

1. Introducción

El presente acuerdo de garantía de la calidad (QSV) define los requisitos de calidad para los proveedores de REHAU. El QSV de REHAU es, por lo tanto, un mecanismo de regulación para el aseguramiento de la calidad de los productos comprados a terceros. Mediante la fijación del objetivo del principio de cero fallos en la cadena de proveedores REHAU define las interfaces y las especificaciones, las tareas resultantes, el nivel normativo, las leyes y los requisitos de los clientes finales.

Es posible realizar cambios o introducir añadidos en determinados casos en el QSV de REHAU si se llega a un acuerdo entre REHAU y el proveedor (por ejemplo, en las Condiciones Técnicas de Suministro (CTS) de REHAU).

2. Sistema de gestión de la calidad

Los requisitos de ISO 9001 y de EN 9100 (aeronáutica y navegación espacial) en su versión actualizada forman parte del presente acuerdo.

El proveedor se compromete a aplicar un sistema certificado de gestión de la calidad conforme a ISO 9001 y a tener en consideración los requisitos de EN 9100.

En caso de falta de mantenimiento o de pérdida del certificado conforme a ISO 9001 en la cadena de suministro el proveedor deberá indicarlo inmediatamente a REHAU.

En caso de fusiones, adquisiciones, asociaciones y medidas similares con posible efecto en la estructura de la empresa o sus filiales, el proveedor realizará la verificación del sistema de gestión de la calidad (QM) e informará inmediatamente a REHAU sobre los antecedentes y el resultado de la verificación.

3. Auditoría / supervisión del sistema de gestión de la calidad

El proveedor permitirá a REHAU la ejecución de medidas de auditoría. REHAU se reserva el derecho a realizar auditorías también en el caso de que ya existan comprobaciones por parte de terceros. Para ello, el proveedor pondrá a disposición todos los documentos / datos necesarios y permitirá el acceso a los sectores que sean relevantes para REHAU.

Las medidas de auditoría y la evaluación tienen lugar preferentemente en base a las estipulaciones de EN 9100. Si fuera necesario, se acordarán con el proveedor medidas de mejora, estableciendo responsabilidades y plazos a cumplir. Dado el caso, se supervisará la eficacia de las medidas de corrección mediante una auditoría posterior.

4. Evaluación de proveedores / acuerdos de objetivos

El proveedor tiene la obligación de prestar un servicio sin fallos (objetivo cero fallos). De no establecerse acuerdos objetivos específicos (por ejemplo, en las Condiciones Técnicas de Suministro Compras (CTS), en los acuerdos marco, en las regulaciones para la gestión de lanzamientos), se sobreentiende un valor objetivo de cero ppm.

En este sentido, un acuerdo específico sobre valores ppm no implica la aceptación de un nivel de calidad por parte de REHAU. El acuerdo de objetivos y de medidas referentes a la calidad no restringe la responsabilidad del proveedor en cuanto a los derechos de saneamiento y al derecho a indemnización por daños y perjuicios a causa de defectos de los suministros. REHAU no acepta los suministros / prestaciones defectuosos y se cargarán a cuenta del proveedor.

La calidad constante de los suministros forma parte de la evaluación de proveedores de REHAU. En la adjudicación y prolongación de pedidos, REHAU dará preferencia a aquellos proveedores que dentro del marco de la evaluación de proveedores de REHAU sean valorados como debidamente capacitados.

En el caso de objetivos de calidad acordados entre REHAU y el proveedor (por ejemplo, objetivos ppm) tendrá lugar una escalación en caso de no cumplirse el objetivo. El proveedor está obligado a presentar el correspondiente plan de acción con medidas de corrección para la estabilización de las actividades de suministro y la mejora duradera de los servicios realizados para REHAU y acordar con REHAU los pasos a seguir.

5. Adjudicación de servicios a terceros / gestión de subcontratistas

En caso de adjudicar servicios a terceros, el proveedor se compromete a delegar en la debida forma al subcontratista las determinaciones aquí establecidas sobre la garantía de la calidad y a cerciorarse del cumplimiento de las determinaciones. Entre ellos se incluyen la representación de los niveles de proveedores, la transmisión de las exigencias específicas de los clientes (REHAU y clientes finales), la trazabilidad continua de los datos y de los documentos, así como otras especificaciones necesarias según estimación del proveedor.

En caso necesario y de acuerdo con el proveedor, REHAU podrá acceder a los registros de los controles realizados por el subcontratista y realizar auditorías en las instalaciones de éste (eventualmente con el cliente final).

Un cambio de subcontratista previsto por el proveedor se deberá indicar con antelación a REHAU para acordar el procedimiento de presentación de muestras y de autorización.

Si los centros de producción del subcontratista se encuentran fuera de los países que forman parte de la Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA) será preciso garantizar el cumplimiento de las condiciones de autorización de la EASA Parte 21A, Apartado G.

6. Sostenibilidad, medio ambiente y seguridad

El proveedor se compromete a respetar todas las disposiciones legales referentes a la seguridad en el puesto de trabajo y a la protección del medio ambiente para la fabricación y el transporte de los productos a suministrar. Esto concierne tanto los materiales necesarios como las instalaciones, los equipamientos, los puestos de trabajo, la organización del almacenamiento y los servicios de transporte.

Para ello será preciso garantizar el uso responsable de los recursos naturales. Es preciso igualmente prestar apoyo al cumplimiento de las medidas relativas a la salud en los puestos de trabajo.

7. Controles de calidad / medición, análisis y mejora

El proveedor se compromete a regular en las especificaciones correspondientes los controles de calidad necesarios para la implementación y el mantenimiento de la especificación acordada y a asegurarlos de modo verificable por medio de la documentación adecuada / del control de los datos (por ejemplo, plan de control, protocolos de control).

A petición se deberán presentar los planes de control y los procesos estadísticos empleados como, por ejemplo, los análisis de capacidad del proveedor y, dado el caso, acordarlos con REHAU (ver, entre otros, el proceso de presentación de muestras).

La producción se deberá controlar durante todo el proceso. Si REHAU no indica características especiales para la regulación estadística del proceso ni valores límite de capacidad pertinentes (por ejemplo, en los planos o en las Condiciones Técnicas de Suministro) sobre la especificación acordada, el proveedor es responsable de la definición y valoración de las características del producto y de los parámetros del proceso esenciales para el uso correcto del mismo.

A petición se deberá certificar la calidad del producto. REHAU se encargará de definir en la CTS las características exigidas, los niveles de prueba requeridos y el tipo de puesta a disposición (por ejemplo, entrega de certificados / de los resultados de control relativos a cada lote / suministro).

El proveedor asumirá como responsabilidad propia el correcto archivo y la trazabilidad de la documentación relevante (registros relativos a la producción y a la calidad). El plazo fundamental de conservación es de, al menos, 5 años.

En el caso de los productos con clasificación de riesgo según REHAU (conforme a la CTS) el plazo de conservación asciende hasta 15 años tras el último pedido de REHAU.

Si así lo desea, se deberá permitir a REHAU el acceso a la documentación relevante.

8. Desarrollo / presentación de muestras

En caso de pedidos de desarrollo, el proveedor aplica bajo su propia responsabilidad métodos contrastados (entre otros, dirección definida de proyecto, planos de hitos, mecanismos de control correspondientes). El respectivo avance del desarrollo se deberá comunicar en conformidad a REHAU. REHAU se reserva el derecho de efectuar una comprobación / aceptación de la prestación de desarrollo incluso en las propias instalaciones del proveedor.

El procedimiento formal de presentación de muestras sirve para la verificación técnica de los grados de maduración y de comprobación de idoneidad de los productos adquiridos de terceros / de las prestaciones recibidas.

En base a las especificaciones del producto y del proceso se deberá realizar una presentación de primeras muestras a REHAU antes de aceptar el suministro en serie.

La presentación de muestras se realiza en base a las estipulaciones conforme a EN 9102:2007-10. Si fueran necesarios procedimientos de muestreo alternativos o modificaciones respecto al transcurso de la presentación de muestras, REHAU lo comunicará y lo concertará con el proveedor.

Los flejes / los embalajes y su identificación correspondiente para el suministro conforme a la calidad, el procesamiento y la trazabilidad serán propuestos y presentados a REHAU por el proveedor bajo su propia responsabilidad, si no lo indica específicamente REHAU. El acuerdo y la liberación de la denominación del producto y del fleje tienen lugar con motivo de la planificación de control y del proceso de presentación de muestras.

La definición del alcance de los controles (características, número de controles por muestreo, valores límites de capacidad, entre otros) es responsabilidad del proveedor. En determinados casos particulares (por ejemplo, en el caso de los productos de riesgo) REHAU puede predefinir el alcance de los controles (por ejemplo, en la CTS).

Los controles realizados durante la serie deberán ser los apropiados para demostrar en cualquier momento la conformidad de los productos con las especificaciones.

El proveedor se compromete además a llevar a cabo, a intervalos regulares de un año, a menos de que la CTS lo exija de otro modo, un control de recualificación en el caso de los productos clasificados como "de riesgo" (conforme a la CTS) por REHAU (control completo de todas las medidas y funciones en base a las pautas / especificaciones correspondientes) de los productos a suministrar.

El proveedor comunicará el resultado del control de recualificación a solicitud de REHAU, de forma análoga a la presentación de primeras muestras.

Cualquier modificación en los componentes, en el proceso o lugar de fabricación que pueda influir en la especificación acordada o en la calidad del producto, deberá ir acompañada de nuevas muestras. La realización y el alcance de nuevos muestreos deben concertarse con REHAU con la antelación suficiente.

A petición de REHAU, el proveedor pondrá a disposición la documentación de la planificación de control en calidad de comprobante según cada caso.

El suministro en serie sólo deberá iniciarse cuando se haya recibido la liberación por escrito por parte de REHAU.

9. Trazabilidad, embalaje

La identificación del producto y del fleje, incluido el etiquetado, están definidos en las especificaciones (por ejemplo, en el plano, en la CTS).

Si, según apreciación del proveedor, fueran necesarios datos complementarios para la trazabilidad / la localización de posibles partidas de fabricación y de suministro defectuosas, el proveedor lo acordará con REHAU.

Los cambios planificados por los proveedores respecto a las especificaciones acordadas requieren la aceptación previa y el acuerdo con REHAU (ver también presentación de muestras)

10. Controles de entrada de la mercancía en REHAU

El proveedor asume la responsabilidad de que los productos entregados no presenten defectos. REHAU procura por lo tanto minimizar los trabajos relacionados con la recepción de la mercancía. Siempre que no se acuerde de otro modo, los controles de recepción de mercancía en REHAU están concebidos como meros controles de identificación, de cantidades y de daños a causa del transporte y de los embalajes que puedan detectarse a simple vista. REHAU no está obligada realizar ningún otro tipo de controles. Los resultados de los controles de entrada de mercancía y de los servicios de suministro se introducen en la valoración de los proveedores de REHAU (ver arriba).

11. Desviaciones en la calidad

Si el proveedor detecta discrepancias de calidad o si sospecha que pueda haberlas en productos ya suministrados / en servicios ya realizados, deberá informar sin dilación a REHAU y acordar el procedimiento a seguir con REHAU con el fin de minimizar los daños consecuenciales.

12. Reclamaciones

Si REHAU reclamara productos suministrados / servicios realizados, el proveedor entregará sin demora a REHAU, a más tardar transcurridas 24 horas tras la declaración por parte de REHAU, un primer dictamen por escrito. Al cabo de tres días, como máximo, el proveedor entregará a REHAU una resolución intermedia por escrito en forma de informe 8D.

Si no se acordara de otro modo en determinados casos individuales, el proveedor pondrá a disposición de REHAU, a más tardar dos semanas después de la recepción de la reclamación, un informe 8D complementario / concluyente.

En el caso de que el proveedor no respete los plazos estipulados para la entrega del dictamen por escrito, REHAU se reserva el derecho a ejecutar las medidas de urgencia pertinentes (por ejemplo, separación o devolución de la mercancía reclamada), incluso sin la aprobación expresa del proveedor, con el fin de minimizar posibles daños consecuenciales (por ejemplo, paro de cinta / caída de la producción en los centros del cliente final (OEM) o de REHAU)

El proveedor evaluará la eficacia de las correcciones introducidas a fin de excluir que las reclamaciones se repitan y comunicará la conclusión formal a REHAU sobre el procesamiento 8D. En determinados casos individuales, REHAU se reserva el derecho a verificar la efectividad de las correcciones comunicadas en las mismas instalaciones del proveedor.

13. Nivel de la calidad

Si la prestación de suministro, el nivel de la calidad o la desconfianza (justificada) en las medidas de aseguramiento de la calidad por parte del proveedor aumentaran los costes de los controles de recepción de mercancía, la elaboración posterior y el abastecimiento del mercado por parte de REHAU, es posible facturar tales costes al proveedor si previamente se le avisó de ello y se le ofreció la posibilidad de realizar un dictamen.