

### 1. Introducción

#### 1.1 Aspectos generales

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 se definen las interfaces y las especificaciones fundamentales, las tareas resultantes, las normas, 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).

#### 1.2 Función de distribuidor

El proveedor con funciones de distribuidor está obligado a delegar, en la debida forma, los requisitos aquí establecidos sobre el aseguramiento de la calidad al subcontratista (entre otros, productores, proveedores de servicios, transportistas) y de cerciorarse con acreditación de su cumplimiento. Es responsabilidad del proveedor prever las estipulaciones contractuales pertinentes con el subcontratista.

Forman parte de éstas la representación para REHAU de los niveles de proveedores, la transmisión de 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 de los proveedores.

En el caso de que el proveedor prevea cambiar de subcontratista lo deberá indicar con antelación a REHAU para acordar el procedimiento de presentación de muestras y de autorización.

### 2. Sistema de gestión de la calidad

#### 2.1 Requisitos generales

Los requisitos de ISO 9001 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.

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.

#### 2.2 Ampliación de los requisitos

Si los productos / las prestaciones de servicio están destinados a ámbitos que presentan requisitos más amplios (por ejemplo, mayor riesgo de daños consecuenciales), REHAU lo señalará debidamente (por ejemplo, en las Condiciones Técnicas de Suministro (CTS)).

#### 2.3 Sector automoción

Si se introducen productos / servicios en el sector de la automoción, se precisará un sistema de gestión de calidad certificado conforme a ISO 9001 en la correspondiente versión actualizada. Se deberán observar los requisitos adicionales de ISO / TS 16949 correspondientes a la respectiva versión actualizada.

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.

Otros requisitos de automoción se indicarán en el marco del presente acuerdo sobre la garantía de la calidad en el apartado correspondiente.

### **3. Auditoría / supervisión del sistema de gestión de la calidad (QM)**

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.

El proveedor deberá garantizar el mismo derecho de auditoría en los centros del subcontratista.

Las medidas de auditoría y la evaluación tienen lugar preferentemente en base a las estipulaciones VDA (por ejemplo, auditoría de proceso VDA 6.3) así como en relación con ISO / TS 16949 para los sectores de automoción. 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 errores (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) el proveedor se ocupará de alcanzar un acuerdo apropiado y de su ejecución por parte de los correspondientes subcontratistas. En caso de no cumplirse el objetivo tiene lugar una escalación por parte de REHAU frente a los proveedores. 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. 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 a los materiales necesarios como a las instalaciones, los equipamientos, los puestos de trabajo 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.

### **6. Normativa sobre vehículos destinados al desguace / IMDS**

En el caso de los productos del sector de la automoción previstos para los miembros de la UE, el proveedor confirma el cumplimiento de la directiva 2000/53/CE (directiva relativa a los vehículos al final de su vida útil) y de las principales directivas CE, especialmente 67/548/ CEE, 2002/525/CE así como R76/769/CEE y 2003/11/CE.

Todos los datos referentes a la composición de los productos suministrados deberán introducirse en el IMDS ([www.mdsystem.com](http://www.mdsystem.com)) en el apartado de REHAU AG + Co, ID empresa 210. El objetivo consiste en obtener un registro IMDS aceptado por REHAU a más tardar 4 semanas antes del plazo acordado para la presentación de muestras.

Además de las directivas UE vigentes, el proveedor deberá observar además las especificaciones nacionales pertinentes y acordar con REHAU las determinaciones para el intercambio de datos necesario en cada caso.

### **7. Controles de calidad / medición, análisis y mejora**

El proveedor se preocupará de la integración necesaria de los subcontratistas para garantizar los requisitos subsiguientes en toda la cadena de suministro. Dado el caso, el proveedor puede solicitar el apoyo de REHAU.

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 (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, dado el caso de acuerdo con el subcontratista, 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.

### **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 VDA 2 o al procedimiento PPAP. 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.

En el sector automoción, las piezas, los productos semielaborados y sus embalajes se deberán identificar con el estado de generación correspondiente al historial de la pieza de REHAU (REHAU Dr.Nr. 7600).

Hasta la autorización definitiva de la muestra (nota 1) por parte de REHAU, se deberá adjuntar a cada entrega una copia impresa del actual historial de la pieza.

En caso necesario, es posible solicitar la correspondiente plantilla de formato a REHAU.

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.

Dado el caso, el proveedor puede autorizar a REHAU a realizar un acuerdo directo con el subcontratista.

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.

En el caso de los productos del sector automoción rige cuanto sigue en general.

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 deberán 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, manejo**

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).

En el caso de los productos de durabilidad limitada / tiempo de almacenamiento limitado se deberá tener en cuenta que entre la fecha de fabricación y la fecha de entrega a REHAU no podrá superarse un período máximo del 20% del tiempo de conservación (valor orientativo). Dado el caso, el departamento de compras de REHAU llevará a cabo un acuerdo con el proveedor.

### **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 re-

cepción 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**

#### **12.1 Requisitos generales**

Si REHAU reclamara productos suministrados / servicios realizados, el proveedor entregará a REHAU, a más tardar transcurridos tres días laborables, una resolución intermedia por escrito.

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 complementario / concluyente.

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. En determinados casos individuales, REHAU se reserva el derecho a verificar la efectividad de las correcciones comunicadas en las mismas instalaciones del proveedor.

#### **12.2 Sector automoción**

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)

### **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.

Si al proveedor o al subcontratista de un cliente final (OEM) de la industria automovilística se le retira la distinción de calidad o un estado de proveedor oficial según las normativas del OEM, el proveedor está obligado a informar inmediatamente de ello a REHAU (por ejemplo, Ford Q1 revocado / Daimler Q-Help 3).