

P-04 Gestión de las compras y relaciones con proveedores

CONTENIDO

1. Objeto

0.1 Entradas y salidas

2. Identificación y comunicación de las necesidades de compra

3. Identificación de acceso a información por terceros

4. Identificación de riesgos en relaciones con terceros

4.1 Definición de criterios para gestionar proveedores de acuerdo con el riesgo

4.2 Definición de controles mínimos del proveedor por nivel de riesgo

4.3 Condiciones de seguridad de la información en la contratación de proveedores

4.4 Supervisión, revisión, evaluación, reevaluación y homologación de los servicios ofrecidos por los proveedores

5. Plan de desarrollo de proveedores. Comunicación

6. Solicitud de cotización/presupuesto

7. Aprobación de la compra

8. Envío de pedido firme a proveedor

9. Recepción, revisión y aceptación del pedido recibido / servicio prestado

10. Almacenamiento de material

11. Seguimiento y medición

12. Formatos y anexos

Revisado por:	Aprobado por: Dirección	Elaborado por: Resp. Sistema
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

1. Objeto

CLÍNICA BEIMAN ha desarrollado esta ficha de proceso para fijar los criterios para la gestión del riesgo relacionado con los proveedores y el proceso de compras tanto de productos como de servicios, y gestionar la seguridad en los accesos de proveedores y externalización.

Aplica a todos los productos y servicios comprados; al otorgamiento de accesos a proveedores a los sistemas de información de la organización, así como a los procesos de externalización de la gestión y control de parte o de todos los sistemas de información, entornos de redes y terminales.

0.1 Entradas y salidas

Entradas:

- Necesidades de compra de materias primas, bienes, insumos, otros.
- Necesidad de contratar servicios
- Definición de perfil del riesgo del proveedor
- Búsqueda de proveedores
- Evaluación y homologación de proveedores
- Necesidad de acceso a información por proveedores.
- Identificación de impacto de servicios de proveedores en el flujo de información.
- Necesidad de contratación externa de servicios.

Salidas:

- Perfil de riesgo por proveedor
- Proveedores homologados
- Contratos de suministro y/o cronogramas y planes de entrega de productos y servicios
- Solicitud de compra / petición de oferta / oferta / cotización
- Pedido en firme
- Albarán – Nota de Entrega
- Sistema de Evaluación de Proveedores
- Desarrollo y firma de contratos.
- Desarrollo y firma de compromisos de confidencialidad.
- Definición de requisitos de seguridad en las relaciones con terceros.

2. Identificación y comunicación de las necesidades de compra

Cualquier persona que trabaje en **CLÍNICA BEIMAN**, puede identificar los productos y/o servicios que se deben adquirir para el buen funcionamiento de los diferentes centros.

Una vez identificados esos productos/servicios, así como, las características correspondientes asociadas a cada uno de ellos (cantidad, plazos, especificaciones técnicas, etc.), la persona que los detectó debe comunicar al Responsable de cada Área la necesidad correspondiente.

Para ello, remitirá un mail con la descripción detallada de lo que necesita adquirir para evitar cualquier tipo de error.

Será el personal técnico y/o Responsable de cada Área, quien realice el pedido correspondiente a cada proveedor homologado y remita el mismo con copia al Responsable del Departamento Financiero de **CLÍNICA BEIMAN** un mail (contabilidad@clinicabeiman.com) detallando las características de cada producto/servicio referidas para su posterior aprobación.

Nota. En ocasiones que así lo precisen, bien siguiendo criterios de cantidad y/o cualquier otro establecido por Dirección, el Responsable del Departamento Financiero, así como el adjunto a gerencia, podrán realizar pedidos.

Responsable: Todo el personal

3. Identificación de acceso a información por terceros

Se deben de identificar los diferentes flujos de información que puedan implicar el acceso por parte de terceros a los datos de **CLÍNICA BEIMAN**, ya sea como consecuencia de la prestación de un servicio o de una comunicación deliberada por parte del personal de la organización.

En particular se considerarán todos los proveedores de servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa.

Responsable: Dirección/Dirección Clínica/Responsables de Departamento

4. Identificación de riesgos en relaciones con terceros

El Responsable del Sistema, mediante la aplicación de análisis de riesgos definido en este documento, así como, en la **IT-0201 Metodología de apreciación de riesgos por procesos** establece los criterios para clasificar y homologar a los proveedores de acuerdo con el posible impacto que pueden tener sobre la **CLÍNICA BEIMAN**, sus procesos y los resultados esperados. Se debe prestar especial atención en los riesgos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación, y su implicación en el intercambio de volúmenes elevados de datos.

CLÍNICA BEIMAN en el momento de contratar a un proveedor para la prestación de servicios que puedan derivar en accesos a datos, intentará seleccionar únicamente aquellos que ofrezcan unas garantías mínimas para aplicar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la seguridad de la información.

Responsable: Responsable del Sistema/Responsable de Seguridad

4.1 Definición de criterios para gestionar proveedores de acuerdo con el riesgo

Para clasificar los riesgos de los proveedores **CLÍNICA BEIMAN** define y aplica los siguientes criterios:

Riesgo Alto: Proveedor que suministra productos/insumos/servicios que son esenciales para la organización y tienen un impacto importante en la prestación, cumplimiento de requisitos y/o interrupción de nuestros servicios. Con base en este criterio, consideramos como riesgo alto los siguientes tipos de proveedores:

- Colaboradores sanitarios
- Suministro de maquinaria hospitalaria
- Servicios informáticos de administración de sistemas y aplicación de gestión de pacientes
- Servicios de mantenimiento/soporte correctivo y preventivo
- Servicios básicos de electricidad, comunicaciones, etc.
- Subcontratas que nos representan prestando total o parcialmente servicios contratados por nuestros clientes

Riesgo Medio: Proveedor que suministra productos/insumos/servicios que son importante para la organización y tienen un impacto moderado en la prestación y/o cumplimiento de requisitos de nuestros servicios. Con base en este criterio, consideramos como riesgo medio los siguientes tipos de proveedores:

- Servicios de limpieza
- Servicios de asesoramiento legal y financiero

Riesgo Bajo: Proveedor que suministra productos/insumos/servicios que no son esenciales para la organización y tienen un impacto poco relevante en la prestación y/o cumplimiento de requisitos de nuestros servicios. Con base en este criterio, consideramos como riesgo bajo los siguientes tipos de proveedores:

- Servicios conexos como transporte, alimentación u otros
- Servicios de mensajería

Para aquellos casos en los que no se cuente con información suficiente o adecuada para clasificar al proveedor de acuerdo con su nivel de riesgo, el Responsable del Sistema le asignará un nivel de riesgo en función de los criterios de impacto establecidos.

Responsable: Responsable del Sistema

4.2 Definición de controles mínimos del proveedor por nivel de riesgo

Con relación al nivel de riesgo evaluado se le exige al proveedor para ser considerado como homologado por **CLÍNICA BEIMAN** la aplicación de los siguientes controles/medidas mínimas definidas y a tal fin evaluados conforme a directrices de Dirección:

Nivel de riesgo bajo: No se establecen requisitos específicos, más allá de los generales indicados en este documento

***Nota.** Toda entidad o profesional liberal contratado para prestar un servicio en las actividades incluidas en el alcance del sistema de gestión de calidad y seguridad de la información implantado, deberá acreditar su homologación, autorización oficial o cualificación profesional para el desarrollo de las actividades para las que ha sido contratado.*

Igualmente, quedarán suscritos a las buenas prácticas a tal fin establecidas por nuestra empresa y la normativa vigente.

Nivel de riesgo medio:

Criterio	Definición
Contrato	Se establezcan los criterios de compra específicos por proveedor
Antigüedad	<p>Proveedor histórico: Todo proveedor que, a través de la relación y experiencia de más de un año en los suministros/servicios, CLÍNICA BEIMAN lo considera como adecuado.</p> <p>Proveedor Nuevo (en prueba): Se considera como tal aquel proveedor que se haya incorporado al listado de proveedores de la empresa en el último año y no se haya incluido como proveedor histórico.</p>
Frecuencia de compra	<p>Proveedor Habitual: Todo aquel proveedor del que se adquiere productos o se contratan servicios de forma continua y repetitiva, siendo en la mayoría de los casos proveedor principal de cada producto o servicio.</p> <p>Proveedor Ocasional: Todo aquel proveedor al que se realizan pedidos en ocasiones especiales tales como incapacidad de suministro del producto o servicio por parte de un proveedor habitual por tratarse de servicios o productos ocasionales, circunstanciales o especiales.</p>
Aceptación	<p>Proveedor Aceptable: Será considerado como tal aquel que suministra sin que haya ninguna no conformidad las 3 primeras compras.</p> <p>Proveedor No Aceptable: Todo aquel proveedor que sistemáticamente incumpla con las condiciones y requisitos especificados para sus productos o servicios o que a lo largo del año se produzcan un 10% de no conformidades del total de las compras en ese año.</p>
Incidencias	<p>Se anota el nº total de incidencias o productos no conformes que durante cada período se han detectado respecto a cada proveedor homologado.</p> <p>Dirección decidirá, en el caso de rechazos reiterados o graves por el suministro, la pérdida de homologación para el proveedor afectado, siempre que no sean suministradores únicos de los que es cautivo, o en condiciones en que no haya alternativas.</p>
Certificación	Compromiso de certificación expreso en un tiempo no superior a un año

Nivel de riesgo alto:

Se aplicarán aquellos criterios a tal fin expuestos para proveedores clasificados como de riesgo medio más la siguiente relación de criterios:

Criterio	Definición
Contrato	Se establezcan los criterios de compra específicos por proveedor
Certificado	Se toma en consideración si el proveedor dispone de un Sistema de Gestión certificado por algún organismo Certificador Nacional o Extranjero debidamente acreditado o si la certificación es del producto que suministra. Se considera efectiva la homologación tras comprobar que el certificado cumple el tipo de suministro solicitado. Para ello se solicita del proveedor copia del documento de certificación correspondiente que lo acredita.
Solvencia	Cumplimentación del registro XXXXX.
Auditoría Segunda Parte	A criterio de Dirección. Se elaborará a tal fin una lista de comprobación (CHECK LIST) de evaluación en función de las características del proveedor y a tal fin definidos por Dirección.

Responsable: Responsable del Sistema

4.3 Condiciones de seguridad de la información en la contratación de proveedores

Independientemente del nivel de riesgo asociado a cada tipo de proveedor, **CLÍNICA BEIMAN** para evitar que la contratación de un proveedor introduzca posibles vulnerabilidades, como la posibilidad de daño, pérdida o compromiso de los datos, disponibilidad e integridad de aplicaciones; se tomarán de manera general las siguientes medidas de seguridad:

Los acuerdos que impliquen el acceso de terceros a recursos de tratamiento de la información deben basarse en un contrato que recoja los requisitos de seguridad e incluya las políticas y normas de seguridad de la empresa, asegurando que se evitan malentendidos con proveedores a través de la firma del acuerdo.

En la redacción de este contrato se debe tener en cuenta aspectos específicos de seguridad como:

- Cláusulas de confidencialidad.
- Mecanismos de control de acceso necesarios (remoto o insitu).
- Requisito de disponibilidad de sus servicios.
- Tiempo de respuesta ante incidencias.
- Acompañamiento o supervisión en el acceso físico a las instalaciones de la organización.

Se firmarán acuerdos de confidencialidad con los proveedores de servicios que puedan tener acceso a la información de los sistemas de manera obligatoria.

Además, los contratos deben garantizar la entrega fiable de productos y servicios, que es sumamente importante con proveedores de servicios de la nube.

La adquisición de sistemas, aplicaciones o recursos que vayan a tratar información pero que no tengan la condición de servicios, siguen necesariamente el proceso de homologación, evaluación y seguimiento de proveedores establecido en **CLÍNICA BEIMAN**.

Se supervisará el nivel de servicio que se está ofreciendo para comprobar que sea el contratado. En el caso de que se encontraran incidencias en el suministro de los servicios se revisarán los contratos, se comunicará al tercero y de no resolver el problema se tomarán las medidas legales que la Dirección considere oportuno.

El Responsable de Sistema o quien él determine, está obligado a registrar los incidentes de seguridad que se detecten en el cumplimiento de los citados contratos, con el fin de poder analizar la calidad de los servicios.

Dirección decidirá si es necesario realizar verificaciones de antecedentes de determinados aspectos con terceros.

Responsable: Responsable del Sistema

4.4 Supervisión, revisión, evaluación, reevaluación y homologación de los servicios ofrecidos por los proveedores

La verificación de existencia de controles indicada, así como, el cumplimiento de las cláusulas de seguridad se realizará/verificará antes del inicio de la relación y de forma al menos **ANUAL** o cuando las circunstancias que motivan la evaluación del riesgo del proveedor sufran variaciones. En el caso de proveedores con los cuales ya se venían manteniendo relaciones con anterioridad se establece un periodo máximo de un año para el cumplimiento de los controles mínimos establecidos. Se mantiene un registro de proveedores homologados **R-0401 Listado de Proveedores Homologados**.

***Nota.** El Responsable del Sistema, deberá actualizar conforme a los criterios definidos en el presente documento, el R-0401 Listado de Proveedores Homologados y notificar al Responsable de Compras mediante email.*

Se reflejará, igualmente, una valoración con carácter anual de los servicios prestados por cada proveedor y de las incidencias ocurridas que afecten a la seguridad de la información.

Se valorará la necesidad de realizar auditorías de manera periódica, en función del volumen y criticidad de los datos manejados o si se considera que existe un riesgo alto de pérdida de información o de otro riesgo crítico. Todos los incidentes de seguridad relacionados con el trabajo del proveedor deben ser trasladados al responsable correspondiente para su gestión como violación de seguridad.

Se gestionará cualquier cambio propuesto o tras la finalización del contrato. Si es necesario, el responsable del sistema realizará una nueva evaluación de riesgos antes de aceptar los cambios.

Responsable: Responsable del Sistema

5. Plan de desarrollo de proveedores. Comunicación

El proveedor recibe una comunicación para participar en el proceso de evaluación, a través de un correo electrónico enviado por **CLÍNICA BEIMAN** con título "EVALUACIÓN PROVEEDOR", en este correo electrónico, se facilitará al proveedor:

- Comunicación para la participación en el proceso,
- Información para que confirme sus datos y participación en el proceso,
- Check List de requisitos solicitados por CLÍNICA BEIMAN (en caso de ser necesario)

Para formar parte del Listado de Proveedores Homologados de CLÍNICA BEIMAN, es requisito necesario estar incluido en este Sistema de Evaluación de Proveedores.

Responsable: Responsable del Sistema

6. Solicitud de cotización/presupuesto

El Responsable de cada Área, solicitará cotización/presupuesto a aquellos proveedores homologados y que formen parte del “**R-0401 Listado de Proveedores Homologados**”, en función de las características del producto/servicio requerido.

CLINICA BEIMAN, solicita con periodicidad mínima anual, una actualización de tarifas de productos y servicios a todos aquellos proveedores homologados.

Para todos los casos en los que haya que adquirir un producto/servicio, **se solicitará cotización a un mínimo de 3 de ellos.**

Se describirá lo más completo posible el material o servicio sobre el que se solicita cotización en base a la información referida, debiendo cumplimentar necesariamente:

- Características y/o especificaciones técnicas.
- Cantidades.
- Plazos.
- Condiciones económicas.
- Observaciones.
- Cualquier otra información que se estime conveniente requerir al proveedor.

Se identificará el responsable de **CLÍNICA BEIMAN** o persona de contacto para la gestión de la oferta y pedido.

Una vez se reciben las cotizaciones, decidirá cuál es la opción más conveniente siguiendo el criterio impuesto por Dirección.

Tras recibir las diferentes cotizaciones, decidirá cuál es la opción más conveniente primando en todo momento el servicio por el proveedor en función del precio, plazo de entrega/rapidez de respuesta y condiciones postventa.

Nota. *Todo el proceso anteriormente descrito es costoso e implica una inversión de tiempo, por lo que a la hora de adquirir elementos cuyo valor, o responsabilidad funcional no lo justifique, se simplificará en la medida de lo posible.*

Responsable: Responsable Departamento Financiero

7. Aprobación de la compra

Todas las compras tanto de productos como de servicios realizadas en **CLÍNICA BEIMAN**, son aprobadas y tramitadas por el personal técnico, Responsable de Área y/o el Responsable del Departamento Financiero siguiendo los criterios establecidos por Dirección.

IMPORTE	RESPONSABLE
Material fungible (independientemente del coste)	Personal técnico
Material extraordinario con importe > 150€	Responsable de Área o persona autorizada por el mismo
Compras grandes por importes elevados	Dirección

Nota. Cuando el material a adquirir o servicio a contratar suponga un desembolso económico elevado y a criterio del Responsable del Departamento Financiero se tengan dudas sobre la conveniencia o no de tramitar el pedido, realizará previamente consulta a Dirección, quien deberá **aprobar el pedido por escrito**.

Responsable: Dirección/Responsable Departamento Financiero

8. Envío de pedido firme a proveedor

El Responsable del Departamento Financiero, cumplimentará los apartados correspondientes en el software de gestión BMconta de cara a generar el correspondiente registro de "Hoja de pedido" y remitirá los mismos por mail y/o según metodología impuesta por el proveedor.

Para agilizar los trámites, estas peticiones podrán, **además**, ser realizadas por vía telefónica.

CLÍNICA BEIMAN recibirá por parte de aquellos proveedores que tengan este sistema vía mail "PROFORMA" informando de la disponibilidad de los artículos solicitados y dando visto bueno en la misma a parte o a la totalidad del pedido.

Responsable: Responsable Departamento Financiero

9. Recepción, revisión y aceptación del pedido recibido / servicio prestado

Los pedidos son recibidos directamente en cada centro. En todos los casos se entregarán **siempre** por la puerta principal de la empresa o sección de administración (en aquellos centros

que así tengan esta configuración), no siendo aceptada su entrega por ninguna otra dependencia.

Además, en aquellos casos en los que sea posible, siempre deberán estar acompañadas de un “**ALBARÁN**” o “**NOTA DE ENTREGA**”. Si el repartidor no la presenta, en función de la necesidad de la empresa en la recepción de material, se podrá:

- a) No se aceptará la mercancía ni se revisará su contenido, ordenando la devolución inmediata.
- b) La empresa se pondrá en contacto con el proveedor solicitando el albarán y/o factura correspondiente y procederá a la revisión del contenido.

Una vez asegurado que el pedido, externamente, es correcto, se procederá a revisar si lo que han entregado coincide con lo que el “**ALBARÁN**” indica.

Una vez que se ha comprobado y todo está correcto, la persona responsable de la recepción procederá a aceptar el pedido, firmando el “**ALBARÁN**”. El repartidor se quedará con una copia firmada y sellada del mismo, y la persona responsable de la recepción con la otra. Posteriormente, se dará de alta en el programa interno de gestión (BMconta) **por n° de referencia del producto**.

Nota. *Por motivos de la COVID19, no todos los proveedores presentan albaranes físicos, por lo que, en caso de ser necesario, se solicitarán los mismos al proveedor de manera digital mediante el envío de mail.*

En caso de presentar daños, se cumplimentará el apartado correspondiente en el albarán y se procederá a abrir una No Conformidad al proveedor, según lo especificado en la ficha de proceso P-05 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS. Si los daños son mayores, el pedido no será aceptado.

Para los casos de servicios prestados, la persona de **CLÍNICA BEIMAN** que haya solicitado el servicio y/o haya recibido el servicio adquirido deberá indicar a Dirección o verbalmente o vía telefónica la ejecución conforme del mismo. Si se presentasen desviaciones en las disposiciones de la prestación de servicios se debe abrir una No Conformidad al proveedor, según lo especificado en la ficha de proceso P-05 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Responsable: Responsable de Centro

10. Almacenamiento de material

El Responsable del Departamento Financiero, dará entrada en BMconta del material que se ha recibido.

Una vez dado de alta en el sistema, se procederá a su colocación en el lugar correspondiente en el interior de cada centro y asegurando de su adecuada disposición.

Responsable: Responsable de Centro

11. Seguimiento y medición

Para la evaluación de la eficacia y seguimiento de la correcta aplicación de este proceso y las posibles incidencias que puedan encontrarse, se atiende a lo establecido en el documento P-08 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

Responsable: Responsable del Sistema

12. Formatos y anexos

Documento	Tiempo de archivo de los registros que genera	Responsable
R-0401 Listado de Proveedores Homologado	3 años	Resp del Sistema
R-0402 Hoja de Pedidos	3 años	Resp del Sistema
R-0403 Compromiso confidencialidad	3 años	Resp del Sistema

Registro de las Modificaciones		
Revisión	Fecha	Naturaleza de la Revisión
00	10/08/2022	Edición Inicial