poder donar compliment a criteris de preferència o urgència a les nostres instal·lacions

- 6.- Responsabilitat social. Valorar accions de responsabilitat social amb iniciatives que promoguin la sostenibilitat (memòries de sostenibilitat o publicacions on es recullin accions de desenvolupament sostenible: fugir d'etiquetes d'imatge)

<b>Preparat:</b>	<b>Revisat:</b>	<b>Aprovat:</b>
		Gerència



# NORMATIVA PER A LA SELECCIÓ I AVALUACIÓ DE SERVEIS SUBCONTRACTATS I PROVEÏDORS CLAUS A L'EAP POBLE SEC



Data edició: Febrer 2020

Data Revisió:

## Proveïdors no assistencials

### Criteris :

- 1.- Preu. Preus raonables acordes amb la qualitat i la mitjana del mercat
- 2.- Qualitat El primer factor a tenir en compte en relació al preu i valorant la qualitat de les matèries primes i dels materials, components, característiques, atribut i durabilitat i economia sostenible.
- 3.- Forma de pagament : Es valora la forma de pagament i el termini. Es puntua valor òptim pagament a 60 dies
- 4.- Entrega: Es valora comanda mínima i termini d'entrega des de la comanda fins a l'entrega
- 5.- Servei postvenda: S'avaluen garanties i terminis de resolució d'incidències per assistència tècnica i servei de manteniment (canals oberts o pròxims de comunicació, comercials de referència i accessibles). També s'avalua política de devolucions

També caldrà considerar els següents criteris :

- Fiabilitat del termini dels subministres / serveis – Grau d'acompliment
- Adaptació dels proveïdor – Flexibilitat i adaptació a les nostres necessitats
- Fiabilitat d'informació – relació administrativa, qualitat i rapidesa de les ofertes, fiabilitat dels documents
- Experiència – nivell de seguretat i eficiència
- Reputació – Valoració en el mercat i d'altres clients
- Localització – Proximitat
- Servei d'atenció al client – Atenció a les nostres peticions
- Situació econòmica – Solvència econòmica, certificat de corrent de pagament fiscal i laboral
- Fabricant directe – Possibilitat d'oferir millors preus i qualitat de matèries primes
- Responsabilitat social – Valorar si disposen de polítiques socials i/o certificats d'aquesta índole (compromís amb treball digne, inserció social, igualtat, etc)
- Sistemes de qualitat i certificacions
- Sistemes de prevenció de Riscos laborals (treball digne)
- Responsabilitat mediambiental (criteris de sostenibilitat)

## Proveïdors socials

La relació entre nosaltres i les empreses s'han de basar en la confiança i transparència i ha de ser bidireccional.

Els proveïdors han d'estar alineats amb les polítiques de RSE i sostenibilitat.

Per a cada proveïdor es realitza una fitxa d'avaluació que sintetitza la informació vàlida on figuraran els resultats dels criteris avaluats.

<b>Preparat:</b>	<b>Revisat:</b>	<b>Aprovat:</b>
		Gerència

**NORMATIVA PER A LA SELECCIÓ I AVALUACIÓ DE SERVEIS SUBCONTRACTATS I PROVEÏDORS CLAUS A L'EAP POBLE SEC**



Data edició: Febrer 2020

Data Revisió:

**11. QUADRE MODEL D'AVAUACIÓ**

	Avaluació - ponderació		Observacions	Punts
	Òptim	Màxim		
Preu	xxxx €	70%	(preu òptim/preu)x10	10=7
Forma de pagament	60 dies data factura	5%	Contat=0 30días =1,5	10=0,5
Servei Tècnic	Mateix dia	5%	48h=0; 24h=1,5	10=0,5
Experiència	+10 anys	3%	5/9anys=1,5;-5anys=0	10=0,3
Filosofia	Adaptabilitat	3%	No=0	10=0,3
Garantia	3 anys	3%	2any=1,5;1any=0	10=0,3
Qualitat / certificacions	100 punts	6%	90 punts=8;95 punts=6	10=0,6
Implantació prev riscos laborals	SI	4%	SI=2;No=0	10=0,4
Responsabilitat Social	SI	2%	SI=1;No=0	10=0,2
Responsabilitat Mediambiental	SI	2%	SI=1;No=0	10=0,2
		100%		

**CRITERIS DE RENOVACIÓ DELS CONTRACTES**

- Acompliment de les condicions contractuals proposades per l'EAP Poble Sec
- Qualitat segons interlocutor usuari (molt bona, bona, regular, dolent, molt dolenta)
- Flexibilitat segons interlocutor (molt bona, bona, regular, dolent, molt dolenta)

**12. PROCEDIMENT DE COMUNICACIÓ I CONTROL DE "NO CONFORMITATS" AMB EL SERVEI PRESTAT I PER TAL DE MESURAR EL NOMBRE DE NO-CONFORMITATS**

- La Direcció mantindrà un registre de incidències i no conformitats de serveis prestats per prestadors externs de serveis assistencials .
- En qualsevol situació en la que es doni un incompliment de requisit o expectativa establerta (no conformitat), l'usuari afectat o el responsable del àrea corresponen ha de comunicar aquest fet a la Direcció que ha de registrar el cas i endegar si s'escau la corresponen investigació.

<b>Preparat:</b>	<b>Revisat:</b>	<b>Aprovat:</b>
		Gerència

**NORMATIVA PER A LA  
SELECCIÓ I AVALUACIÓ DE  
SERVEIS SUBCONTRACTATS  
I PROVEÏDORS CLAUS A  
L'EAP POBLE SEC**



Data edició: Febrer 2020

Data Revisió:

### 13. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DELS CONTRACTES

Reunions amb els proveïdors un cop a l'any per valorar els serveis i proposar millores.  
Reunions de seguiment periòdiques, polítiques de comunicació fluïdes en casos de novetats, ofertes, nous serveis, informes de seguiment o albarans de realització de servei entenedors.

<b>Preparat:</b>	<b>Revisat:</b>	<b>Aprovat:</b>
		Gerència