



Marketing &amp; Services

## GUIA Y MANUAL

GM-MS-HSEQ-002

Rev: 12

Fecha de efecto: 08/2020

Página:  
1 de 14**Manual de calidad a proveedores****Objeto:**

- Comunicar a nuestros proveedores nuestras expectativas y requerimientos específicos.
- Comunicar la importancia de utilizar herramientas de calidad en la elaboración y revisión de sus productos y/o procesos.
- Brindar un marco para mantener y mejorar la calidad de los productos y procesos del proveedor.
- Especificar los criterios para la evaluación del desempeño del proveedor.
- Fomentar en los proveedores la implementación de un SGC en su organización.

**Aplicación:**

El presente manual se aplica a todos los proveedores de materia prima de Total México.

Revisión	Fecha	Redactado por	Verificado por	Validado por	Aprobado por
0	15/06/95	Director de Calidad.	Director de Calidad.	Director de Calidad.	Director General
1	10/02/00	Director de Calidad.	Director de Calidad.	Director de Calidad.	Director General
2	07/02/05	Director de Calidad.	Director de Calidad.	Director de Calidad.	Director General
3	12/03/07	Director Tecnología.	Director Tecnología.	Director Tecnología.	Director General
4	10/09/07	Ingeniero de Calidad y Auditoría.	Ingeniero de Calidad y Auditoría.	Ingeniero de Calidad y Auditoría.	Director General
5	16/07/08	Gerente de HSEQ.	Gerente de HSEQ.	Gerente de HSEQ.	Director General
6	16/06/12	Ingeniería de Calidad.	Ingeniería de Calidad.	Ingeniería de Calidad.	Director General
7	10/03/15	Ingeniería de Calidad.	Ingeniería de Calidad.	Ingeniería de Calidad.	Director General
8	16/07/18	Marisa Gutiérrez	Marisa Gutiérrez	Francisco Castorena	Alexandre Duret-Proux
9	16/08/18	Marisa Gutiérrez	Marisa Gutiérrez	Francisco Castorena	Alexandre Duret-Proux
10	25/03/19	Marisa Gutiérrez	Marisa Gutiérrez	Francisco Castorena	Marie Djordjian
11	19/07/19	Marisa Gutiérrez	Marisa Gutiérrez	Francisco Castorena	Marie Djordjian
12	03/08/20	Marisa Gutiérrez	Guillermo Morales	Sergio Guzmán	Marie Djordjian

Oficio: Health, Safety, Environment and Quality

Entidad propietaria: MS/CM/HSEQ/MX

*(Versión original redactada en español)*



Marketing & Services

## GUIA Y MANUAL

GM-MS-HSEQ-002

Rev: 12


Fecha de efecto: 08/2020

Página:  
2 de 14

# Manual de calidad a proveedores

**Sumario:** *utilizar la función sumaria automática*

<b>Objeto</b>	<b>1</b>
<b>Aplicación</b>	<b>1</b>
<b>1 - Documentos de referencia</b>	<b>3</b>
<b>2 - Definiciones – Abreviaturas</b>	<b>3</b>
<b>3 - Descripción de la compañía</b>	<b>3</b>
<b>4 - Selección de proveedores de materia prima</b>	<b>3</b>
4.1 - Análisis de muestra inicial	4
4.2 - Criterios para la aprobación del proveedor	4
4.3 - Criterios seguimiento al primer lote de recepción de materiales	4
4.4 - Proveedores sensibles para la organización	5
<b>5 - Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>5</b>
5.1 - Contexto de la organización	5
5.2 - Liderazgo	5
5.3 - Planificación	6
5.4 - Apoyo	6
5.4.1 - Retención de los registros	6
5.5 - Operación	6
5.5.1 - Cambios del diseño y desarrollo	6
5.5.2 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	6
5.5.3 - Control de la producción y de la provisión del servicio	6
5.6 - Evaluación del desempeño	7
5.7 - Mejora	7
<b>6 - Reportes de Material Defectuoso</b>	<b>7</b>
<b>7 - Auditoría de segunda parte</b>	<b>7</b>
7.1 - Proveedores candidatos de auditoría	7
7.2 - Confirmación de auditoría	8
7.3 - Ejecución de auditoría	8
7.4 - Informe de auditoría	8
7.5 - Seguimiento y cierre del plan de acción	8
<b>8 - Evaluación de proveedores</b>	<b>8</b>
8.1 - Clasificación de los proveedores	9
8.2 - Calificación global	9
8.3 - Determinación de calificación global	10
8.3.1 - Precio, volumen y negociación (10%)	10
8.3.2 - Condiciones de crédito (5%)	10
8.3.3 - Respaldo financiero (5%)	10
8.3.4 - Sistema de Gestión de Calidad (5%)	10
8.3.5 - Seguridad (5%)	11
8.3.6 - Apoyo técnico (10%)	11
8.3.7 - Calidad del producto (30%)	11
8.3.8 - Entregas a tiempo (30%)	13
<b>9 - Reconocimiento de calidad</b>	<b>14</b>

	<b>GUIA Y MANUAL</b>		<b>GM-MS-HSEQ-002</b>
	Rev: 12	Fecha de efecto: 08/2020	Página: 3 de 14
<b>Manual de calidad a proveedores</b>			

## 1 - Documentos de referencia

- ISO 9001, en su versión actual, Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad.
- IATF 16949, en su versión actual.
- ISO 19011, en su versión actual.
- REC-MS-RD-004 Solicitud de análisis de muestra inicial.
- REC-MS-RD-006 Reporte de evaluación de proveedor.
- REC-MS-HSEQ-015 Análisis ocho disciplinas para la resolución de problemas.
- REC-MS-HSEQ-005 Cuestionario a proveedores (self assesment).
- REC-MS-HSEQ-010 Plan de auditoría.
- REC-MS-HSEQ-003 Informe de auditoría.

## 2 - Definiciones – Abreviaturas

2.1 SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

2.2 HSEQ: Departamento de salud, seguridad, medio ambiente y calidad (por sus siglas en inglés).

2.3 TyC del producto: Tecnología y Calidad del producto.

2.4 DOP: Dirección de operaciones.

2.5 DHSEQ: Director HSEQ.

2.6 RMD: Reporte de material defectuoso.

## 3 - Descripción de la compañía


Total México es una empresa filial del Grupo Total, Consorcio Petrolero Internacional, pertenece a la Dirección de Lubricantes. Su principal actividad es el mercado de lubricación y comercializa sus productos a través de múltiples canales tanto nacionales como internacionales.

Considerando la globalización del mercado y la fuerte competencia que se impone para proporcionar productos y servicios de alta calidad y bajo costo, Total México, ha considerado conveniente incorporarse a las normativas de Calidad más exigentes como la IATF 16949, en su versión actual, que promueve la Mejora Continua, enfatizando la prevención de los defectos, la reducción de variación y desperdicios en la cadena de suministro y el control de Costos de Calidad.

En específico, Total México toma en cuenta a los proveedores como parte esencial para el logro de nuestras actividades. Por lo que es de vital importancia contar con requisitos de interacción con sus proveedores de forma clara y documentada.

## 4 - Selección de proveedores de materia prima

La selección de proveedores es un trabajo en conjunto de los procesos de compras y operaciones en etapas que se describen a continuación.

	<b>GUIA Y MANUAL</b>		<b>GM-MS-HSEQ-002</b>
	Rev: 12	Fecha de efecto: 08/2020	Página: 4 de 14
<b>Manual de calidad a proveedores</b>			

#### 4.1 - Análisis de muestra inicial

El proceso comienza con una REC-MS-RD-004 Solicitud de análisis de muestra inicial, hasta su aceptación o rechazo. El tamaño de muestra puede variar en función de las pruebas a realizar, ya sea a nivel piloto o directamente en las áreas de producción para pruebas en línea.

Se entiende como muestra inicial el material o materiales entregados en nuestras instalaciones con fines de análisis. La muestra debe ser representativa del proceso de producción del proveedor y preparada con el herramental o equipo definitivo.

Según corresponda el proveedor deberá entregar un expediente con la siguiente información:

- Certificado de calidad del material entregado.
- Literatura del producto, hoja técnica.
- Hoja de seguridad.
- Evidencia de control estadístico de proceso o calidad.
- Cotización del material.

#### 4.2 - Criterios para la aprobación del proveedor

Antes de la aprobación definitiva del proveedor, se realiza una visita a sus instalaciones. En esta visita se recaba la información solicitada en el REC-MS-RD-006 Reporte de evaluación de proveedor.

La visita a las instalaciones del cliente tiene como objetivo revisar los siguientes factores:

- Evaluación técnica del producto (responsabilidad del departamento de TyC del producto).
- Compromiso con la calidad y ecología: Siempre y cuando las condiciones económicas y de mercado lo permitan, seleccionar proveedores con SGC certificados (responsabilidad de compras).
- Capacidad de producción: Definir con claridad si el proveedor será capaz de suministrar los vienen en los volúmenes y tiempos requeridos por la empresa (responsabilidad de DOP).
- Organización: Evaluar la capacidad administrativa del proveedor para asegurar una relación comercial duradera (responsabilidad compras y DOP).
- Auditoría inicial: Se realiza una auditoría in situ del SGC del proveedor [(bajo los criterios de ISO 9001 e IATF 16949 en su versión actual), (responsabilidad de HSEQ)].

#### Nota:


- Este proceso (a excepción de la auditoría inicial) puede realizarse vía correo electrónico.
- Para la gestión de la auditoría inicial, el equipo de compras debe solicitar dicha auditoría al equipo de HSEQ vía correo electrónico con al menos dos meses de anticipación, para que se pueda realizar la gestión correspondiente.

#### 4.3 - Criterios seguimiento al primer lote de recepción de materiales

El ingeniero de calidad y producto dará seguimiento al primer lote de materias primas recibidas en planta, cuando:

- Se requiera la evaluación de una corrida de planta al proveedor.
- A juicio de TyC del producto, los cambios en el material presentado podrían representar un riesgo a la calidad del producto.
- Cuando así lo requiera la gerencia de TyC del producto.

**Nota:** La revisión no aplica en casos donde le estudio se haga con fines administrativos.

	<b>GUIA Y MANUAL</b>		<b>GM-MS-HSEQ-002</b>
	Rev: 12	Fecha de efecto: 08/2020	Página: 5 de 14
<b>Manual de calidad a proveedores</b>			

#### 4.4 - Proveedores sensibles para la organización

Se definen dos criterios principales para definir a un proveedor sensible:

- Los productos suministrados no pueden ser sustituidos en sesenta días como máximo.
- Los productos suministrados afectan la operación de primer llenado en la industria automotriz.

Una vez establecida la especificación, el material suministrado por el proveedor debe ser equivalente al originalmente aceptado.

El proveedor no debe realizar cambios en la formulación o proceso de producción, sin antes informar y obtener nuevamente la aprobación correspondiente.

**Nota:** Una vez homologado un proveedor, el departamento de compras es el responsable de informar y hacer la entrega oficial de la especificación vigente del producto a suministrar.

#### 5 - Sistema de Gestión de la Calidad

Total México requiere que sus proveedores establezcan, implementen, documenten y mantengan un SGC para asegurar la conformidad de sus productos de acuerdo con los requerimientos de Total México.

El proveedor debe hacer su mayor esfuerzo para la implementación del SGC acorde con la norma ISO 9001 e IATF 16949 en su versión actual.

La secuencia para el logro del desarrollo del SGC de los proveedores se realizará según como lo marca la norma IATF 16949 en su versión actual.


- Cumplimiento con ISO 9001 a través de auditorías de segundas partes.
- Certificación en ISO 9001 a través de auditorías de terceras partes; a menos que se especifique otra cosa por los clientes, los proveedores de la organización deben demostrar conformidad con ISO 9001 manteniendo la certificación de terceras partes, publicada ésta por un organismo de certificación soportándose con una marca de acreditamiento de un miembro IAF MLA (Acuerdo de Reconocimiento Multilateral del Foro de Acreditación Internacional) reconocido y donde el alcance principal del organismo de acreditamiento incluya la certificación de sistemas de gestión contra ISO / IEC 17021.
- Certificación en ISO 9001 con cumplimiento en otros requerimientos de SGC definidos por los clientes (tales como Requerimientos Mínimos de Sistemas de Administración de Calidad Automotrices para Sub Proveedores o un equivalente) a través de auditorías de segundas partes.
- Certificación en ISO 9001 con cumplimiento en IATF 16949 y a través de auditorías de segundas partes.
- Certificación en IATF 16949 a través de auditorías de terceras partes (certificación de terceras partes validada del proveedor en IATF 16949 por un organismo de certificación reconocido por IATF).

##### 5.1 - Contexto de la organización

Requerimientos ISO 9001 e IATF 16949 en su versión actual, sin requerimientos adicionales de Total México.

##### 5.2 - Liderazgo

Requerimientos ISO 9001 e IATF 16949 en su versión actual, sin requerimientos adicionales de Total México.

	<b>GUIA Y MANUAL</b>		<b>GM-MS-HSEQ-002</b>
	Rev: 12	Fecha de efecto: 08/2020	Página: 6 de 14
<b>Manual de calidad a proveedores</b>			

### 5.3 - Planificación

Requerimientos ISO 9001 e IATF 16949 en su versión actual, sin requerimientos adicionales de Total México.

### 5.4 - Apoyo

Requerimientos ISO 9001 e IATF 16949 en su versión actual.

#### 5.4.1 - Retención de los registros

Total México requiere que sus proveedores mantengan sus registros como mínimo por un año, para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y operación eficaz del SGC.

Los reportes de muestra inicial deben conservarse por un año, después de que se discontinuo la fabricación de la parte. Todos los registros deben estar disponibles para su revisión.

### 5.5 - Operación

Requerimientos ISO 9001 e IATF 16949 en su versión actual.

#### 5.5.1 - Cambios del diseño y desarrollo

Total México requiere que los efectos de cualquier cambio deben ser identificado, evaluado y validado por Total México antes de su implementación.

#### 5.5.2 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Total México requiere que el proveedor debe evaluar a sus propios proveedores estableciendo criterios para la selección, evaluación y seguimiento. El proveedor debe mantener registros de los resultados de las evaluaciones y las acciones derivadas de las mismas.

El proveedor debe realizar auditorías de segunda parte a sus proveedores críticos.

Total México recomienda a sus proveedores que promuevan el desarrollo de SGC a su vez con sus propios proveedores, con vistas a que cumplan con los requerimientos de la norma ISO 9001 en su versión actual.

#### 5.5.3 - Control de la producción y de la provisión del servicio


Total México requiere como apoyo para establecer condiciones controladas, los proveedores deberán desarrollar análisis de modo efecto y falla (AMEF), planes de control continuo (PCC), deben aplicar control estadístico del proceso (CEP) y habilidad del proceso (CP, CPK).

Esto debido a que los requerimientos de Total México piden un CPK como mínimo de 1.33, se sugiere que cuenten con un proceso centrado en 6 Sigma, donde el proveedor se compromete a continuar con las mejoras al proceso que le permitan incrementar la habilidad.

El proveedor debe validar, identificar, calibrar y/o verificar en intervalos planeados, todos los equipos de medición y ensayo, así como darles mantenimiento y protección contra daños o deterioro y ajustes que puedan invalidar sus resultados.

El proveedor debe establecer un programa para realizar estas actividades, el cual debe ser monitoreado y comprender en forma no limitativa, los siguientes puntos:

- Verificación de los instrumentos de medición y equipo de prueba al recibirlos.

	<b>GUIA Y MANUAL</b>		<b>GM-MS-HSEQ-002</b>
	Rev: 12	Fecha de efecto: 08/2020	Página: 7 de 14
<b>Manual de calidad a proveedores</b>			

- Identificación del equipo de prueba y estado de verificación de este.
- Frecuencia de calibración y mantenimiento.
- Procedimiento de almacenamiento, mantenimiento y liberación.
- Departamento responsable del mantenimiento y calibraciones de equipos de prueba.
- El uso de patrones o certificaciones que muestren la rastreabilidad de una oficina nacional o internacional de estándares permitidos.

## 5.6 - Evaluación del desempeño

Requerimientos ISO 9001 e IATF 16949 en su versión actual, sin requerimientos adicionales de Total México.

## 5.7 - Mejora

Requerimientos ISO 9001 e IATF 16949 en su versión actual, sin requerimientos adicionales de Total México.

## 6 - Reportes de Material Defectuoso

Cuando Total México detecte un material que no cumple con las especificaciones (al momento de recibir el material o durante su uso), el departamento de TyC del producto emitirá un RMD.

El proveedor debe responder al RMD con un REC-MS-HSEQ-015 Análisis ocho disciplinas para la resolución de problemas en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la emisión del RMD. Y enviar la evidencia de cumplimiento de las acciones de contención y correctivas en un periodo no mayor a 3 meses a partir de la emisión del RMD.


**Nota:** En caso de existir una recurrencia elevada de rechazos por parte de un proveedor y/o que este no realice acciones eficaces para la resolución de problemas notificados, Total México se reserva el derecho de demeritar la categoría de proveedor o terminar el contrato.

## 7 - Auditoría de segunda parte

### 7.1 - Proveedores candidatos de auditoría

Para seleccionar a un proveedor como candidato de auditoría, el analista de calidad toma como referencia los siguientes criterios:

- Que presenten problemas de calidad en el recibo o detectados en línea (RMD).
- Por solicitud del departamento de compras.
- Que sea un nuevo proveedor o candidato a proveedor.
- En función del seguimiento del proveedor (reclamación, devolución, notificación del cliente, entre otros) a causa de componentes utilizados por la organización.
- Que sean proveedores de partes críticas.
- Resultados del REC-MS-HSEQ-005 Cuestionario a proveedores (self assesment).

	<b>GUIA Y MANUAL</b>		<b>GM-MS-HSEQ-002</b>
	Rev: 12	Fecha de efecto: 08/2020	Página: 8 de 14
<b>Manual de calidad a proveedores</b>			

## 7.2 - Confirmación de auditoría

Se envía correo electrónico al proveedor para concertar una cita de auditoría, este correo electrónico debe enviarse por lo menos cinco días antes de la fecha propuesta, compartiendo el REC-MS-HSEQ-010 Plan de auditoría.

El proveedor debe confirmar la disponibilidad del personal pertinente y la dirección de sus instalaciones.

## 7.3 - Ejecución de auditoría

El analista de calidad realiza la visita con el proveedor en el tiempo acordado.

Cuando se trata de un caso especial (auditoría inicial o exista algún tema adicional con el proveedor) el director HSEQ, gerente de compras, un comprador y/o el ingeniero de calidad y producto puede asistir a la auditoría.

La auditoría se lleva a cabo siguiendo los principios del auditor (ISO 19011, versión vigente).

## 7.4 - Informe de auditoría

El analista de calidad elabora el REC-MS-HSEQ-003 Informe de auditoría y lo comparte vía correo electrónico al proveedor en un máximo de cinco días hábiles posterior a la auditoría.

De ser necesario se solicita el plan de acción pertinente, dando un plazo máximo de quince días naturales para dar respuesta.

La distribución del informe de auditoría se realiza de la siguiente forma:

- Contacto del proveedor.
- Dirección de operaciones.
- Dirección HSEQ.
- Gerencia de compras.
- Gerencia de TyC del producto.
- Gerencia de logística y planeación.
- Comprador.

## 7.5 - Seguimiento y cierre del plan de acción

El analista de calidad realiza el seguimiento al plan de acción entregado por el proveedor. Validando la consistencia con los hallazgos de la auditoría.


Para poder cerrar un hallazgo es necesario que el proveedor complemente el REC-MS-HSEQ-015 Análisis ocho disciplinas para la resolución de problemas, así como el envío de la evidencia de cumplimiento de la acción tomada. También se puede realizar una nueva visita en las instalaciones del proveedor para validar las acciones.

En caso de no tener una respuesta positiva de parte del proveedor (acciones ineficaces o falta de seguimiento de las acciones) se debe realizar una reunión con las áreas de compras, TyC del producto y HSEQ para evaluar si dicho proveedor podrá permanecer como homologado o se buscará un nuevo proveedor. O si procede únicamente a la demeritación en la calificación del proveedor.

## 8 - Evaluación de proveedores

Para Total México es sumamente importante que sus proveedores se desempeñen eficientemente. Por lo que debe tener una visión exacta del SGC de sus proveedores.



	<b>GUIA Y MANUAL</b>		<b>GM-MS-HSEQ-002</b>
	Rev: 12	Fecha de efecto: 08/2020	Página: 9 de 14
<b>Manual de calidad a proveedores</b>			

Para asegurarse de esto, el departamento de compras evalúa anualmente el desempeño de los proveedores tomando en cuenta distintos elementos que son considerados relevantes para el óptimo funcionamiento de nuestra organización.

### 8.1 - Clasificación de los proveedores

La clasificación de proveedores se realiza con los resultados en su evaluación global.

Clasificación	Categoría	Rango de calificación
A	Excelente	90% – 100%
B	Satisfactorio	80% – 89%
C	Aceptable	70% - 79%
D	Insatisfactorio	0% - 69%

El proveedor calificado como “Insatisfactorio” debe establecer y entregar por escrito un plan de acciones correctivas y se condiciona o suspenden las compras con base a un periodo preestablecido.

Después de que el plan de acción haya sido implementado efectivamente, el proveedor es reevaluado por la Dirección de TyC del producto, en forma paralela debe incorporar controles efectivos que aseguren que cada producto embarcado cumpla con los requerimientos de Total México.

Si el proveedor no establece las acciones convenidas, Total México se reserva el derecho al desarrollo de proveedores alternos.


### 8.2 - Calificación global

El sistema de calificación global de proveedores de Total México se lleva a cabo por evaluación de ocho elementos importantes entre sí, calificando de la siguiente manera.

Elemento	Puntuación	Responsable
Precio, volumen y negociación	10%	Gerente de compras
Condiciones de crédito	5%	Gerente de compras
Respaldo financiero	5%	Gerente de compras
Sistema de Gestión de Calidad	5%	Director HSEQ
Seguridad	5%	Director HSEQ
Apoyo técnico	10%	Gerente TyC del producto
Calidad del producto	30%	Gerente TyC del producto
Entregas a tiempo	30%	Gerente de logística y planeación

**Nota:**

- En caso de contar con una calificación inaceptable en un rubro en específico, el proveedor debe enviar un plan de acción y dar seguimiento al mismo de forma directa con el responsable del elemento en cuestión.
- El proveedor debe implementar acciones necesarias para resolver aspectos clave de desempeño insatisfactorio y buscar oportunidades de mejora continua.

	<b>GUIA Y MANUAL</b>		<b>GM-MS-HSEQ-002</b>
	Rev: 12	Fecha de efecto: 08/2020	Página: 10 de 14
<b>Manual de calidad a proveedores</b>			

### 8.3 - Determinación de calificación global

Para determinar la calificación global, se toman en cuenta los siguientes elementos:

#### 8.3.1 - Precio, volumen y negociación (10%)

Este elemento es el precio cotizado a compras, el cuál debe estar en relación directa al mercado y la capacidad de entregar el volumen solicitado.

Precio	Puntuación	Calificación cualitativa
Arriba del mercado	0%	Inaceptable
Igual al mercado	8%	Aceptable
Menor que el mercado	10%	Aceptable

#### 8.3.2 - Condiciones de crédito (5%)

Este elemento engloba las condiciones de crédito negociadas con el departamento de compras.

Elemento	Puntuación	Calificación cualitativa
Condiciones de crédito	0% - 3%	Inaceptable
	4% - 5%	Aceptable

#### 8.3.3 - Respaldo financiero (5%)


Este elemento se refiere a la capacidad de financiamiento del proveedor a los pedidos de Total México, así como el conjunto de satisfactores económicos que los proveedores otorgan.

Elemento	Puntuación	Calificación cualitativa
Respaldo financiero	0% - 3%	Inaceptable
	4% - 5%	Aceptable

#### 8.3.4 - Sistema de Gestión de Calidad (5%)

Este elemento evalúa si el proveedor se encuentra certificado en ISO 9001 y/o IATF 16949 (en sus versiones actuales).

Certificación	Puntuación	Calificación cualitativa
Sin certificado vigente	0%	Inaceptable
Sistema ISO 9001 certificado	5%	Aceptable
Sistema ISO 9001 e IATF certificado	5%	Aceptable

	<b>GUIA Y MANUAL</b>		<b>GM-MS-HSEQ-002</b>
	Rev: 12	Fecha de efecto: 08/2020	Página: 11 de 14
<b>Manual de calidad a proveedores</b>			

### 8.3.5 - Seguridad (5%)

Total México requiere que los proveedores que ingresen a nuestras instalaciones cumplan con los requerimientos mínimos que se enlistan a continuación:

- Limpieza de unidad de carga / descarga.
- Condiciones adecuadas de seguridad de la unidad.
- Equipo de protección personal y vestimenta adecuada para sus operaciones.
- Permisos de trabajo.
- Cumplimiento de políticas HSEQ.

### 8.3.6 - Apoyo técnico (10%)

Este elemento mide el grado de recursos técnicos que el proveedor es capaz de brindar a los clientes y se compone de dos subelementos:


- Tecnología (5%):
  - ¿Se tiene un enfoque de las necesidades del campo?
  - ¿Se desarrollan alternativas a menor costo?
  - ¿Se tiene involucramiento de las diferentes áreas para el desarrollo de alternativas?
  - ¿Proveen de materiales multimodales?
  - ¿Se da capacitación o asesoría de las ventajas y usos de los productos a los clientes?
- Servicio técnico (5%):
  - ¿Se cuenta con un programa calendarizado de visitas a clientes?
  - ¿Se tiene o se dan ideas que ayudan a resolver problemas?
  - ¿Se cuenta con personal adecuadamente entrenado y especializado para el servicio técnico?

Criterio	Puntuación	Calificación cualitativa
Apoyo técnico	0% – 6%	Inaceptable
	7% – 10%	Aceptable

### 8.3.7 - Calidad del producto (30%)

Este elemento evalúa con puntos de demérito las deficiencias en productos y servicios.

Elemento	Puntuación	Calificación cualitativa
Calidad del producto	0% - 22%	Inaceptable
	23% - 30%	Aceptable

	<b>GUIA Y MANUAL</b>		<b>GM-MS-HSEQ-002</b>
	Rev: 12	Fecha de efecto: 08/2020	Página: 12 de 14
<b>Manual de calidad a proveedores</b>			

### 8.3.7.1 - Elementos de la calidad del producto y puntos de demérito

Los elementos y los puntos de demérito listados son utilizados para medir el comportamiento en la calidad de los productos y los servicios durante los últimos 12 meses.

Elementos	Puntos de demérito
Rechazo en recibo de materiales	Según apartado 8.3.7.2
Rechazos en línea acumulados (material segregado en línea)	Según apartado 8.3.7.3
Paro de embarques, ordenes de retiro de material o problemas mayores de calidad	Según apartado 8.3.7.4
Acción en campo	Según apartado 8.3.7.5
Uso de desviación por falla del proveedor	Según apartado 8.3.7.6

### 8.3.7.2 - Rechazo en recibo de materiales


Se refiere a aquellos rechazos de lotes o embarques que debido a deficiencias en la calidad presentan problemas para su uso en producción.

A los rechazos en recibo se les asignan puntos de demérito sin importar la disposición final del producto (ejemplo: retrabajo o desviación), de acuerdo con la siguiente tabla.

Rechazo en los últimos 12 meses	Número de productos (% defectuoso)			
	1 – 24%	25 – 50%	51 – 75%	75 – 100%
0	0	0	0	0
1	2.5	3	3	4
2	5	5	6	8
3	7.5	8	9	12
4	10	11	12	16
5	12.5	14	15	20
6	15	16	18	24
7	17.5	19	21	28
8	20	22	24	30
9	22.5	25	27	
10	25	27	30	
11	27.5	30		
12	30			

**Nota:**

- Los puntos de demérito se asignan por cada rechazo en recibo debido a productos que no cumplen con las especificaciones por responsabilidad del proveedor.
- En caso de que se demuestre que las fallas de calidad no son imputables al proveedor, los rechazos originados no serán contabilizados en los deméritos.
- Se debe incluir como rechazo en recibo cada vez que se encuentre alguna deficiencia en la auditoría del material o cada rechazo de lote en la planta del proveedor.
- El proveedor está obligado a tomar acciones correctivas para discrepancias documentadas a cada rechazo en recibo sin importar los puntos de demérito.

	<b>GUIA Y MANUAL</b>		<b>GM-MS-HSEQ-002</b>
	Rev: 12	Fecha de efecto: 08/2020	Página: 13 de 14
<b>Manual de calidad a proveedores</b>			

### 8.3.7.3 - Rechazos acumulados o material segregado en línea

Se refiere a piezas defectuosas (responsabilidad del proveedor) detectadas en el punto de utilización en la línea de Total México.

Los puntos de demérito se asignarán considerando la severidad del efecto, el porcentaje de rechazo y/o la repetibilidad del efecto. Siendo posible hasta 3 puntos de demérito por reporte de rechazo.

La evaluación no debe ser influenciada por la disposición final del producto defectuoso (ejemplo: retrabajo o desviaciones).

### 8.3.7.4 - Paro de embarques, órdenes de retiro de material, problemas mayores de calidad, detección de entregas de productos

Cuando se detecta un problema importante de calidad del producto, el proveedor es notificado mediante una orden de paro de embarque y Total México comunicará a todas las áreas sobre los arreglos efectuados para envío de material aprobado y colocación en cuarentena del material defectuoso.

En el caso de la detección de entregas de productos, el problema es de tal magnitud que se giran instrucciones para evitar el traslado de productos terminados.

Al presentarse un problema de esta magnitud será posible hasta 5 puntos de demérito por cada uno.

### 8.3.7.5 - Indicadores de calidad de campo

Se refiere a problemas de calidad originados por componentes del proveedor usados en productos de Total México, los cuales puedan mostrar deficiencias después de ser entregados a clientes.

Las acciones de campo son cualquier proceso que involucren algún tipo de retorno de productos, campaña, notificación a usuarios o acción de campo para investigar, modificar o cambiar una parte defectuosa.

Siendo posible hasta 5 puntos de demérito por cada una.

### 8.3.7.6 - Uso de desviación por falla del proveedor

Se refiere a situaciones en que es necesario que Total México a través del proceso establecido para desviaciones, utilice productos del proveedor que no cumplen completamente con los requerimientos de la especificación.

Este incumplimiento debe ser totalmente responsabilidad del proveedor. Siendo posible hasta 2 puntos de demérito de cada desviación.

### 8.3.8 - Entregas a tiempo (30%)


Este elemento se compone de dos subelementos:

- Logística y planeación (25%):
  - Es el cumplimiento de la orden de compra respetando el tiempo de respuesta del proveedor o de común acuerdo con las posibilidades estipuladas en el calendario de trabajo.

**Nota:** Para Total México se considera como “fecha de entrega” cuando el material llega a planta.

Entrega de materia prima	Puntuación	Calificación cualitativa
2 días después de la fecha pactada	19%	Inaceptable
1 día después de la fecha pactada	22%	Inaceptable
Fecha pactada en la orden de compra	25%	Aceptable

**Nota:** Disminuyendo de forma constante según aumenten los días de retraso en la entrega.

	<b>GUIA Y MANUAL</b>		<b>GM-MS-HSEQ-002</b>
	Rev: 12	Fecha de efecto: 08/2020	Página: 14 de 14
<b>Manual de calidad a proveedores</b>			

- Documentación (5%):
  - Considera las entregas de producto junto con la información documentada pertinente. Como mínimo se pide la entrega del producto junto con su factura y certificado.

<b>Documentación</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Calificación cualitativa</b>
Incompleta	0%	Inaceptable
Completa	5%	Aceptable

## 9 - Reconocimiento de calidad

Un proveedor que alcanza el nivel de “Proveedor de Calidad” habrá ganado una posición preferente en el desarrollo de nuevos productos y en la selección de la fuente de suministro.

Un proveedor que ha sido clasificado como “Excelente” es considerado al “Reconocimiento de Calidad” de Total México. Para calificar, el proveedor deberá alcanzar los siguientes criterios:

- Mantener una clasificación de “Excelente” por un lapso de dos años consecutivos.
- No tener rechazo por parte de Total México en un periodo mínimo de 8 meses.
- Haber mostrado reducción de costos en sus productos suministrados a Total México.