MANUAL DEL PROVEEDOR

dirna Bergstrom

IT-CP/8410 rev 03

ÍNDICE

1. Objetivo y Política deCompras
2. Sistema de Calidad
3. Planificación de la Calidad
   3.1. Planificación de calidad avanzada del producto (APQP)
   3.2. Proveedores de software y/o productos con software integrado
   3.3. Proceso de aprobación de piezas de producción (PPAP)
   3.4. Mejora Continua
4. Criterios de Evaluación y Selección de Proveedores
5. Evaluación del Desempeño del Proveedor
   5.1. Evaluación del Desempeño
   5.2. Métricas Mensuales
6. Prácticas de Calidad
   6.1. Documentación activa
   6.2. Trazabilidad y control de lotes
   6.3. Calibración
   6.4. Calidad concertada
   6.5. Costes por defectos de calidad
   6.6. Documentación y conservación de los registros
   6.7. Aprobación de los cambios
7. Mantenimiento del utillaje propiedad de Bergstrom
8. Garantías
9. Otros requisitos
10. Confidencialidad

1. Objetivo y Política de Compras

Política de compras y Objetivo del "Manual del proveedor" de Bergstrom

El objetivo de este manual es comunicar los requisitos y las expectativas de Bergstrom (lo que incluye a Dirna Bergstrom) respecto a los proveedores de materiales directos, en complemento a las Condiciones Generales de Compra de Dirna Bergstrom actualmente vigentes. Por materiales directos se entienden las materias primas y las piezas compradas que forman parte de los productos finales de Bergstrom.

En este manual se detallan los requisitos del sistema de calidad que se exige a los proveedores y explican el proceso de aprobación de piezas y los requisitos permanentes a los proveedores.

El cumplimiento de este manual es obligatorio y garantiza a Bergstrom que los proveedores disponen de los sistemas, los procesos y los procedimientos para cumplir los requisitos necesarios.

Declaración de política de compras de Bergstrom

El proceso de compras de productos implica la definición de cuestiones tanto técnicas como comerciales.

Las definiciones técnicas son las especificaciones de los productos o los servicios que se exigen al proveedor (responsabilidad de ingeniería o producción).

Las cuestiones comerciales incluyen: acuerdos empresariales acordados entre DB y sus proveedores reflejando los requisitos técnicos definidos por DB de obligado cumplimiento, así como los niveles de penalización y asunción de responsabilidades que los proveedores deberán asumir en caso de incumplimiento de los mismos (responsabilidad de compras).

El objetivo de DB es llegar a alcanzar el nivel de "Calidad Concertada" en la mayoría de sus proveedores.

2. Sistemas de Gestión

2.1.- Sistema de Gestión de Calidad

Dirna Bergstrom tiene implantado un sistema de gestión de calidad certificado por la norma IATF 16949 y, como tal, debe exigir que sus proveedores estén certificados en IATF 16949, o al menos, por la norma ISO 9001.

El proveedor debe remitir a Bergstrom una copia de su certificado disponible. Dicho certificado se debe mantener siempre en vigencia y ante cualquier pérdida del mismo se debe comunicar de forma inmediata al representante de Calidad de Dirna Bergstrom.

2.2.- Sistema de Gestión Ambiental

En Dirna Bergstrom nos hemos comprometido con la protección del medio ambiente mediante la implantación de un sistema de gestión ambiental y, por tanto, solicitamos a nuestros proveedores que cumplan con la legislación en materia de medio ambiente y puedan evidenciar ese cumplimiento. Además, se valorará positivamente que el proveedor tenga certificación en ISO 14001, EMAS o similar.

3. Planificación de la calidad

3.1.- Planificación de calidad avanzada del producto (APQP)

El proveedor afectado por un proceso APQP o similar debe realizar una planificación exhaustiva de la calidad avanzada del producto antes de su lanzamiento a fin de minimizar los problemas que se pueden detectar durante y después de la fase de lanzamiento.

3.2.- Proveedores de software y/o productos con software integrado

El proveedor de software o de productos con software integrado deberá implementar y mantener un proceso de aseguramiento de la calidad del software de sus productos.

Este proceso será auditado y validado por el Responsable de Calidad de Dirna Bergstrom, así mismo, el proveedor deberá entregar un dosier con al menos la siguiente documentación:

- Procedimiento de aseguramiento de la calidad del software
- Registro de trazabilidad del grabado de las tarjetas
- Registro del control de versiones
- Otros que puedan derivarse de la auditoría de 2ª parte

3.3.- Proceso de aprobación de piezas de producción (PPAP)

Como proveedor de DIRNA Bergstrom debe de ser capaz de cumplir un proceso de aprobación de primeras muestras, siempre que le sea requerido, equivalente a un PPAP con un nivel y requerimientos a definir en el momento de la solicitud. En este caso el nivel será definido por el Dpto. de Calidad en base a:

- Posibles requerimientos de cliente si existieran
- Criticidad del producto, pudiendo ser exigidas determinadas pruebas al proveedor.
- Otro tipo de consideraciones a determinar si fueran necesarias.

La documentación del PPAP se debe enviar por correo electrónico a calidad@dirna.bergstrominc.com. En el asunto se debe especificar el número de pieza, orden de compra y número de revisión. Todos los documentos se deben enviar en un formato legible por DB y siempre que se requieran dimensionales se deben documentar todas las características del plano, incluidas las notas y las tolerancias y dimensiones geométricas.

3.4.- Mejora continua

La mejora continua forma parte de la filosofía de calidad de Dirna Bergstrom y constituye un principio fundamental de la norma ISO 9001 y, por ello, lo hacemos extensivo a nuestros proveedores.
Se solicitará a los proveedores que estudien y compartan las mejoras de calidad, medioambientales y /o reducción de costes que pudieran aplicarse a los productos suministrados.
Dichas mejoras serán presentadas al representante de Calidad y/o Compras de DIRNA BERGSTROM para su control y aprobación.

4. Criterios de Evaluación y Selección de Proveedores

El proceso de evaluación y selección de nuevos proveedores, se hará en base a los siguientes criterios:

- Debe responder el cuestionario Bergstrom "Supplier Information Survey" (F-7414-Rev 3).
- Debe priorizarse al menos la certificación ISO 9001 de Calidad, en caso de no ser posible encontrar proveedores con, al mínimo esta certificación, se solicitará un planning de adaptación y certificación a dicha norma.
- Coste económico del producto/servicio ofertado

Como parte del proceso de aprobación, se realizará una auditoría inicial de 2ª parte al menos los siguientes casos (criterios):

A. Si el producto tiene que cumplir requisitos legales y/o reglamentarios
B. Si el producto tiene que cumplir requisitos de seguridad.
C. Proveedores que suministren componentes de máxima criticidad (compresores, ventiladores, evaporadores, condensadores, electrónica y cableados).
D. Cuando el proveedor no esté certificado, esté en proceso de certificación o posea únicamente la certificación ISO 9001.

5. Evaluación del Desempeño del Proveedor

5.1.- Evaluación del Desempeño

Dirna Bergstrom evalúa el desempeño de sus proveedores de manera mensual o, como mínimo, anual.

El desempeño del proveedor se evaluará utilizando las métricas de rendimiento del apartado 5.2 a todos aquellos que suministren componentes de máxima criticidad: compresores, ventiladores, condensadores, electrónica, evaporadores, sopladores, piezas inyección plástica, cableados y cajones de chapa, pudiendo ampliarse o reducirse estos según criterio interno, y se reflejarán en la lista de seguimiento.

Los proveedores que inicialmente no se hayan incluido en la lista de seguimiento y sufran alguna reclamación cuyo efecto se considere crítico en la funcionalidad del equipo, podrán incluirse en la tabla de seguimiento mensual por un periodo de tres meses.

Si durante esos 3 meses el proveedor cumple con los criterios de evaluación según el sistema de puntuación con valor V (Verde) saldrá de la tabla de seguimiento mensual.

De igual forma, la evaluación anual para los proveedores de componentes no críticos que no hayan sufrido ninguna reclamación, se hará con las métricas de rendimiento del apartado 5.2.

5.2.- Métricas de rendimiento del proveedor

El Sistema de puntuación de proveedores es una evaluación completa y multifuncional del rendimiento de un proveedor. Esta calificación se utiliza para facilitar el desarrollo de nuestra base de suministro y mejorar la calidad de los productos y procesos de un proveedor.

Métrica	Cálculo / fórmula	Objetivo
Calidad: Piezas rechazadas por millón (PPM's)	(nº piezas defectuosas x 1.000.000 / nº piezas recepcionadas)	A definir anualmente
Número de no conformidades al mes (NCP)	Nº NCP	<1
8Ds entregados en plazo	8Ds entregados/ 8Ds requeridos Rpta. contención/corrección < 21 días Rpta. contención/ corrección >21 días	100%
Reincidencias abiertas	No = 2 ptos Si = 0 ptos	0 reincidencias
Costes por fallo de calidad	Costes de horas invertidas + costes de materiales + costes de selección	0

Entregas, incidentes de Kanban	Cantidad incidentes/mes	0
Reactividad proveedor	Según criterio compras	OK= 1 pto NOK= 0 ptos
Transportes especiales	0 transportes = 1 pto 1 transporte = 0,6 pto >2 transportes = 0 ptos	OK = 1 pto
Fallos garantías	0 fallos = 1 pto 1 fallo = 0 ptos	OK = 1 pto

Categoría del sistema de puntuación:

Para conseguir el valor de la evaluación se suman los valores individuales de cada uno de los criterios y se define el resultado en base a la siguiente distribución:

Verde = Proveedor en buena situación. (≥ 8)

Amarillo = Necesario plan de mejora proveedor, no requiere auditoría 2ª parte (7 -6)

Rojo = Proveedor en situación deficiente (< 6). El proveedor se debe someter a un programa de mejora basado en auditorías de 2ª parte y seguimiento de planes de acciones.

6. Prácticas de Calidad

6.1.- Documentación activa

El proveedor deberá tratar los documentos exigidos de control del producto suministrado como documentos activos. Se deberán actualizar permanentemente ante cualquier etapa de mejora o resolución de problema de calidad planteado por cualquiera de las partes, reflejando todos los cambios en el proceso del proveedor, soluciones implantadas y nuevos cambios en el sistema de calidad y control.
Dichas actualizaciones serán informadas al responsable o departamento de calidad por correo electrónico.

6.2.- Trazabilidad y control de lotes

Se exigirá que los proveedores apliquen sistemas que permitan la trazabilidad de los productos a través del proceso, desde las materias primas hasta el producto final acabado.

Cada envío a Bergstrom debe estar identificado de forma que sea posible la trazabilidad del lote en caso de una deficiencia de calidad en el cliente final de DB.

6.3.- Calibración

Se exigirá que los proveedores seleccionen y certifiquen debidamente el sistema/medios de medición. Estos datos serán verificados durante la auditoría de segunda parte.

La decisión de si un medio es aceptable se basará en los valores de incertidumbre. Si algún medio se considera "No aceptable", se debe eliminar del servicio hasta su reparación o sustitución.

6.4.- Calidad concertada

a) El nivel de "Calidad Concertada", será acordado por DIRNA y el Proveedor tras una serie de procesos de mejora implantados, a tenor de las no conformidades detectadas en el programa de auditoría inicial. Tras acordar ese momento, se contarán tres lotes suministrados por el proveedor que serán revisados al 100% a su llegada a DIRNA- BERGSTROM. Si en esas tres recepciones se encuentran 0 defectos, esa referencia/código de producto entrará automáticamente en "Calidad Concertada" y no volverá a ser revisada a su llegada a DIRNA-BERGSTROM quedando habilitada para su entrada automática a la línea de Producción.

b) Si tras entrar una referencia en Calidad Concertada, se detectara un fallo de Calidad, bien en Dirna Bergstrom o bien en nuestro cliente final, automáticamente se activará un protocolo de contención urgente que iniciará la revisión 100% del stock de piezas en DIRNA y en el cliente final en plazo nunca superior a 24 horas. Esta revisión podrá ser realizada por personal del proveedor o por terceras personas contratadas para tal fin, si el cliente no autoriza la entrada del proveedor en sus instalaciones.

Los costes derivados de estas actuaciones serán repercutidos íntegramente al proveedor que ha suministrado la referencia afectada.

Igualmente, en los casos requeridos, se compromete a entregar un informe 8D completo donde se acotan las causas raíces y el plan de acción correctivo. Este documento deberá ser validado por DIRNA BERGSTROM y mientras no sea aceptado, los costes de la selección serán mantenidos a cargo del proveedor. La validación se hará mediante el control 100% en el "incoming" de lotes posteriores, o bien mediante verificación en auditoría de segunda parte de las medidas acometidas.

6.5.- Costes por defectos de calidad

Se acordará internamente si procede la imputación al proveedor los costes de defectos de Calidad causados por entregas de material defectuoso o en caso de incorporarlo al panel de seguimiento:

Desglose de cargos:

1) Cargos de clasificación, reelaboración y/o manipulación de 20 €/h de mano de obra por el tiempo real destinado a los componentes o montajes defectuosos y de 20 €/h por el personal de Calidad.

2) Reembolsos de los gastos de envío o sustitución urgente.

3) Se pueden deducir de los importes debidos los cargos asignados por Dirna Bergstrom relativos directamente a la baja calidad, la sustitución de piezas o la parada de las líneas:

- Los cargos por la parada de una línea de Bergstrom se calcularán en base a: número de operarios implicados en la parada, valor del producto que no se ha fabricado a precio de venta. El coste hora será de 30 €/h por hora de operario.
- Los cargos por portes especiales / urgentes o costes repercutidos por cliente final, como consecuencia de paradas de línea y/o incidencias en la fabricación.

6.6.- Documentación y conservación de registros (En los casos en que se requiera PPAP o documentación específica)

Los datos, registros y procedimientos aplicables se deben conservar como mínimo durante la vida útil del producto más 5 años. Ejemplo de documentos aplicables son, entre otros:

1) Datos estadísticos de calidad
2) Datos de los resultados de las pruebas y de las inspecciones del proceso y finales
3) Todos los datos de las muestras iniciales
4) Informes de medidas correctoras
5) Información de la inspección en la recepción
6) Procedimientos de pruebas
7) Plan de Control, AMFE, Diagrama de flujo
8) Descripciones de sistemas y procedimientos de calidad
9) Instrucciones de inspecciones por escrito
10) Instrucciones de laboratorio y pruebas

Estos documentos se deben conservar de tal forma que puedan ser puestos a disposición de Dirna Bergstrom en un plazo de 24 horas a partir de su petición.

6.7.- Aprobación de cambios

El proveedor no realizará cambios ni desviaciones en el producto o los procesos destinados a la producción sin la aprobación PSW (Parts Submission Warranty) para Piezas con PPAP o sin previa autorización por parte de Calidad (Bersgtrom). El proveedor será responsable de todos los problemas directos e indirectos de cualquier cambio no aprobado.

La solicitud de planificación para la elaboración de cambios, los cambios de los procesos o la desviación de las piezas deben comunicarse por adelantado y por escrito a los departamentos de Compras y Calidad de Bergstrom.
La petición debe explicar, pormenorizadamente, los cambios solicitados, el motivo, el ahorro de costes, si lo hubiera, las posibles mejoras y el plan de validación.

En este último se debe proporcionar información detallada sobre cómo el proveedor preservará la calidad, la capacidad, el suministro y la trazabilidad durante el periodo de cambio y después del mismo.
En ningún caso el proveedor enviará una notificación con menos de 30 días laborables de antelación respecto a la fecha de implantación prevista.
El PSW o solicitud de autorización de cambio enviado por el proveedor y firmado/confirmado por Calidad Dirna Bergstrom es el documento de aceptación para confirmar que el proveedor puede implantar los cambios solicitados.

7. Mantenimiento de utillaje propiedad de Dirna Bergstrom

Todas las herramientas y el equipo de pruebas y fabricación que pertenezcan a Bergstrom o sus clientes deben estar identificados permanentemente con un número de activo inmovilizado de Bergstrom. Estas herramientas se deben utilizar exclusivamente para los productos de Bergstrom.
Las herramientas se deben mantener en buen estado y se debe establecer y cumplir un calendario de mantenimiento. El proveedor debe informar al Dept. de Compras sobre estado del utillaje, si hay un nivel de degradación, mejoras necesarias, reparaciones, …
También debe de tener a disposición del Dpto. de Compras de Dirna Bergstrom un listado del utillaje disponible, estado y si es aplicable cantidad de piezas producidas, descartes, …

8. Garantías

Los proveedores firmarán un acuerdo de garantía vinculante donde se definan las condiciones de reembolso de las reclamaciones de garantía.

El producto suministrado no debe presentar defectos de fabricación o funcionamiento durante el periodo de garantía legal definido en el acuerdo. La garantía del proveedor cubrirá cualquier coste en el que incurra Bergstrom o sus clientes a consecuencia de un fallo de los componentes suministrados durante el periodo de garantía incluidos, con carácter no restrictivo, en los materiales y la mano de obra.

9. Otros Requisitos

9.1.- Certificado de seguro

Bergstrom exige que se envíe anualmente un certificado de seguro en el que se muestre la cobertura que se define a continuación. Los requisitos siguientes constituyen el mínimo que se debe contratar:

Responsabilidad general

Límites de responsabilidad: 2.000.000.-€ Total productos / operaciones completadas.

9.2.- Certificación del producto: país de origen

Bergstrom está obligado por ley a mantener documentación que demuestre el país de origen de todos los productos y piezas de los mismos. A fin de cumplir dicha obligación, el proveedor debe entregar una declaración jurada del país de origen, previa petición.

9.3.- Estados financieros

Bergstrom exige el envío anual de los estados financieros auditados y actualizados.

10. Confidencialidad

Toda la información que se comparte con los proveedores se considera confidencial. La revelación de cualquier material confidencial de Bergstrom, fuera de dicha empresa, se considerará base suficiente para el cese inmediato del proveedor. Se espera que los proveedores firmen un contrato de confidencialidad vinculante.

MODIFICACIÓN					
03	26/02/2020	Revisión general del Manual del Proveedor			
02	18/07/2019	Se incorporan comentarios Auditor AENOR			
01	06/06/2019	Se actualiza Manual Proveedor se incorpora puntos IATF 2019			
00	01/03/2018	Se da de alta el Manual de Proveedor (versión reducida)			
REV	FECHA	REALIZADO	REVISADO	FECHA	APROBADO
03	26/02/2020	Javier Segura	David Oviedo	26/02/2020	Leticia Chiches
		Responsable de Compras	Responsable de Calidad		Dirección Operaciones

AENOR
Empresa Registrada
ER-0022/1999

AENOR
Calidad en Automoción
IATF 16949

CERTIFIED IQNet QUALITY SYSTEM