

A1/M001 - MANUAL DEL PROVEEDOR

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	REVISIÓN	01
R. Alvarez Moret	F. Catalán	M. Valenciano	FECHA	30-09-2009



GANADOR PREMIO
A LA EXCELENCIA
EMPRESARIAL
EN ARAGÓN 2006
GRANDES EMPRESAS

Índice

1.	CONTROL DE EDICIONES.....	3
2.	OBJETO	3
3.	POLÍTICA DE COMPRAS	3
4.	ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE INYCOM.....	4
5.	PROCESO DE EVALUACIÓN INICIAL	5
5.1.	COMPROMISO CON EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	5
5.1.1.	SISTEMAS DE GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	6
5.2.	COMPROMISO CON EL RESPECTO AL MEDIOAMBIENTE	6
5.2.1.	SISTEMAS DE GESTIÓN	7
5.3.	COMPROMISO CON LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES	7
5.3.1.	SISTEMAS DE GESTIÓN PRL	8
5.4.	COMPROMISO SOCIAL (RSC)	8
5.5.	COMPROMISO CON LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION.....	8
5.6.	COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN Y LA I+D.....	9
6.	PROCESO DE COMPRAS	9
6.1.	ADJUDICACION	9
6.2.	ENTREGA.....	9
6.3.	FACTURAS Y PAGOS.....	10
7.	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	10
8.	CUESTIONARIO A REMITIR PARA LA EVALUACION INICIAL	10

1. CONTROL DE EDICIONES

Revisión	Fecha	Descripción Cambio
00	2009-02-19	Primera edición
01	2009-09-30	Se cambia la dirección de contacto de proveedores a proveedores@inycom.es

2. OBJETO

El objeto de este Manual es el de definir a los proveedores de *Inycom* los requisitos que han de cumplir en sus relaciones, con el fin de que sean tenidos en cuenta en toda actividad comercial mantenida entre las partes.

De esta forma aseguramos la transferencia de nuestros compromisos con nuestros clientes a toda la cadena de suministro.

Todos los proveedores de *Inycom* deben observar las políticas establecidas en el presente Manual (ya sean suministradores de producto y/o servicio).

3. POLÍTICA DE COMPRAS

Con el objeto de construir una relación sólida con nuestros proveedores, se ha establecido una política de compras fundamentada en los siguientes aspectos:

- **Concurrencia de diversos proveedores** para el mismo proceso de compras, siempre y cuando sea posible, de forma que se alcance la respuesta más adecuada a la necesidad objeto de la solicitud de compra.
- **Transparencia en el proceso de compra e imparcialidad en la toma de decisiones.** Se ponderará de forma objetiva los diversos atributos de la oferta a la hora de determinar el proveedor que servirá el servicio/producto a adquirir. En este sentido, se tendrá en cuenta aspectos tales como la calidad, el precio, los plazos de entrega, la comunicación y colaboración con Inycom, el nivel de servicio, la cobertura de la empresa ofertante, su integridad, su responsabilidad financiera y su capacidad técnica y productiva, entre otros.
- **Asegurar que los proveedores respaldan el compromiso que Inycom tiene con sus cliente** en diferentes ámbitos como la Calidad, el respecto al Medioambiente, la seguridad y salud de los trabajadores, respaldo de prácticas de empleo justas y congruentes con los derechos humanos, la seguridad de la información, la innovación y la I+D.

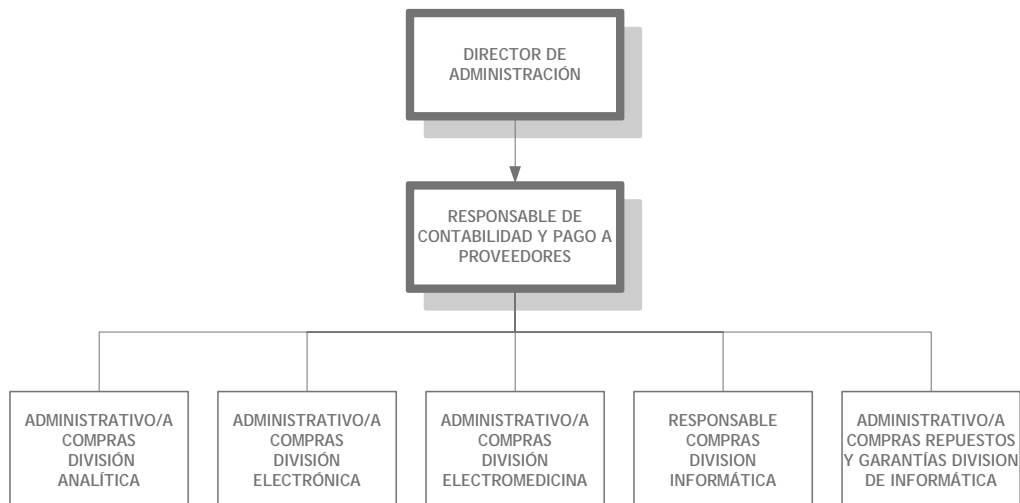
4. ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE INYCOM

Inycom es un conjunto de empresas tecnológicas con más de 25 años de experiencia, que ofrecen soluciones y servicios de valor añadido en Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Analítica, Electrónica y Electromedicina.

Cada una de las áreas de negocio de *Inycom* cuenta con personal técnico especializado y altamente cualificado, en constante formación y reciclaje en aras de ofrecer a sus clientes las soluciones más innovadoras, basadas en tecnologías de última generación y adecuadas a cada caso concreto.

Estamos presentes en casi todo el territorio nacional con oficinas propias, aunque el proceso comercial se efectúa de forma centralizada desde nuestras oficinas centrales de PLAZA.

Personal de *Inycom* que gestiona el proceso de compras:



No obstante nuestra red comercial y técnica es la encargada de definir los requisitos necesarios de la compra tanto de producto como de servicio.

Para cualquier duda o sugerencia de proveedores ponerse en contacto a través del correo proveedores@inycom.es

5. PROCESO DE EVALUACIÓN INICIAL

Inycom efectúa una evaluación inicial a sus proveedores potenciales, siempre previa a la solicitud de compra y por lo tanto al suministro.

En dicha evaluación inicial, valoramos el grado de cumplimiento de los siguientes aspectos:

5.1. COMPROMISO CON EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Se deberá de demostrar el compromiso con el aseguramiento de la calidad de los productos y/o servicios suministrados. Para ello se aportarán evidencias que aseguren:

Calidad de los Productos en general:

- Cumplimiento de los requisitos de los Productos con las normativas aplicables: generalmente a través de la entrega de las correspondientes declaraciones de conformidad CE. Incluimos en este apartado aspectos como cumplimiento de las normativas de seguridad, compatibilidad electromagnética, etc. que sean de aplicación.
- Cumplimiento de otras normas específicas del producto suministrado

En el caso de Productos Sanitarios:

- Será obligatorio la declaración de conformidad CE acorde a las exigencias de la Directiva 93/42/CEE, transpuesta en España por el RD414/1996, y sucesivas revisiones.
- No se admitirán productos con fechas de caducidad < 6 meses
- Para productores y o primeros importadores:
 - Registro en la comunidad
 - Protocolo específico establecido para la notificación de Incidentes
 - Productos debidamente etiquetados, y en el caso de que sean "estériles" con nº de lote y fechas de caducidad visibles
 - Instrucciones de utilización

Para Servicios:

Antes del servicio se deberá de justificar la **CAPACIDAD del personal** asignado a la realización del servicio, mediante CV, certificaciones, formación específica, etc.

- Para Servicios de instalación eléctrica en baja tensión: Certificado de Cualificación Individual de Baja Tensión según REBT.
- Para servicios de Instalación de climatización: Carnet autorizado de instalador de climatización, calefacción según RITE.
- Para servicios de alarmas y/o detección de incendios como instalación de apertura de puertas biométrica, detectores de humos, etc.: Autorización ante el organismo competente como Empresa Instaladora y Mantenedora de sistemas de Protección contra Incendios.
- Si además se realizan instalaciones de conducción de agua, es necesario aportar el carnet autorizado de instalación de aguas.

En términos generales se deberá de aportar la documentación generada durante el servicio como Planning, descripción de las tareas realizadas y/o partes de trabajo, planos, diagramas, instrucciones de mantenimiento y manuales de equipos aportados.

5.1.1. SISTEMAS DE GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Inycom valorará positivamente el Registro de empresa conforme a ISO9001:2008

- Ante la inexistencia será necesario aportar como mínimo persona de contacto para la tramitación de incidencias.
En caso de producirse incidencias debidas a la actividad del proveedor éste ha de contar con una actitud colaborativa y positiva para poner en marcha las medidas correctoras necesarias
- También se valorará positivamente cualquier iniciativa de gestión en materia de excelencia empresarial como evaluaciones EFQM.

5.2. COMPROMISO CON EL RESPECTO AL MEDIOAMBIENTE

Se deberá asegurar el compromiso con el Medioambiente:

Requisitos Medioambientales para Productos en general:

- Cumplimiento de la normativa **Rohs** para AEEs (Equipos eléctricos o electrónicos), Directiva 2002/95/CE, transpuesta en España por el RD208/2005, y sucesivas revisiones, por la que se establece restricción de sustancias peligrosas.
- Cumplimiento de la directiva 2002/96/CE para AEEs, transpuesta en España por el RD208/2005, y sucesivas revisiones, por la que se establece la necesidad de gestionar los residuos generados RAEEs por parte de los productores.
NOTA: Si su empresa es productora de AEEs en España deberá de indicarnos el sistema elegido para la gestión de los RAEEs así como el sistema integrado de gestión al que se haya adherido.
- Para productores de productos que contengan sustancias químicas, el cumplimiento del Reglamento 1907/2006 REACH:
 - Notificación de sustancias químicas SVHC en los productos suministrados
 - Registro de los productos químicos
- Cumplimiento de la Directiva 94/62/CE transpuesta en España por el RD782/1998, y sucesivas revisiones en las que se asegura niveles mínimos de determinadas sustancias como Pb, Cd, Hg y cromo equivalente

Ejecución de Servicios:

- Aportación de los permisos y licencias que exige la legislación relacionadas con la actividad del contrato
- Gestión adecuada de los residuos que generen durante su actividad, tanto en nuestros centros de trabajo como en los de nuestros clientes, y en especial evidenciar los procedimientos de gestión de residuos peligrosos
- Productos químicos: Mantener las etiquetas de los productos químicos utilizados en perfectas condiciones y legibles para que puedan ser correctamente identificados. No almacenarlos fuera de sus lugares, herméticamente cerrados para evitar derrames o vertidos accidentales. No poner en contacto productos químicos incompatibles. Respetar las instrucciones de los fabricantes y no traspasar líquidos ni reutilizar botellas
- Colaborar en las buenas prácticas medioambientales establecidas en *Inycom* de reducción de consumos y en especial con actuaciones del tipo:
 - Consumo de Agua: no dejes correr el agua y utilízala sólo cuando realmente la necesites. Cierra el grifo mientras te enjabonas las manos o te cepillas los dientes.
No uses el inodoro como una papelera, se gastan inútilmente de 9 a 10 litros, evitas la sobrecarga en las depuradoras de aguas residuales.

- En general avisa si detectas fugas o averías en los servicios generales, por ejemplo el goteo de un grifo gasta aproximadamente 30 litros al día.
- Electricidad: Apaga las luces cuando no sean necesarias, por ejemplo asegúrate de apagarlas cuando dejes de utilizar salas de reunión. Pon el ordenador en sistema de ahorro de consumo. Apaga el PC cuando termines la jornada laboral
- Toners: Agitar el cartucho del toner cuando marca la impresora antes de sustituirlo, puedes conseguir del orden de 100 copias mas
- Pilas: Deposita las pilas usadas en los contenedores adecuados
- Papel: Utiliza en la manera de lo posible la impresión de papel por las dos caras. Usa el papel escrito por una cara como borrador. Trabaja en soporte informático para reducir el consumo de papel.
- Consumo de combustible: Vela por el correcto mantenimiento de tu vehículo. Intenta utilizar el desplazamiento colectivo antes que el individual

5.2.1. SISTEMAS DE GESTIÓN

Inycom valorará positivamente el Registro de empresa conforme a ISO14001:2004

- Ante la inexistencia será necesario aportar como mínimo persona de contacto para la tramitación de incidencias medioambientales.

En caso de producirse incidencias debidas a la actividad del proveedor éste ha de contar con una actitud colaborativa y positiva para poner en marcha las medidas correctoras necesarias

Recordar que *Inycom* incentiva la compra de productos reciclados y materiales ecológicos de bajo contenido o ausencia de sustancias tóxicas:

Etiqueta ecológica Europea	Punto verde	Madera	Producto conforme criterios ecológicos normas UNE	Eficiencia energética	Envase reciclado y reciclable o biodegradable
					

5.3. COMPROMISO CON LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES

Inycom está comprometido con la Mejora de la Acción Preventiva a través de la planificación de un conjunto coherente de medidas, tendentes a elevar los niveles de seguridad, salud y bienestar de los trabajadores, mediante la evaluación de riesgos, la información y formación, y la consulta y participación del personal.

Es por ello que los proveedores deberán de aportarnos la persona de contacto en materia de Prevención

Coordinación de Actividades empresariales:

Se activará un expediente de coordinación de actividades empresariales en el caso de concurrencia de actividades acorde al RD171/2004, que desarrolla el artículo 24 de la ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

El objetivo de la coordinación, se puede resumir en:

- Aplicación correcta de los principios de la acción preventiva por empresas concurrentes en el mismo centro de trabajo.
- Control de las interacciones de las diferentes actividades desarrolladas en el centro de trabajo y en particular si existen riesgos graves o muy graves.

5.3.1. SISTEMAS DE GESTIÓN PRL

Inycom valorará positivamente el Registro de empresa conforme a OHSAS18001

- Ante la inexistencia será necesario aportar como mínimo persona de contacto para la tramitación de incidentes y accidentes laborales.

5.4. COMPROMISO SOCIAL (RSC)

En *Inycom* entendemos que la prosperidad no es sólo crecimiento económico, sino también progreso social, uso responsable de los recursos y protección del entorno. Es por ello que valoramos positivamente cualquier actuación de nuestros proveedores como:

- Políticas declaradas en materia de RSC
- Publicación de memorias de sostenibilidad
- Adhesión al Pacto de las Naciones Unidas, etc.

5.5. COMPROMISO CON LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION

En *Inycom* hemos establecido los requisitos de seguridad, mediante un conjunto de principios y reglas declarando cómo se especificará y gestionará la protección del negocio de una manera consistente y efectiva. Con ello pretendemos reducir los riesgos a un nivel aceptable, garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad del negocio, cumpliendo con las Leyes y Reglamentaciones vigentes.

Todos los datos aportados por los proveedores, serán tratados de acuerdo a lo que establece la Ley de Protección de Datos Personales (LOPD) y al "Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal" que la desarrolla, disponiendo en cualquiera de los casos los derechos de acceso, rectificación y cancelación, previstos en la mencionada LOPD

A su vez exigimos que nuestros proveedores **garanticen la confidencialidad de la información proporcionada:**

- Restringir la divulgación de información solo a empleados que necesitan conocerla.
- Salvaguardar la información para prevenir la divulgación a un tercero.
- Abstenerse de publicar o usar, sin previa autorización por escrito, cualquier anuncio, promoción de ventas, envío por correo o publicidad que mencione o involucre a Inycom.

En algunos supuestos específicos pueden establecerse **Acuerdos de confidencialidad y/o Planes de continuidad de Negocio**, que se establecerán junto con el contrato establecido de suministro de servicios.

5.6. COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN Y LA I+D

Nuestra Política de I+D+i está orientada a fomentar y potenciar las actividades de I+D+i como factor diferencial de competitividad en los sectores en los que actuamos. Es por ello que se valora positivamente actuaciones de nuestros proveedores que potencien nuestra política en I+D+i como por ejemplo el establecimiento de un sistema de gestión de la I+D+i (ejemplo: acorde a la norma UNE 166002:2002 EX)

6. PROCESO DE COMPRAS

Normalmente el proceso de compras se inicia con la Solicitud de Ofertas por parte de *Inycom*, a proveedores previamente evaluados, para cubrir una necesidad. En otras ocasiones partimos de contratos de suministro preestablecidos en donde existen catálogos, listas de precios, descuentos y condiciones de suministro ya pre-acordados.

6.1. ADJUDICACION

Una vez estudiadas las ofertas, las adjudicaciones se materializan a través de un Pedido de compra.

En los Pedidos de compra incluimos las condiciones de suministro que en general incluyen:

- Nº de pedido de compra
- Cantidad y descripción de los productos o servicios a suministrar
- Precios, descuentos
- Condiciones de entrega (portes, lugar de entrega, etc.)

NOTA:

- *Inycom* no admite productos o servicios que no tengan su correspondiente Pedido de Compra.
- En caso de compras internacionales, se acordarán mediante INCOTERMS

6.2. ENTREGA

La entrega será efectuada en plazo y lugar indicado en el pedido.

- Los portes serán a cuenta y riesgo del proveedor a no ser que se indique lo contrario, incluso en las devoluciones.
- Todos los bultos han de llevar su correspondiente albarán de entrega. Además, los embalajes serán los apropiados para el tipo de artículos suministrados.
- En caso de cualquier retraso sobre la fecha de entrega pactada, será necesario avisar a la persona del departamento de Compras que haya realizado el pedido de compra.

Albaranes de entrega:

La mercancía que se entregue, siempre debe ir acompañada por el albarán y éste estar desglosado por los diferentes artículos que componen la entrega. También debe identificar el nº de pedido al que corresponden y deben dirigirse a la dirección que se indique en el pedido para su entrega.

Incluir la siguiente información:

- Pedido de compra de *Inycom*
- Artículos suministrados (unidades, referencia y descripción)
- Términos suficientemente explicativos de la GARANTÍA de los productos y/o servicios
- En el caso de productos con necesidades de trazabilidad: nº de lote, nº de serie

- En el caso de productos caducables: Fecha de caducidad
- En el caso de servicios: descripción del servicio efectuado o partes de trabajo
- En caso de entregas parciales, indicar en albarán "entrega parcial"

6.3. FACTURAS Y PAGOS

La Política de compras de *Inycom* incluye de forma genérica **PAGO MEDIANTE RECIBO DOMICILIADO A 90 DÍAS (DÍAS FIJOS DE PAGO 30 DE CADA MES)** desde fecha de aceptación de la factura de proveedor, salvo especificación diferente en pedido de compra.

Las facturas deberán de cumplir con el Reglamento de Facturación (RD1496/2003 y modificaciones posteriores) e incluir como mínimo la siguiente información:

- Pedido de compra de *Inycom*
- Albarán o albaranes de entrega y/o Partes de trabajo (en el caso de servicios)
- Caso de no ser pago domiciliado, datos necesarios para el pago

NOTA: Para cualquier aclaración al respecto deberán de ponerse en contacto con la responsable de contabilidad y Pago a proveedores

7. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Inycom basa la evaluación continua de los proveedores principalmente en el análisis de las incidencias derivadas de los procesos de compra. Es por ello que los proveedores han de **garantizar un sistema eficaz de tratamiento de incidencias**:

- Indicar persona de contacto para el tratamiento de incidencias.
- En caso de existir, procedimientos concretos de actuación ante incidencias
- Indicar los términos en los que se ejecutará la resolución de las mismas (plazos de resolución, inclusión de portes, etc.)

Si el % de incidencias supera una cantidad, deberemos de analizar de forma conjunta las actuaciones correctivas a realizar para que el proveedor siga estando homologado.

8. CUESTIONARIO A REMITIR PARA LA EVALUACION INICIAL

Los responsables de compras de *Inycom* les remitirán un cuestionario para la evaluación inicial de proveedores. Deberán de remitirlo al solicitante o a la siguiente dirección de correo electrónico: proveedores@inycom.es junto con los certificados y/o documentación que consideren oportuna.

Será requisito imprescindible para la evaluación inicial.