



Famatel[®]

**Manual de proveedores
2024**

**Ingenuity and
electrical solutions**



CONTENIDO

1.	Código de conducte y responsabilidad social y corporativa	3
1.1.	¿cómo promovemos la ética y el cumplimiento entre nuestros proveedores?	4
1.2.	Los compromisos de FME	4
1.3.	Principios de conducta ética de nuestros proveedores	4
1.4.	Conflictos de interés	5
1.5.	Derechos humanos	5
1.6.	Prohibición del trabajo forzoso	5
1.7.	Prohibición del trabajo infantil	5
1.8.	Respecto al derecho a asociación y negociación colectiva	5
1.9.	Empleo digno	5
1.10.	Igualdad de oportunidades y no discriminación	5
1.11.	Seguridad y salud	6
1.12.	Protección de la salud y seguridad de los trabajadores	6
1.13.	Respuesta ante situaciones de riesgo	5
1.14.	Calidad del producto y servicio	6
1.15.	Cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad	6
1.16.		6
1.17.		6
2.	Aceptación del código de conducta de proveedores de fme	7
2.1.	Registro de empresa iso9001	7
2.2.	Cuestionario de Auto Evaluación y metodología valoración de proveedores	7
3.	Proceso de aprobación componentes y materias primas als	8
3.1.	Ámbito de aplicación	8
3.2.	Aprobación/rechazo	8
3.3.	Ejecución de producción significativa (materias primas)	8
4.	Requisitos de producción	9
4.1.	Trazabilidad del lote	9
4.2.	First in, first out	9
4.3.	Embalaje	9
4.4.	Garantías y calidad concertada	9
4.5.	Gestión de las no conformidades	9
4.6.	Plazos de respuestas	10
4.7.	Mejora continua	10
5.	Confidencialidad y protección de datos	11



Teniendo en cuenta que la actividad de FAMATEL S.A (en adelante FME) depende en gran medida de la calidad de los productos suministrados, consideramos esencial enfrentar este desafío junto a nuestros proveedores para que nuestros productos tengan éxito en el mercado.

Una cooperación exitosa implica un estricto cumplimiento de los requisitos de precio, confiabilidad del suministro, calidad e innovación en todos los niveles de su cadena de suministro hasta la entrega a cliente final FME. Por ello, y a través de esta guía, ponemos a disposición de nuestros proveedores una declaración actualizada de los requisitos claves de calidad que se espera que cumplan al trabajar con nosotros.

Al presentar una oferta como proveedor potencial, el proveedor reconoce haber leído, comprendido y aceptado los requisitos establecidos en la presente directriz; se compromete a cumplir con estos requisitos sin excepción, y promete garantizar su implementación en toda su cadena de suministro.

PROPÓSITO: Este manual ha sido creado para los proveedores de FME y se proporciona para comunicar los requisitos de calidad, entrega y compra. Este Manual de calidad del proveedor describe las reglas comerciales y los requisitos del proveedor necesarios para estandarizar los procesos, los rechazos y el rendimiento del proveedor.

La intención de este manual es ampliar el alcance de los últimos requisitos de la ISO9001 e incluir los requisitos adicionales de FME.

Este documento define los sistemas y procedimientos básicos de calidad requeridos para FME y están destinados a orientar a los proveedores a estos requisitos. El sistema de calidad del proveedor está sujeto a revisión y evaluación por parte del personal de FME y este documento servirá de base para dicha revisión.

ALCANCE: Este manual es obligatorio para todos los proveedores de materiales productivos (materias primas, componentes y procesos industriales subcontratados) a FME y empresas conjuntas registradas bajo el nombre FME y para todas las líneas de productos.

Con el fin de orientar a nuestros proveedores para que colaboren con nosotros en la materialización de estas prioridades, FME dispondrá del personal necesario de calidad de proveedores, ingeniería y laboratorio de materiales. Creemos que FME no puede alcanzar el éxito sin una calidad, costes, servicio y tecnología excelentes sino es en base a su estrecha relación con sus proveedores

1. CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

El código de conducta afecta a empleados, socios comerciales y a cualquier persona o empresa con relación contractual con FME

El código de conducta de proveedores establece los principios que determinan la cultura ética y que orientan la relación entre FME y sus proveedores, estableciendo unas pautas mínimas de conducta que estos últimos han de asumir. Este Código refleja el espíritu y la letra de los valores y pautas de actuación que pueden encontrarse en las políticas de FME. Este compromiso se afianza con su adhesión a modelos de comportamiento empresarial como son la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). FME considera la relación con sus proveedores un elemento indispensable para la consecución de sus objetivos, por lo que busca establecer con ellos relaciones duraderas basadas en la confianza, el respeto mutuo y la transparencia. Es por ello que FME promueve e incentiva entre sus proveedores la adopción de prácticas acordes con las pautas desarrolladas en este Código. De la misma manera que FME extiende sus compromisos en su relación con proveedores, los empleados de la compañía, actúan conforme a los principios y disposiciones recogidos en el Código Ético de empleados de FME.



1.1. ¿cómo promovemos la ética y el cumplimiento entre nuestros proveedores?

La ética es parte consustancial de la cultura de FME y rige las relaciones de la compañía con terceros, entre los que se encuentran los proveedores. En este sentido, FME dedica los recursos suficientes para velar por la efectividad de su modelo de ética. Los proveedores de FME deben comprometerse formalmente con el cumplimiento de los Principios de Actuación recogidos en el presente Código de Conducta, en el momento en el que se establezca la relación comercial y durante la misma. Los proveedores pondrán en conocimiento de sus empleados, aquellos que estimen necesario, el presente Código para asegurar su cumplimiento, y promoverán la adopción de los principios recogidos en el presente Código entre sus propios proveedores y subcontratistas. Los proveedores permitirán a FME y/o terceras partes designadas por la compañía evaluar el adecuado cumplimiento de los principios del Código mediante auditorías. Para ello, los proveedores facilitarán la información pertinente y cooperarán con la compañía. FME establece la obligación de comunicar a la mayor brevedad posible, por los canales establecidos, los incumplimientos de los principios recogidos en el Código de los que pueda tener conocimiento el proveedor. Del mismo modo, las cuestiones relativas a la ética y el cumplimiento serán incluidas en los procesos de evaluación y selección de terceros. El incumplimiento de estos principios podría suponer la adopción de medidas como la aplicación de planes de acción correctiva, la suspensión y/o la rescisión de las relaciones contractuales, según la gravedad del incumplimiento.

1.2. Los compromisos de FME

En la relación con sus proveedores, FME se compromete entre otros a:

- Actuar con imparcialidad, objetividad y de manera documentada en los procesos de compras y selección de proveedores, siguiendo criterios técnicos, económicos y de calidad, y cumpliendo con los procedimientos establecidos por la organización.
- Establecer relaciones duraderas basadas en la confianza, el respeto mutuo y la transparencia, velando por evitar situaciones de dependencia económica significativa e impulsando el desarrollo económico del proveedor más allá de la relación con FME.
- Impulsar la eficiencia en la relación con sus proveedores, asegurando una adecuada coordinación en sus interacciones y buscando la mejora continua.
- Hacer un uso responsable y profesional de la información, preservando en todo momento su confidencialidad y cumplimiento con la legislación vigente en materia de protección de datos. Asimismo, FME se compromete a respetar los derechos de propiedad intelectual.

1.3. Principios de conducta ética de nuestros proveedores

Los principios de conducta del presente Código, asentado sobre los valores de FME, se agrupan en:

A) Ética y transparencia

FME asume la ética, integridad y transparencia como fundamentos en su manera de actuar y de relacionarse con terceros. Por ello, extiende esta asunción a sus proveedores, de los que espera que cumplan las leyes que les sean de aplicación y actúen de forma ética, íntegra y transparente.

B) Cumplimiento de la legislación y actuación conforme a valores éticos universales Los proveedores de FME deberán conocer las leyes que afecten a su actividad, actuar en todo momento de acuerdo a la legislación vigente, ejercer una competencia leal, con los mecanismos y herramientas en el mercado que respeten la buena fe comercial y observar en todas sus actuaciones un comportamiento ético. Los proveedores no deberán llevar a cabo prácticas ni conductas no éticas, que aun sin vulnerar la ley, puedan perjudicar la reputación de FME y afectar de forma negativa a sus intereses. Los proveedores de FME velarán por que sus empleados conozcan la normativa relevante para las funciones que desempeñen y establecerán los controles internos necesarios que aseguren el cumplimiento de la ley y de los valores éticos de este Código de Conducta de Proveedores.

C) Medidas contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

Los proveedores de FME se abstendrán de ejercer prácticas que impliquen corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y los pagos de facilitación. Ningún proveedor deberá aceptar, ofrecer o conceder a cualquier empleado de FME y/o tercero relacionado con éste, en el contexto de la actividad empresarial desarrollada para o en nombre de FME - directa o indirectamente -, regalos, obsequios u otras ventajas no autorizadas, ya sean en metálico o en forma de otras prestaciones, con el objetivo de conseguir tratos de favor, o que puedan afectar a una relación comercial basada en la objetividad e imparcialidad.



1.4. Conflictos de intereses

Los proveedores deberán evitar situaciones que puedan dar lugar a un conflicto entre los intereses personales de sus empleados y los intereses de FME, y deberán mantener mecanismos que, en caso de potencial conflicto de interés de alguno de sus empleados, garanticen la independencia de la actuación de los proveedores y su plena sujeción a la legislación aplicable

1.5. Derechos humanos

FME impulsa, en su ámbito de influencia, el respeto a los derechos humanos reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y observa el cumplimiento de sus Principios Rectores sobre Empresas y los Derechos Humanos. El cumplimiento de los derechos humanos es un pilar fundamental en la relación con sus proveedores, contratistas y otros socios y por ello, rechaza trabajar con terceros que no sean rigurosos en la protección y salvaguarda de los mismos.

1.6. Prohibición del trabajo forzoso

Los proveedores deberán adoptar las medidas necesarias en su organización para no permitir ninguna forma o modalidad de trabajo forzoso u obligatorio, entendiendo este como el trabajo o servicio exigido a un individuo bajo amenaza o coacción. Asimismo, deberán adoptar prácticas de empleo compatibles con los principios recogidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en esta materia.

1.7. Prohibición del trabajo infantil

FME exige a sus proveedores el conocimiento y cumplimiento de los Convenios Internacionales de la OIT sobre la eliminación del trabajo infantil (Convenio 182), entendiendo como tal la abolición de toda forma de esclavitud, utilización y reclutamiento para actividades ilícitas y prostitución de menores de 18 años y la consideración de la edad mínima de adhesión al empleo, establecida en la geografía correspondiente, no siendo inferior a la edad en que cesa la obligación escolar o, en todo caso, a 15 años (Convenio 138)

1.8. Respeto al derecho a asociación y negociación colectiva

Los proveedores respetarán la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva de los trabajadores, observando las normas aplicables en cada caso y sin que su ejercicio pueda derivar en represalias. En aquellos casos en los que el proveedor desarrolle actividades en jurisdicciones donde el derecho de asociación o libertad sindical no esté reconocido o sea ilegal, el proveedor facilitará alternativas para el ejercicio de este derecho, siempre dentro del marco legal del país.

1.9. Empleo digno

Los proveedores deberán cumplir las leyes y reglamentos en materia de salarios y horarios de trabajo, respetando todos los derechos de los trabajadores, entre ellos: salario digno, remuneración de horas extraordinarias, beneficios sociales y derecho al descanso.

1.10. Igualdad de oportunidades y no discriminación

Los proveedores promoverán la igualdad de oportunidades y no tolerarán prácticas discriminatorias en materia de empleo y ocupación por motivos de raza, color, género, orientación sexual, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen. Los proveedores no permitirán cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo para los derechos de las personas, tratando a todos sus empleados con dignidad y respeto.



1.11. Seguridad y salud

FME prioriza la seguridad y la salud de sus empleados y proveedores en todas sus decisiones, y espera que el proveedor promueva el desarrollo de buenas prácticas en la materia e impulse medidas preventivas con el objetivo de asegurar que desempeña sus funciones en un entorno de trabajo seguro y saludable.

1.12. Protección de la salud y seguridad de los trabajadores

Los proveedores velarán por la protección de sus trabajadores y fomentarán una cultura de seguridad y salud ofreciendo un entorno laboral seguro a sus empleados, comprometiéndose a cumplir todas las normas aplicables de prevención de riesgos laborales. Los estándares mínimos incluyen: acceso al agua potable, asistencia médica adecuada en caso de accidente y/o enfermedad, equipos de protección individuales adecuados en caso necesario, evaluación de riesgos para la prevención de accidentes y/o enfermedades profesionales, formación e información de seguridad y salud al empleado, vigilancia de la salud inicial y periódica así como disponer de medios humanos y materiales suficientes para cumplir con todas las obligaciones en materia de prevención. Asimismo, deberán velar por la seguridad de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de sus actividades, adoptando siempre el principio de precaución. Además, se valorará la certificación de los sistemas de gestión de los proveedores acorde a estándares internacionales como ISO 45001 y OHSAS 18001

1.13. Respuesta ante situaciones de riesgo

Los proveedores deberán asegurar que cualquier situación potencial de riesgo susceptible de afectar a la seguridad en el lugar de trabajo sea identificada, notificada, evaluada y gestionada de un modo apropiado. Asimismo, minimizarán los posibles impactos a través de la implementación de planes de respuesta ante emergencias.

1.14. Calidad del producto y servicio

FME sitúa al cliente en el centro de sus decisiones. Los proveedores deben trabajar bajo el compromiso de mejora en sus procesos con el fin de que los clientes de FME obtengan la satisfacción del estándar de calidad FME, sin que merme el compromiso de la compañía con la sostenibilidad.

1.15. Cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad

Para FME la calidad representa la máxima satisfacción del cliente en el uso del producto a lo largo de su vida útil. Los productos y servicios comerciales entregados por los proveedores a FME deberán cumplir con los estándares y parámetros de calidad y seguridad requeridos por las leyes aplicables y de conformidad y, además, se deberá prestar especial atención al cumplimiento de precios, plazos de entrega y/o servicios postventa que acompañen el producto, en su caso.

1.16. Medio ambiente y compromiso con el entorno FME impulsa la preservación y el respeto al medio ambiente. Su compromiso se manifiesta en el cumplimiento de las mejores prácticas ambientales en todas sus actividades, por medio de la minimización de los impactos ambientales, la eficiencia en el uso de los recursos, la reducción de las emisiones y el desarrollo de iniciativas sostenibles. En sus relaciones con proveedores, FME transmitirá estos principios y exigirá el cumplimiento de los procedimientos y requisitos ambientales aplicables en cada caso, observándose siempre el principio de precaución.

1.17. Cumplimiento con la legislación ambiental y aplicación de las mejores prácticas En la relación comercial con FME, además de contar con los permisos y licencias ambientales necesarias para ejercer la actividad, los proveedores deberán mantener un compromiso constante con la protección del medio ambiente, y cumplirán los estándares y exigencias recogidos en la legislación local, nacional e internacional que fuese de aplicación. Asimismo, se comprometerán a contar con un sistema de gestión ambiental eficaz que cumpla con las obligaciones legales locales, nacionales e internacionales; así como a minimizar el impacto ambiental de su actividad, aplicando las mejores prácticas disponibles. Los proveedores



deberán trabajar de forma constante en la prevención y reducción de riesgos e impactos medioambientales relacionados con residuos, vertidos o emisiones, que impacten en el entorno. Los proveedores deberán asumir su responsabilidad sobre los impactos que produzcan sus actividades, poniendo los recursos necesarios para remediarlos y/o mitigarlos, cumpliendo con el pago de sanciones que les correspondan si éstas se produjeran.

2.ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES DE FME

El proveedor de FME, se compromete a respetar los principios y disposiciones del Código de Conducta del Proveedor de FME entre los que se encuentran la promoción de la ética, el cumplimiento de los derechos humanos y laborales, la calidad del producto o servicio, el control de la seguridad y salud, el respeto al medio ambiente, la protección de los activos y datos de las personas y entidades con las que trabaja. De este modo, el proveedor se compromete a trasladar estos valores y principios a sus proveedores y contrapartes relevantes. Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto, por sus proveedores, de los principios y requisitos del presente Código de Conducta de Proveedores de FME, la compañía podrá bien internamente, o bien a través de firmas externas e independientes, realizar auditorías sobre dicho cumplimiento en cualquier instalación del proveedor, de cualquier tipo (producción, administración, logística, etc.), así como en cualquier instalación relacionada con el proveedor (subcontratista, subsidiaria, sub-proveedor), facilitando éste la información necesaria por adelantado para llevar a cabo dicha auditoría. Asimismo, el proveedor de FME realizará una autoevaluación del cumplimiento de los principios del presente Código de Conducta, con el fin de identificar aspectos de gestión susceptibles de mejora. Los resultados de esta autoevaluación, no serán una condición de finalización de un contrato, excepto incumplimientos muy graves. FME se compromete a mantener la confidencialidad de los resultados de las auditorías realizadas a sus proveedores, así como los resultados de la autoevaluación.

EVALUACIÓN NUEVOS PROVEEDORES

El proceso automático de aprobación de un proveedor potencial de FME se produce en las siguientes circunstancias:

2.1.Registro de empresa ISO9001. .

Se procederá a la evaluación del proveedor mediante el cuestionario de Auto Evaluación (QUA-058) que será remitido, por el responsable de compras, al proveedor potencial en cuestión para ver si es posible incorporarlo al panel de proveedores autorizados. El proveedor responderá adecuadamente al cuestionario de acuerdo con los requisitos de las preguntas y lo devolverá al responsable de compras/calidad para su calificación y aceptación si procede. La calificación obtenida y el nivel de evaluación vienen determinados por la tabla siguiente:

2.2. Cuestionario de Auto Evaluación y metodología valoración de proveedores

El departamento de calidad se reserva el derecho de comprobar "in situ", en las instalaciones de cliente que el proveedor cumple con lo indicado en la Auto Evaluación.

En el caso de que el proveedor potencial obtenga una valoración Nivel C – No Autorizado, se podrá desarrollar un plan de acciones conjunto, para mejorar el resultado y obtener una valoración Nivel A o B

Porcentaje Obtenido	Nivel	Valoración
91-100%	A	Autorizado: Totalmente satisfecho
70-90%	B	Autorizado: Aceptable
< 70%	C	No autorizado

En el mismo cuestionario de auto evaluación se marcarán las pautas de valoración de desempeño del proveedor durante el periodo de un año de manera que se pueda hacer seguimiento de la calidad del servicio (cantidad entregada/entrega a tiempo/calidad). [\(Descarga\)](#)



3. PROCESO DE APROBACIÓN COMPONENTES Y MATERIAS PRIMAS

El proceso de aprobación de piezas para producción debe permitir que el uso de los productos destinados a la misma estén homologados para poder producir /consumir en serie según las especificaciones técnicas definidas

A tal efecto y, para las referencias ya existentes, se emitirá el documento por parte del departamento de compras "REQUEST FOR APPROVAL" en el que deberá figurar tanto las especificaciones técnicas, planos, materiales utilizados, tolerancias (en el caso de que estuvieran definidas) tanto a nivel de dimensiones, color etc... o en su defecto los resultados de las mediciones de las piezas de muestras entregadas por el proveedor para su validación.

Con el fin de poder cumplimentar el informe en cuestión y tomando como base las piezas de muestra facilitadas habrá que evidenciar:

- A) Que Los registros y especificaciones de diseño se han entendido y cumplido como esperado
- B) Que El proceso de fabricación en FME tiene la capacidad de producir piezas conformes en un entorno de producción real (serie)

3.1. Ámbito de aplicación

FME requiere que sus proveedores notifiquen cualquier cambio derivado de:

- A) Cambio en el proceso de fabricación
- B) Cualquier Modificación de producto; cambios de materiales o especificaciones técnicas
- C) Cambios de proveedores sub-nivel que pudieran afectar al producto final suministrado a FME
- D) Renovación de las herramientas /utilajes actuales

El proveedor que requiera un cambio deberá informar a FME por escrito de esta circunstancia y deberá ser capaz de proporcionar los recursos necesarios para garantizar la calidad del producto y, en el caso de que nuestro departamento de calidad lo determine, facilitar nuevas muestras para validar

La introducción de los cambios sin aprobación por parte de FME puede resultar en alguna de las siguientes acciones:

Todos los costos derivados de la corrección de la situación que se pudiera generar por un cambio no autorizado se cargarán al proveedor. Se requerirá que el proveedor complete las medidas correctivas y demuestre controles efectivos para evitar la recurrencia.

Después de la recepción por parte de FME nuestro equipo interno deberá valorar este cambio para su análisis

3.2. Aprobación/rechazo

Una vez se disponga de todos los resultados por parte de procesos y por parte de laboratorio las piezas se considerarán:

- A) Aceptadas/aprobadas
- B) Rechazadas: el proveedor no debe enviar cantidades seriales de producción mientras el estado del REQUEST for APPROVAL sea NOK

Una vez otorgada la aprobación el proveedor debe asegurarse de que la producción futura cumple con los requisitos establecidos por parte del cliente FME

3.3. Ejecución de producción significativa (materias primas)

Se requiere, para todas las introducciones de piezas nuevas o cambios de fuentes de suministro críticas, producciones mínimamente significativas que deberán ser definidas por el departamento de procesos e industrial. Esta ejecución "de prueba" se llevará a cabo utilizando las herramientas y los equipos de producción, el entorno (incluidos los operarios de producción), las instalaciones y el tiempo de ciclo estipulados



Por consiguiente, el funcionamiento “razonable” de la producción para dicha prueba debe basarse en:

- A) El tiempo total de estabilización del proceso
- B) El cálculo preciso del tiempo del ciclo de fabricación
- C) El volumen suficiente para poder completar los estudios de capacidades

De ese modo las piezas para la aprobación deben ser significativas para cumplir los puntos anteriormente definidos. Para las mediciones y ensayos se tomarán las muestras pertinentes derivadas de esta producción significativa

4. REQUISITOS DE PRODUCCIÓN

Los procesos que se indican a continuación no mejoran directamente la calidad del producto, pero sí que, el fracaso de estos procesos, puede llegar a afectar negativamente a la calidad del producto suministrado.

4.1. Trazabilidad del lote

El control de los lotes y la trazabilidad deben establecerse para limitar el tamaño y el impacto en el caso de necesidad de retirada de productos ante posibles reclamaciones y/o incidencias que surjan. El sistema de control debe poder permitir el recabar la información necesaria para poder analizar la causa raíz

Los proveedores son responsables de garantizar que el sistema de trazabilidad del lote mantenga la integridad durante la cadena de suministro (incluyendo materia prima, componentes comprados, montajes semielaborados etc...)

4.2. First in, first Out

Los proveedores son responsables de mantener sistemas de control de inventario que permitan identificar y controlar el material obsoleto/descatalogado/bloqueado y evitar así que se efectúe un envío u expedición inadvertida a FME

Los proveedores mantendrán la práctica de gestión de inventario de primero en entrar, primero en salir (FIFO). Este sistema debe permitir que los controles se extiendan a los procesos de reelaboración / reparación /reproceso de reelaboración/ reparación/reproceso y procesos subcontratados a terceros.

4.3. Embalaje

FME aprueba el embalaje para cada proyecto. Una vez homologado el embalaje no se permiten cambios sin una autorización previa por parte de FME. El no cumplimiento de las condiciones de embalado afectará a la valoración de proveedores catalogándose como incidencia.

4.4. Garantías y calidad concertada

El Proveedor expresamente garantiza que los bienes o servicios están en buenas condiciones, que cumplen con las especificaciones, diseño y descripción del pedido, que servirán para su propósito y estarán libres de defectos, tanto en sus materiales como en su elaboración. El proveedor garantiza que es titular de pleno dominio de los bienes o servicios y que éstos serán entregados /ejecutados por personal cualificado, y con la formación que requiera la práctica habitual en el sector.

4.5. Gestión de las no conformidades

Los proveedores tomarán todas las medidas necesarias para responder a los productos no conformes que se entreguen en las instalaciones de FME (talleres de producción/almacén)

Cuando sea posible, los proveedores recibirán una notificación temprana de cualquier problema que surja antes de la emisión de una queja formal. Los proveedores están obligados a notificar inmediatamente a FME si se sospecha que se ha enviado material no conforme a alguna de las instalaciones de FME



Se valorará por parte del departamento de compras e industrial la posible repercusión económica derivada de tal incidencia. Al margen de los posibles costes administrativos derivados se calcularán los costes asociados a la resolución de la no conformidad (investigación, clasificación, logística, almacenamiento, aseguramiento próximas entregas...) y se considerará en su caso la responsabilidad del proveedor incluyendo los costes de los materiales defectuosos afectados. Se aplicará en su caso la tasa horaria de FME vigente en el momento de la no conformidad detectada

NO CONFORMIDAD. En el caso de no conformidades de gravedad mayor o recurrencia en una no-conformidad, ya sea por defecto, incumplimiento de las especificaciones, incumplimiento de las normativas aplicables o de cualquier otro motivo responsabilidad del proveedor, FAMATEL se reserva el derecho de incurrir al proveedor todos los gastos asociados de la no conformidad que se determinarán en cada caso particular

Los bienes o servicios adquiridos por medio de un pedido de FAMATEL estarán sujetos a inspección y aprobación en el momento de su entrega o posterior y se abrirá el documento de incidencias correspondiente. FAMATEL se reserva el derecho a rechazar y rehusar la aceptación de los bienes o servicios que no cumplan con las condiciones técnicas establecidas en el plano y/o documentación proporcionada, en el pedido o la normativa aplicable. Serán de cargo y por cuenta del proveedor los costes de inspección de los bienes o servicios rechazados o devueltos. Los bienes o servicios rechazados podrán ser devueltos a cargo del proveedor

4.6. Plazos de respuestas

Los plazos de respuestas de una no conformidad, comienzan a contar desde el momento en que esta es notificada a un proveedor:

Inmediatamente: Acuse de recibo de la no conformidad

Dentro de las primeras 48h: actividad contención llevada a cabo para incluir clasificación interna, tránsito e inicio análisis del problema

Dentro de la primera semana: Finalización análisis causa raíz y acción correctiva llevada a cabo

Dentro del primer mes: Efectividad de la acción correctiva comprobada y documentación actualizada en el caso de que se requiera

En el caso de que el tiempo de resolución excediera de los 30 días el proveedor deberá llegar a un acuerdo con el SQA de FME. Además de la corrección del problema en cuestión, los proveedores aplicarán las lecciones aprendidas a todos los productos o procesos similares en cada caso

Es fundamental que los proveedores comiencen lo antes posible con la respuesta. También es fundamental tomar las acciones adecuadas para contener el problema y de esta manera, evitar problemas mayores o riesgos potenciales con respecto a la calidad de las piezas

4.7. Mejora continua

Se espera que los proveedores utilicen las lecciones aprendidas de cada incidente para mejorar el proceso de producción y/o el diseño del producto. El objetivo es eliminar la posibilidad de incidentes similares, no solo haciendo ajustes de procedimiento y procesos en el proceso de fabricación, sino eliminando el entorno que permitió que el problema ocurriese. La mejora duradera requiere corregir los sistemas y estrategias que apoyan el proceso de producción.

Además de los sucesos aislados, los proveedores utilizarán datos estadísticos para evaluar y mejorar continuamente sus procesos. Esta evaluación debe incluir el análisis de incidentes de calidad, chatarra, tiempo de inactividad y fallas de garantía.

El objetivo claro de este análisis debe ser la reducción de la variación del proceso con el producto terminado. El proveedor deberá tener proyectos de mejora continua activos.



5. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

No podrá enviarse ni transmitir información confidencial de FME al exterior, ni mediante soportes materiales ni a través de cualquier medio de comunicación, salvo que se encuentre expresamente autorizado.

Se considera información confidencial, a título enunciativo y sin carácter limitativo cualquier información con datos de carácter personal, así como documentación interna y procedimientos de FME.

Los proveedores deberán guardar, por tiempo indefinido, la máxima reserva y no divulgar ni utilizar, directamente ni a través de terceras personas o empresas, o incluso en el ámbito de la propia empresa con personal no autorizado, la información a la que tengan acceso durante su relación laboral/profesional con FME, registrada en cualquier tipo de soporte. Esta obligación continuará vigente tras la extinción del contrato laboral/mercantil, o finalización de la relación laboral/comercial.