MANUAL DE CALIDAD PROVEEDORES

EDICION 2

12-02-2026

Responsable de Compras

Mari Paz Hernandez

Responsable de Calidad

Juan A. Milla

Índice

1. OBJETO 3
2. REQUISITOS 3
2.1. Calidad 3
2.1.1. Selección de los Proveedores 3
2.1.2. Muestras Iniciales (MI) 4
2.1.3. Aseguramiento Calidad del Producto (AQP) 6
2.1.4. Problemas de calidad sobre las entregas en serie 6
2.1.5. Petición de derogación 7
2.1.6. Trazabilidad 7
2.1.7. Archivo de registros 7
2.1.8. Piezas de Seguridad 7
2.2. Logística, aprovisionamiento y embalaje 8
2.2.1. Pedido abierto e información de las necesidades 8
2.2.2. Embalaje 9
2.2.3. Etiquetado 9
2.2.4. Documentación que acompaña la entrega 10
2.3. Compras 10
5.3.1. Seguro de Responsabilidad Civil del Proveedor 10
2.3.2. Confidencialidad 10
2.3.3. Petición de Oferta 11
2.3.4. Pedido abierto 12
2.3.5. Propuesta de Mejora 12
2.3.6. Recambios 12
2.3.7. Código ético 12
2.3.8. Aceptación documentación Compras 12
2.4. Evaluación de proveedores 13
2.5. Refacturación de costes 14

1. OBJETO

La satisfacción del cliente está en el centro del enfoque estratégico de INAMARSA/TEAN y la integración de proveedores es un pilar fundamental para asegurar la excelencia en el desarrollo de productos y operaciones.

La mejora continua de la calidad del proveedor hacia la excelencia es obligatoria para lograr nuestro objetivo común de crecimiento sostenible y rentable.

Este manual tiene la finalidad de definir los requisitos a los proveedores dentro del ámbito del servicio de Compras, Calidad y Logística para la búsqueda de la EXCELENCIA y CERO DEFECTOS desde la selección y nominación hasta la gerencia de desarrollo y producción de BIENES CONFORMES.

El despliegue continuo y aplicación estricta de las políticas y procedimientos incluidos en este manual una condición obligatoria para la relación entre INAMARSA/TEAN y sus proveedores.

2. REQUISITOS

2.1. Calidad

2.1.1. Selección de los Proveedores

La organización requerirá a sus proveedores de productos y servicios que desarrollen, implementen y mejoren un Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo final de que los proveedores se certifiquen en la norma IATF16949 vigente.

Para cada proveedor, INAMARSA/TEAN definirá un nivel mínimo aceptable para el desarrollo del SGC. A menos que el cliente haya autorizado otra situación sobre un proveedor impuesto, un SGC con certificado según ISO 9001 es el nivel mínimo inicial aceptable de desarrollo para entrar al panel de proveedores de INAMARSA/TEAN. Con base en el desempeño y el riesgo potencial para el cliente, el objetivo es mover a los proveedores a través de la siguiente progresión de desarrollo del SGC:

A) La certificación con ISO 9001 y la conformidad con otros requisitos del SGC definidos por el cliente tales como los requisitos mínimos del sistema de gestión de la calidad automotriz para proveedores en la cadena de suministro mediante auditorías de segunda parte;

B) la certificación con ISO 9001 y la conformidad con IATF 16949 mediante auditorías de segunda parte;

C) la certificación con IATF 16949 mediante auditorías de tercera parte (certificación de tercera parte válida con IATF16949 al proveedor externo por un organismo de certificación reconocido por IATF).

Asimismo , el proveedor garantizará que todos los productos suministrados cumplen con las leyes, reglamentos y normas de seguridad industrial, ambiental y de salud vigentes en el país de fabricación, en España y en los mercados finales comunicados por , INAMARSA y TEAN . El proveedor debe proporcionar evidencia documental de dicho cumplimiento previa a la aprobación del **PPAP**.

Además, INAMARSA y TEAN podrán ampliar los requisitos de homologación del proveedor en base a los siguientes criterios:

- Empresa de reconocido prestigio. EMP
- Histórico (pedidos anteriores sin rechazo). HIS
- Auditoría favorable de INAMARSA o TEAN. AUD
- Informe de Primeras muestras. IPM

INAMARSA/TEAN recopilará y actualizará la información que demuestre el cumplimiento con los requisitos anteriores, y solicitará documentalmente al cliente la concesión de que un proveedor no tenga que cumplir con el requisito de estar en posesión de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado.

2.1.2. Muestras Iniciales (MI)

Para cada lanzamiento de un producto en serie, será necesaria e indispensable la presentación de Muestras Iniciales (MI).

El proveedor sólo podrá suministrar el producto en serie después de haber obtenido la homologación por parte del Servicio de Calidad de TEAN / INAMARSA.

2.1.2.A. Reglas de la presentación de Muestras Iniciales

La Muestras Iniciales deberán ser presentadas en los casos siguientes:

1. Nuevo producto a homologar
2. Cambio de proceso, materia prima, utillaje.....
3. Cambio de lugar de producción, paro productivo en la fabricación pieza (>6meses)
4. Evolución del producto = cambio de índice
5. Problema Calidad grave.

En los casos 1,2 y 3, el proveedor deberá avisar al Departamento de Compras y Calidad antes de cualquier cambio y precisar las razones.

El Departamento de Compras de TEAN / INAMARSA proporcionará la documentación al proveedor de un nuevo producto o tras una modificación del mismo. Es responsabilidad del proveedor destruir o anular los documentos modificados (planos, especificaciones de compra, etc.) de manera que garantice su uso al último nivel de revisión.

Las Muestras Iniciales deberán suministrarse de forma gratuita.

2.1.2.B. Requisitos de muestras iniciales

A continuación, se indican los requisitos a cumplir para aprobación de muestras iniciales:

- Cantidad:
  - 25 en el caso de componentes.
  - 1 lote industrial en el caso de materia prima
  - 5 por huella en el caso de pieza moldeada o inyectada.
- Plazo y destinatario: deberán ser enviadas en el plazo indicado por el Servicio de Compras antes del lanzamiento en serie, a la atención del Dpto. de Calidad
- Documentación: las Muestras Iniciales se acompañarán de los documentos siguientes:
  - Certificado de análisis de la materia prima o certificado de conformidad.
  - Informe dimensional según cotas marcadas en plano
  - Para todos los tratamientos superficiales: un certificado de control precisando el tratamiento efectuado, los valores de espesor, así como el cumplimiento de la especificación que se aplique.
  - Capacidad sobre las cotas críticas (Cp ≥ 1,66 Cpk ≥ 1,66) representados en plano.
  - En caso de que el estudio de capacidad no conforme, el proveedor deberá indicar las acciones de puesta en marcha (control 100%), y presentación de un nuevo estudio de capacidad después de haber presentado las modificaciones necesarias. En caso de utillaje multihuella, los estudios de capacidad deberán realizarse por huella.
  - Sinóptico de fabricación y control
  - Plan de control
  - Ficha de Seguridad del Producto si procede.
  - Copia del plano interno del proveedor
  - En el caso de los proveedores que estén ya cumplimentado la introducción en el sistema “IMDS – Internacional Material Data System “de los datos que forman la composición de los componentes suministrados, se adjuntará el certificado de conformidad de entrada de los datos por parte del organismo.
- La identificación de las Muestras Iniciales deberá contemplar los elementos siguientes:
  - Referencia INAMARSA / TEAN del producto
  - Índice evolución: Fecha / Índice

2.1.2.C. Estado de Aceptación

El Departamento de Calidad emite un estado de aceptación después del examen de las Muestras Iniciales y de los documentos. Se pueden dar 3 casos:

- Estado Aceptadas: Piezas que satisfacen todas las especificaciones descritas por TEAN / INAMARSA y son aptas para el suministro en serie.
- Estado Aceptación temporal: Las piezas presentadas son aptas para el montaje de preseries. Se debe emitir derogación para aceptación para entregas con desviación temporal.
- Estado Rechazadas: prohibición de entrega.

En los casos Aceptación Temporal y Estado Rechazadas el proveedor deberá obligatoriamente presentar nuevas muestras iniciales en el plazo más breve posible.

2.1.3. Aseguramiento Calidad del Producto (AQP)

Después de la aceptación de las Muestras Iniciales, una auditoria de proceso podrá ser realizada en función del nivel de criticidad del producto. Si la auditoria es correcta y el nivel de calidad de las entregas es conforme, el Departamento de Calidad enviará una notificación de Aseguramiento de Calidad por producto.

Al obtener el estado AQP, se procede a eliminar los controles de recepción en TEAN / INAMARSA sin que haya una modificación en la responsabilidad de la Calidad del producto recibido, que sigue siendo del proveedor. En el caso de que el proveedor este ya en AQP en la familia de productos concernientes, la aceptación de Muestras Iniciales no significará la calificación de AQP del producto, ya que la asignación se hace por referencia y proveedor. El proveedor deberá realizar las auditorias de proceso internas por familia de producto. Los resultados serán transmitidos como mínimo 1 vez/año o según solicitud de TEAN / INAMARSA.

El proveedor indicará en la etiqueta *Odette (OTL) o VDA 4994 (GTL)* las siglas AQP.

2.1.4. Problemas de calidad sobre las entregas en serie

Desde la detección de un problema de calidad (en la recepción, en curso de producción o en caso de nuestro cliente final), la organización envía una comunicación de no conformidad al proveedor. Está no conformidad indicará caracterización con un 5W2H de modo que el proveedor deberá comenzar su proceso de resolución de problemas cumpliendo los siguientes plazos:

1. Respuesta rápida en 24 horas laborales: el Proveedor deberá asegurar la selección y/o la reposición de las piezas no conformes, dentro de las 24 horas

2. 8D / PDCA en 10 días laborales: enviar un 8D/PDCA con el análisis de ocurrencia y no detección, causa raíz y el plan de acciones correctivas.

2.1.5. Petición de derogación

En el caso dónde el proveedor detecta una no-conformidad, podrá realizar una solicitud de derogación por escrito al responsable Calidad Proveedor de TEAN / INAMARSA. Se mencionará:

- Defecto a derogar
- Cantidad de piezas
- Análisis de riesgos
- Acciones de contención para evitar envío de piezas fuera del nivel de calidad a derogar
- Plan de acciones para la recuperación de calidad con responsables y fechas.

El responsable de Calidad Proveedores comunicará la respuesta al proveedor. En caso de aceptación, los embalajes deberán ser objeto de un marcado especial definido previamente.

2.1.6. Trazabilidad

El proveedor deberá asegurar una trazabilidad perfecta entre todos los lotes de materia prima utilizados, los parámetros de proceso y producto y los lotes de los productos entregados.

El proveedor debe conservar todos los registros relativos a la calidad del producto, los parámetros de proceso correspondientes y las bases de enlace entre cada etapa del proceso de fabricación (después de la recepción de las materias primas hasta la entrega del producto).

2.1.7. Archivo de registros

Se deberán preservar los registros de los productos un tiempo mínimo de:

- 15 años para los productos de seguridad y/o sometidos a reglamentación
- 5 años para el resto de los productos

2.1.8. Piezas de Seguridad

Un producto se dice que es “de seguridad” y/o “reglamentado” si posee un o más características sometidas a esta reglamentación nacional o internacional, dónde hay un programa de seguridad del cliente.

Las reglamentaciones, tanto en España como en el extranjero, rigiendo la seguridad imponen de aportar la prueba en el tiempo que todas las precauciones han estado tomadas para garantizar la seguridad. Se aplican a todos los fabricantes implicados en el producto final.

Pertenece a TEAN / INAMARSA la definición de las piezas de seguridad y/o sometidas a reglamentación, según las especificaciones del cliente y las normas existentes, y de señalar sobre los documentos de definición por los símbolos normalizados, o en su defecto por el utilizado internamente en TEAN / INAMARSA.

Exigencias específicas a los productos de seguridad y/o reglamentación:

- Identificación sobre la documentación, con el uso de símbolos o reconocidos (planos, especificaciones, cuaderno de cargas, puestos de trabajo, ficha de puesto de trabajo, documentos de Compras, certificados de control y ensayos, etc.)
- Adecuación de controles particulares
- Trazabilidad apropiada

2.2. Logística, aprovisionamiento y embalaje

2.2.1. Pedido abierto e información de las necesidades

Un pedido abierto será emitido por el departamento de Compras. Se especificarán todas las condiciones generales y particulares. La cantidad de compra vendrá expresada = s/ programa aprovisionamiento.

Será el Servicio de Aprovisionamiento que enviará un programa de entregas regular (estado de las cantidades firmes y provisionales). Los plazos indicados en los programas de entrega corresponden a una fecha de entrega en TEAN / INAMARSA.

En caso de no respetar los plazos de entrega, el proveedor deberá prevenir imperativamente al Servicio de aprovisionamiento lo antes posible. Los gastos incurridos (taxi, costes de paro de línea, etc.) serán a cargo del proveedor. El conjunto de estos sobrecostes será tramitado por el Servicio de Compras, en base a la información recibida por los diferentes Servicios de la empresa, posibles generadores de notas de cargo.

Estos Servicios deberán informar al Proveedor y a Compras de las causas que han motivado el cargo, antes de que el Servicio de Compras genere administrativamente la nota de cargo.

El Proveedor podrá reclamar ante el Servicio generador la justificación de la nota de cargo. Una vez generada de forma oficial y su notificación al Proveedor, se podrá descontar automáticamente de la facturación mensual a pagar.

El proveedor deberá suministrar al 100% dentro de los plazos marcados, según las exigencias del Departamento de Logística.

2.2.2. Embalaje

En lo posible, los embalajes se definirán conjuntamente. La cantidad por embalaje tendrá que ser acorde a las condiciones de compra. En el caso dónde la cantidad es demasiado importante, el proveedor tendrá que pedir una modificación de la cantidad al Servicio de Compras.

El proveedor deberá siempre entregar en las unidades de acondicionamiento completas.

Unidad de manipulación

- Paletización general de las cajas de cartón y del palet según norma ***Odette (OTL) o VDA 4994 (GTL)***
- Protección general (film extensible) garantizando la calidad del producto durante un período de almacenamiento de 1 año (para los productos sin fecha de caducidad) a partir de la fecha de entrega.

2.2.3. Etiquetado

Etiquetado de la unidad de acondicionamiento

- El etiquetaje deberá ser de tipo ***Odette (OTL) o VDA 4994 (GTL)***

. Deberá llevar como mínimo los elementos siguientes:

- Referencia TEAN / INAMARSA del producto (código mencionado en los pedidos de aprovisionamiento).
- Nombre del Proveedor (Si se requiere puede ser el nombre de TEAN ó INAMARSA)
- Denominación del producto.
- Número de lote de fabricación
- Cantidad
- AQP si procede
- La sigla de seguridad si es necesario

- La etiqueta será adherida a la caja de cartón en la cara más pequeña
- Referencia del proveedor (opcional)
- Índice de modificación del plano
- Para productos químicos peligrosos, el etiquetaje deberá cumplir con la normativa vigente.

2.2.4. Documentación que acompaña la entrega

El suministro deberá siempre estar acompañado de un albarán de entrega. Deberá llevar como mínimo los elementos siguientes:

- Número de pedido
- Código TEAN / INAMARSA
- Referencia del proveedor
- Nombre del Proveedor
- Cantidad por caja
- Número de cajas por referencia
- Cantidad total por referencia
- Número/s de lote entregados
- En el caso dónde sea necesario, el proveedor deberá adjuntar un certificado de análisis del material.

2.3. Compras

5.3.1. Seguro de Responsabilidad Civil del Proveedor

El Servicio de Compras exigirá la póliza existente o contrato de seguro de Responsabilidad Civil de Producto. El valor de la póliza contratado por el proveedor, podrá ser reestudiado en caso de que el Servicio de Compras lo considere necesario.

2.3.2. Confidencialidad

Las pautas de uso en términos de confidencialidad se esperan del proveedor. Si se cree necesario, se establecerá un contrato de confidencialidad firmado por ambas partes.

2.3.3. Petición de Oferta

Antes de cada pedido, el Servicio de Compras emitirá una petición de oferta. Este documento estará acompañado del plano correspondiente, así como las especificaciones técnicas. Si es necesario, el proveedor debe facilitar la siguiente información:

- Establecer un precio para el tamaño del lote.

El proveedor indicará en la oferta:

- Su coste fijo de puesta en fabricación

Y su desglose de precio:

- Mano de Obra
- Materia prima
- Tipo embalaje
- Coste Transporte
- Gastos generales
- Gastos fijos
- Inversiones y coste de utillajes
- Y su plazo de puesta en fabricación
- El precio se establecerá con embalaje y transporte incluidos (salvo indicación del Servicio de Compras).

2.3.3.A. Frecuencia de entrega

Vendrá especificada en el programa de entrega.

2.3.3.B. Stock de seguridad

Salvo acuerdo preestablecido el Stock de seguridad de producto terminado será de 15 días hábiles.

2.3.3.C. Liquidación del stock

- Modificación de un componente o muerte súbita. Liquidación: Negociación caso por caso
- 1 Anulación del programa de una pieza: Negociación caso por caso.

2.3.4. Pedido abierto

En el momento del lanzamiento en serie de una pieza, el servicio de Compras emitirá un pedido abierto, seguido de un programa de entregas.

2.3.5. Propuesta de Mejora

Se espera del panel de proveedores que aporten propuestas de mejora de forma continuada en el tiempo en materia de

- Económicas
- Técnicas
- Calidad

Estas propuestas se dirigirán al Servicio de Compras, el cual las tramitará internamente previa evaluación.

Para estas modificaciones, se deberá presentar muestras iniciales, no pudiendo ser aplicadas sin el acuerdo de TEAN / INAMARSA.

2.3.6. Recambios

Se establece un período de 15 años, en el que el proveedor deberá tener la disponibilidad de suministrar recambios de la pieza de serie.

2.3.7. Código ético

TEAN / INAMARSA eliminará sin preaviso alguno a cualquier proveedor ante la evidencia de uso de mano de obra infantil en cualquiera de sus actividades o de las actividades de sus proveedores subcontratados.

2.3.8. Aceptación documentación Compras

El proveedor dispondrá de 15 días hábiles para devolver al departamento de Compras, toda la documentación de compras que se relaciona a continuación, debidamente revisada y aprobada. En caso de no recibir la aprobación correspondiente a la documentación, se dará como válida.

Documentos a devolver aprobados:

- Aceptación cuaderno de cargas

2.4. Evaluación de proveedores

La evaluación del proveedor se realizará de acuerdo a los deméritos que acumulen en un plazo mensual de acuerdo a los siguientes criterios:

CRITERIO Y NIVELES DE VALORACIÓN

CALIDAD EN EL PRODUCTO	
INCIDENTE EN RECEPCIÓN	10
INCIDENTE EN PRODUCCIÓN INTERNA	25
INCIDENTE EN CLIENTE	45
INCIDENTE RECURRENTE	20
FALTA DE RESPUESTA A LOS INCIDENTES	30

CALIDAD EN EL SERVICIO	
ENVIO SIN LA DOCUMENTACIÓN EXIGIDA	10
ENVIO ERRÓNEO EN CANTIDAD	15
ENVIO INCORRECTO EN PLAZO (RETRASO>15 DIAS)	30

NIVEL	PUNTUACION OBTENIDA		CLASIFICACIÓN
A	≥	98	EXCELENTE
B	≥	90	ACEPTABLE
C	≤	89	INSUFICIENTE

NP= 100 - (suma de deméritos / nº de entregas totales)

NP = NIVEL DE PROVEEDOR

INAMARSA/TEAN enviará cada 6 meses el resultado de la evaluación.

Si un proveedor obtiene nivel C, se le exigirá un plan de acciones sistémico para la recuperación del nivel de calidad. Si el nivel C persiste en el tiempo, INAMARSA/TEAN podrá realizar una auditoría de proceso de la fabricación de un producto para evaluar el sistema de producción del proveedor, así como los riesgos asociados al desempeño de INAMARSA/TEAN con sus clientes.

2.5. Refacturación de costes

Los conceptos de cargos aplicados por incidencias son:

- Coste de producto no conforme
- Selección / retrabajo
- Costes logísticos: transporte urgente y almacenamiento
- Parada de línea o reducción de cadencia
- Gastos administrativos por soporte de personal de TEAN/INAMARSA
- Gastos por viaje

6. REVISIONES

Motivo de la revisión	Revisión	Fecha
Emisión del Manual	0	04.03.2018
Cambio en criterios de evaluación	1	28.11.2022
Se incluye apartado de refacturación de costes	1	28.11.2022
Se detallan Requisitos Legales en punto 2.1.1 “Selección de los Proveedores”	2	12-02-26