



# Manual de calidad para proveedores

## Contenido

1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE PROVEEDORES
2. CALIDAD TOTAL Y ESTRATEGIA DE CUMPLIMIENTO DE ENTREGAS DEL 100%
3. REVISIÓN DE CONTRATOS. DOCUMENTACIÓN
4. PLANIFICACIÓN AVANZADA DE LA CALIDAD (APQP)
5. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO. MUESTRAS INICIALES (PPAP)
6. GESTIÓN DEL CAMBIO. DESVIACIONES
7. TRAZABILIDAD
8. CERTIFICADOS DE CALIDAD
9. AUDITORÍAS DE PROCESOS
10. RECLAMACIONES, COSTES Y DEVOLUCIONES
11. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES. ESCALAMIENTO

## **1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE PROVEEDORES**

El Proveedor mantendrá y desarrollará continuamente un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001, certificado por un organismo de certificación acreditado.

Todas las actualizaciones de certificados deben comunicarse y compartirse con LAULAGUN BEARINGS (LLB). El proveedor deberá informar inmediatamente a LLB en caso de que el certificado:

- haya sido revocado
- haya caducado sin que se haya realizado una renovación satisfactoria
- haya sido suspendido temporalmente

Si el Proveedor no planea una recertificación, deberá informar a LLB al menos 3 meses antes de la fecha de vencimiento.

El Proveedor garantizará que todos los requisitos de LLB se definan, establezcan y revisen para todas las funciones, procesos y niveles relevantes en toda la organización.

## **2. CALIDAD TOTAL Y ESTRATEGIA DE CUMPLIMIENTO DE ENTREGAS DEL 100%**

En el contexto de la planificación de la calidad, LLB espera que el Proveedor desarrolle:

- Una estrategia de "cero defectos", implementando todas las acciones necesarias para alcanzar este objetivo, a través de una planificación avanzada de la calidad, su implementación en la producción, las recualificaciones y el proceso de mejora continua. Todas las acciones planificadas e implementadas se compartirán con LLB bajo petición expresa.
- Una estrategia para un nivel de cumplimiento de entregas del 100%.

El proveedor siempre deberá tener un enfoque preventivo, en lugar de centrarse en la detección de errores.

## **3. REVISIÓN DE CONTRATOS. DOCUMENTACIÓN**

El Proveedor está obligado a revisar todos los documentos técnicos compartidos por LLB, e informará inmediatamente en caso de cualquier discrepancia o falta de información.

Si el Proveedor no puede cumplir con alguna especificación, estará obligado a informar inmediatamente a LLB y a compartir toda la información necesaria para que la situación pueda ser evaluada.

El Proveedor transmitirá todos los requisitos aplicables a toda la cadena de suministro.

Es necesario prestar especial atención a las características especiales, ya que cualquier

desviación podría afectar a la seguridad del producto, a su funcionamiento, a su montaje o a la siguiente operación del cliente. El proveedor implementará procesos que sean capaces de rastrear y detectar posibles desviaciones en características especiales.

#### **4. PLANIFICACIÓN AVANZADA DE LA CALIDAD (APQP)**

El Proveedor implementará actividades avanzadas de planificación de la calidad del producto para el desarrollo de nuevos productos y procesos con el fin de garantizar la calidad, el coste, el rendimiento y los plazos. LLB podría solicitar información periódica al Proveedor en esta fase.

El APQP incluirá un estudio de factibilidad, en el que se tendrán en cuenta todos los Requisitos Específicos del Cliente (CSR). Estos requisitos se comunicarán al Proveedor a través de los departamentos de Compras o Ingeniería de LLB.

El desarrollo de un AMFE de Proceso también es necesario y clave en esta fase, analizando los riesgos de cada proceso productivo. El Proveedor priorizará los riesgos e implementará acciones de mejora, considerando siempre las Lecciones Aprendidas de proyectos similares.

#### **5. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO. MUESTRAS INICIALES (PPAP)**

El Proveedor definirá y mantendrá períodos de retención para la documentación relacionada con la calidad: especificaciones/dibujos; documentación y recualificaciones del PPAP; desarrollo de procesos y registros de producción. LLB solicita un período mínimo de retención de 10 años después de la interrupción del producto / proceso.

El proveedor definirá y documentará el proceso de producción, desarrollando una presentación PPAP para la aprobación del producto/proceso. Las muestras deben fabricarse con el proceso de producción definitivo y se entregarán a LLB identificadas como "Muestras iniciales". LLB definirá el nivel PPAP en cada caso. Para nuevos productos/procesos, si no se indica nada diferente, se solicitará el nivel 3 para el PPAP. La necesidad de producir muestras iniciales y presentar documentación PPAP será comunicada por LLB. Una vez aprobado el producto/proceso, se seguirá el proceso de producción aprobado.

Por diferentes razones, por ejemplo, requisitos específicos del cliente, riesgo especial previsto con el proveedor, LLB podría necesitar realizar una auditoría de proceso (auditoría PPAP) durante la producción de muestras PPAP, informando al proveedor con suficiente antelación, como otra condición para la aprobación.

Al inicio de cualquier proyecto, el Proveedor realizará un seguimiento especial del proceso para garantizar su robustez y confirmar que no producen productos defectuosos (Safe Launch). Este Safe Launch cubrirá las primeras 3 entregas de forma predeterminada.

## **6. GESTIÓN DEL CAMBIO. DESVIACIONES**

Si el Proveedor necesita modificar el proceso de producción (materia prima, especificaciones, lugar de producción, proceso), el Proveedor deberá informar a LLB con suficiente antelación, solicitando oficialmente un cambio de proceso.

El Proveedor y LLB evaluarán juntos las oportunidades y los riesgos del cambio y, si se acepta el cambio, el Proveedor preparará la documentación del PPAP para su aprobación por parte de LLB.

En caso de no poder cumplir con alguna especificación durante la producción en serie, el Proveedor preparará y compartirá una solicitud oficial de desviación antes de enviar el material a LLB. En caso de aceptación, el material desviado se identificará claramente con el número de desviación.

## **7. TRAZABILIDAD**

El Proveedor garantizará la trazabilidad de todos los productos y su conformidad (es obligatorio el marcado individual/serializado, cuando corresponda). La trazabilidad se definirá de manera que, cuando se detecte un defecto, se pueda rastrear el proveedor, la línea de fabricación y el lote del producto, hasta la materia prima.

El proveedor implementará el sistema FIFO para todas las materias primas, productos en proceso y productos terminados.

## **8. CERTIFICADOS DE CALIDAD**

El Proveedor garantizará la conformidad de todos los productos entregados a LLB. El Proveedor es responsable de la inspección de las características definidas por LLB, y entregará certificados de calidad 3.1 basados en la norma EN 10204 para cada entrega. La documentación específica a entregar para cada producto crítico se define en el documento ETC correspondiente.

## **9. AUDITORÍAS DE PROCESOS**

LLB se reserva el derecho de realizar auditorías de procesos en las instalaciones del Proveedor, con el fin de verificar los procesos del Proveedor. Las auditorías se anunciarán previamente y se centrarán en aquellas áreas relevantes para LLB.

El personal de LLB, así como el personal de sus Clientes (si es necesario), tendrán acceso a todas las áreas donde se lleve a cabo la producción, calidad y desarrollo de los productos suministrados. Durante estas auditorías, el Proveedor deberá proporcionar al representante de LLB toda la documentación e información necesaria.

Pueden aceptarse restricciones razonables por razones de conocimientos técnicos de la empresa.

## **10. RECLAMACIONES, COSTES Y DEVOLUCIONES**

El Proveedor asumirá la responsabilidad de entregar todos los productos o materiales tal y como se describen en la orden de compra y en las especificaciones acordadas con LLB.

En caso de cualquier desviación o incumplimiento del requisito, LLB podrá reclamar al Proveedor. En ese caso, se solicita un informe 8D para el análisis de la causa raíz y la definición del plan de acciones correctivas. El proveedor puede utilizar su propia plantilla 8D, o la de LLB.

Una respuesta rápida por parte del Proveedor es clave en caso de reclamaciones, por lo que las acciones de contención (D3) se comunicarán en 48 horas como máximo, y el análisis de causa raíz y acciones correctivas (D5) en 5 días. El informe 8D se cerrará en un plazo máximo de 15 días, después de haber implementado la efectividad de las acciones correctivas.

Todos los costes adicionales generados por incidencias serán a cargo del Proveedor.

En caso de incidentes repetitivos, o si un incidente es particularmente grave, LLB puede utilizar el proceso de escalamiento definido en este manual.

Para aquellos materiales afectados que no cumplan con las especificaciones o sean sospechosos, el Proveedor asumirá la responsabilidad de retirarlos en menos de 15 días. En caso de que el Proveedor no retire el material a sus instalaciones, LLB podría achatarrar el material o cobrar al Proveedor por almacenarlo en nuestras instalaciones.

## **11. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES. ESCALAMIENTO**

LLB realiza un seguimiento frecuente de los proveedores y compartirá los resultados una vez al año.

La evaluación anual se realiza siguiendo los siguientes criterios (véase el anexo 1):

- Certificaciones de sistemas de gestión
- Número y tipo de incidencias de calidad
- Nivel de cumplimiento de entregas
- Nivel de riesgo CSR
- Auditorías de procesos (si corresponde)

Aquellos Proveedores que sean auditados mantendrán el resultado de la auditoría como su evaluación durante los próximos 12 meses. En caso de que el plan de acción no se cierre

satisfactoriamente, se iniciaría el proceso de escalamiento.

Puntuación total	Nivel de proveedor
$\geq 90\%$	A
75% - 89%	AB
60% - 74%	B
$\leq 59\%$	C

- El proveedor alcanzará el nivel "A" (proveedor preferido) o el nivel "AB" (proveedor aceptable).
- Si se alcanza el nivel "B", se solicitarán acciones correctivas al proveedor para alcanzar el nivel "A" o "AB" en el corto plazo.
- En caso de ser un Proveedor de nivel "C", se activa el proceso de escalamiento.

Dependiendo de la criticidad del producto/servicio suministrado, LLB determina qué nivel de escalamiento debe aplicarse en cada caso.

El proceso de escalamiento consta de diferentes fases:

### **Escalamiento NIVEL 0**

El proveedor tiene problemas de calidad.

Posibles herramientas/procesos a aplicar:

- Planes de acción

### **Escalamiento NIVEL 1**

El proveedor no es capaz de resolver problemas:

Posibles herramientas/procesos a aplicar:

- Planes de acción adicionales
- Envío controlado de nivel 1 (CSL1)
- Reuniones in situ con el proveedor

### **Escalamiento NIVEL 2**

El proveedor necesita apoyo externo para garantizar la calidad de las entregas.

Posibles herramientas/procesos a aplicar:

- Envío controlado nivel 2/3 (CSL2 / CSL3)
- Reunión con la Gerencia del Proveedor.
- Programa de Desarrollo de Calidad para Proveedores.

### **Escalamiento NIVEL 3**

El proveedor no es apropiado para LLB.

Posibles herramientas/procesos a aplicar:

- New Business On Hold: No se considera al proveedor para proyectos futuros.
- Búsqueda de proveedor alternativo.

Después del análisis y la verificación de las acciones tomadas por el Proveedor, se verifica su efectividad y se puede iniciar el desescalamiento.



**Nombre del proveedor:**

Fecha, firma, sello

**Comentarios:**

### **Certificaciones de sistemas de gestión (10%)**

El requisito es tener la certificación.

- Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 certificado por un organismo acreditado → 60 puntos
- Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 certificado por un organismo acreditado → 20 puntos
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud ISO 45001 (o equivalente) certificado por un organismo acreditado → 20 puntos

Este parámetro supone el 10% de la puntuación final.

### **Nivel de calidad (60%)**

Todos los proveedores comienzan con una puntuación de 100 puntos en esta sección. Por cada NC, dependiendo de su impacto, se descontarán algunos puntos:

- Incidente crítico (-30 puntos): podría afectar a la seguridad o a los requisitos legales, y afecta a la funcionalidad del rodamiento. El problema no es detectable por nuestros controles internos o podría suponer un coste de calidad superior a 3.000€.
- Incidente grave (-15 puntos): no afecta a la seguridad ni a los requisitos legales, pero podría afectar a la funcionalidad del rodamiento. El problema es detectable por nuestros controles internos o podría suponer un coste de calidad de entre 300€ y 3.000€.
- Incidente leve (-5 puntos): no afecta a la seguridad ni a los requisitos legales, y no afecta a la funcionalidad del rodamiento. El coste de calidad resultante es inferior a 300 €.

Se calcula el nivel de calidad de cada proveedor, y supone el 60% de la puntuación final.

### **Nivel de cumplimiento de entregas (20%)**

El rendimiento de entrega del proveedor se calcula comparando la fecha de entrega con la fecha de entrega comprometida de cada pedido. Se permite un margen de 5 días para los proveedores que entregan material por carretera y de 15 días para los proveedores que entregan material por mar (desde Asia).

Se calcula el porcentaje de nivel de cumplimiento de entregas, y supone un 20% de la puntuación final.

### **Nivel riesgo CSR (10%)**

Este parámetro evalúa el nivel de riesgo del proveedor en temas de CSR. Los criterios para realizar la evaluación son los siguientes:

	1	3	9	Explanation
Turnover	TO% < 10%	10% ≥ TO% < 30%	TO% ≥ 30%	% of turnover per type of component is considered.
Location	GCI < 25,00	25,00 ≥ GCI < 45,00	GCI ≥ 45	Global Corruption Index of the previous year is considered.
Supplier CSR Self-assessment	"A" level	"B" level	"C" level	Result of last supplier CSR self-assessment.

Los proveedores y subcontratistas serán evaluados como proveedores de Alto, Medio o Bajo riesgo. Así es como se procederá en cada caso:

CSR Risk Level - actions	
<b>Low</b>	No action is required
<b>Medium</b>	Request evidences of self-assessment
<b>High</b>	Request extended self-assessment with evidences or EcoVadis self-assessment

La forma de evaluar este parámetro es la siguiente:

- Bajo nivel de riesgo de CSR → 100 puntos.
- Nivel medio de riesgo de CSR, mostrando evidencias de la autoevaluación → 75 puntos.
- Nivel medio de riesgo de CSR, sin ninguna evidencia de la autoevaluación → 50 puntos.
- Alto nivel de riesgo de CSR, con evidencia de resultados positivos en EcoVadis o evaluación ampliada de CSR (>50%) → 50 puntos.
- Alto nivel de riesgo de CSR, con evidencia de resultados no positivos en EcoVadis o evaluación ampliada de CSR (>50%) → 25 puntos.
- Nivel de riesgo alto, y no se presenta evidencia de las acciones solicitadas (autoevaluación de EcoVadis o evaluación ampliada de CSR) → 0 puntos.

Este parámetro supone el 10% de la puntuación final.

### Cálculo de la puntuación total

Finalmente, al final del año, se calcula la puntuación de cada parámetro para cada proveedor, y se obtiene la puntuación final:

$$\text{Total score} = (\text{Q-certification} \times 0,1) + (\text{Q-performance} \times 0,6) + (\text{D-performance} \times 0,2) + (\text{CSR risk} \times 0,1)$$