

# **AECOC**

## **Recomendaciones AECOC para la Logística (RAL)**

### **Calidad Concertada en los Suministros**

#### **Anexo II**

#### **Guía para la aplicación de un Sistema de Calidad Logística del Proveedor**

**Junio de 2000**

**Recomendaciones AECOC para la Logística**

**(RAL)**

**Calidad Concertada en los Suministros**

**Anexo II**

**Guía para la aplicación de un Sistema de Calidad Logística del Proveedor**

**INDICE**

	Página
1 Guía para la aplicación de un Sistema de Calidad Logística del Proveedor.....	4
1.1 Esquema Resumen de responsabilidades en el Sistema de Calidad Logística en los Suministros .....	4
1.2 Definiciones Claves .....	5
1.3 Responsabilidad de la Gestión de la Calidad Logística en el Suministro.....	6
1.4 Sistema de la Calidad Logística en el Suministro .....	7
1.5 Acuerdos logísticos con clientes.....	9
1.6 Control de la Calidad Logística de los productos y servicios .....	9
1.7 Control de los documentos y de los datos .....	10
1.8 Compras .....	11
1.9 Gestión de productos y servicios suministrados para clientes y suministros .....	12
1.10 Identificación de producto y trazabilidad .....	13
1.11 Control de proceso .....	14
1.12 Inspección y ensayos .....	15
1.13 Control de la Inspección, Medición y Equipos de Ensayos.....	16
1.14 Inspección y categoría de ensayos.....	16
1.15 Control y productos no conformes .....	17
1.16 Acción correctiva y preventiva .....	17
1.17 Manipulación, Almacenaje, Envasado, Conservación y Entrega .....	18
1.18 Registros de Calidad .....	19
1.19 Auditoría Internas de Calidad .....	20
1.20 Formación.....	20
1.21 Servicio .....	21
1.22 Técnicas estadística .....	22

Continuación del Índice

	Página
1.23 Ejemplo de organización del flujo de información y del flujo físico externo (cadena de suministro externa) .....	23
1.24 Ejemplo de planificación de ocupación de muelles en centros de distribución de proveedor o distribuidor .....	24
1.25 Calidad Pactada sobre las Condiciones Logísticas de la Entrega y Recepción.....	25
1.26 Sistemas de Garantía en la Cadena de la Calidad Logística.....	26
1.27 Método para clasificar los defectos.....	27
1.28 Nivel de Calidad Aceptable -NCA- (Norma UNE 66-020-73) .....	28
1.29 Ficha de las Condiciones de Calidad Logística Pactadas.....	29
1.30 Defectos Logísticos Clasificados en la Entrega y Recepción .....	32

## 1. Guía para la aplicación de un Sistema de Calidad Logística del Proveedor

### 1.1 Esquema Resumen de responsabilidades en el Sistema de Calidad Logística en los Suministros

Quién	Responsabilidad y Autoridad
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Define la Política de la Calidad Logística en los Suministros.</li> <li>- Asegura la comunicación y aprendizaje de la Política de la Calidad Logística a través de la empresa.</li> <li>- Asegura la implementación de los recursos adecuados para el Plan de Calidad Logística en los Suministros.</li> </ul>
Director de Gestión del Sistema de Calidad en los Suministros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documenta y mantiene la Política de Calidad Logística en los Suministros.</li> <li>- Verifica la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad Logística.</li> <li>- Revisa las acciones preventivas y correctivas y otras acciones relevantes para el Sistema de Calidad Logística.</li> <li>- Coordina las mejoras del Sistema de Calidad Logística en los Suministros.</li> </ul>
Directores de departamentos vinculados con la Calidad Logística en los Suministros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aseguran la implementación de los recursos adecuados para la gestión, la productividad de los procesos y verificación de las actividades.</li> <li>- Recepcionan y transmiten los requerimientos de los clientes a todo el personal de la organización funcional de la empresa.</li> <li>- Aseguran la capacitación del personal y otros recursos para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad Logística.</li> <li>- Aseguran que los productos y servicios cumplan con los requerimientos de los clientes incluyendo, calidad logística, seguridad, coste, programación, rendimiento, durabilidad, seguridad, y mantenimiento.</li> <li>- Aseguran que el personal cumpla con las especificaciones RAL y los estándares AECOC, regulaciones, especificaciones, procedimientos documentados, y otros que definan.</li> </ul>
Todo el personal de todos los niveles de la empresa vinculado con la Calidad Logística en los Suministros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aseguran la calidad en su trabajo.</li> <li>- Operan de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad Logística en los Suministros.</li> <li>- Iniciar las acciones que impidan productos con parámetros logísticos no conformes, y proceder de acuerdo con los procedimientos documentados según el Sistema de Gestión de la Calidad Logística.</li> </ul>

## 1.2 Definiciones Claves

Acuerdos con clientes	Acuerdos entre la empresa y el cliente con relación a planes, proyectos, programas de acción conjunta o cualquier otro compromiso legal para entregar un producto y/o servicio.
Cliente	Cualquier empresa o agente individual que recibe productos y/o servicios acordados con la empresa proveedora.
Director de la Gestión del Sistema de Calidad Logística en los Suministros	Persona que tiene la responsabilidad y autoridad para cumplir e implementar una actividad específica o proceso (incluye a los directores de organización, directores de proyectos, etc.)
Evidencia objetiva	Información veraz que puede ser probada en función de los datos obtenidos a través de la observación, controles, medidas, pruebas piloto, u otros medios.
Compromiso de Entrega y Recepción	Compromiso, adquirido por la empresa, de poner a disposición del cliente la mercancía solicitada a través del pedido, en la cantidad, lugar, momento y condiciones técnicas y legales acordadas.
Programa/Proyecto	Documento que establece la totalidad de las bases estándares del proyecto de Calidad Logística en los Suministros para la implantación, así como los acuerdos entre el Director de la Gestión del Sistema de Calidad Logística en los Suministros y la empresa Cliente.
Política de Calidad	Intenciones y dirección global de una empresa relativas a la calidad logística tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la empresa.
Registro de Calidad Logística	Registro de Calidad Logística requerido y específicamente identificado como un Registro de Calidad Logística en los procedimientos.
Responsable de Aprobación	Persona autorizada por la empresa para aprobar un acuerdo con el cliente.
Servicio	Consulta, trabajo físico, y/u otro trabajo intelectual.
Sistema de Calidad Logística en los suministros	Estructura organizativa, procedimientos, procesos, y recursos que se necesitan para implementar la gestión de la Calidad Logística
Debe	El empleo de esta palabra significa que la acción descrita es obligatoria
Debería	El empleo de esta palabra muestra la intención; el empleo de esta palabra significa que la acción descrita no es obligatoria

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

### 1.3 Responsabilidad de la Gestión de la Calidad Logística en el Suministro

#### *Política*

En el Documento de Procedimientos de Calidad Logística, la empresa proveedora refleja los objetivos de la Calidad Logística en el Suministro, los compromisos de Gestión para alcanzar los objetivos de la Entrega y Recepción Eficiente, las metas organizativas y las expectativas y necesidades de las empresas clientes. Las mejoras para el Sistema de la Calidad Logística tienen como objetivo estratégico dar soporte a la misión de la empresa cliente. La empresa de proveedor revisa periódicamente la eficacia y adecuación del Sistema de Calidad Logística para determinar la adaptación. Los resultados de estas revisiones se reflejan como Registros de Calidad Logística.

- La Entrega y Recepción Eficiente: Dentro del proceso de relación comercial Cliente-Proveedor, la Entrega y Recepción es el acto de materialización del compromiso, adquirido por el proveedor, de poner a disposición del cliente la mercancía solicitada a través del pedido, en la cantidad, lugar, momento y condiciones técnicas y legales acordadas.
- La Cadena de Calidad: Para cumplir con los requerimientos logísticos del acto de la Entrega y Recepción es necesaria la intervención coordinada, tanto interna como externamente de las tres partes: proveedor, operador de transporte/transportista, y distribuidor que participan en este acto. Si se produce una ruptura en cualquier punto de esta Cadena de Calidad tanto interna como externamente por incumplimiento de los requerimientos internos o externos de las empresas, quedará alterado el acto de materialización de la Entrega y Recepción Eficiente.

#### *Responsabilidades*

Director de la Gestión del Sistema de Calidad Logística en el Suministro -DGSC- define la Política de la Calidad Logística y asegura que sea comunicada y asumida por todo el personal.

Los representantes de la Dirección de la Gestión del Sistema de Calidad Logística en el Suministro deben documentar y mantener la Política de Calidad Logística y asegurar su implantación. Estos representantes deben coordinar y dirigir las revisiones del Sistema de Calidad Logística.

Los Directores o responsables de áreas involucradas deben identificar y proporcionar los recursos adecuados, incluido la formación del personal, para la gestión y forma de realizar el trabajo y dar soporte a las actividades de auditorías internas.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 6
-------	---------------	----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

*Procedimientos*

- Los definidos discrecionalmente para la Gestión de la Calidad Logística en el Suministro y reflejados en la Guía de Calidad Logística.

**1.4 Sistema de la Calidad Logística en el Suministro**

*Política*

La empresa de proveedor asegura que la Calidad Logística en el Suministro es una parte integral del proceso logístico vinculado con los productos y los servicios. La empresa de proveedor debe poner hincapié en la prevención y corrección de problemas con el objeto de suministrar productos y servicios de Calidad Logística.

Las actividades dirigidas por el Sistema de Calidad Logística en el Suministro están identificadas y documentadas. Estos procedimientos documentados están controlados y eficazmente implantados para asegurar que la Calidad Logística de los productos y servicios cumplen con los requerimientos de los Clientes. El Sistema de Calidad Logística en el Suministro está definido en los siguientes documentos controlados:

- La Guía de Calidad Logística.
- Instrucciones de trabajo y procedimientos del proveedor respecto al alto nivel de gestión.
- Especificaciones RAL.
- Estándares AECOC.
- Los procedimientos de más bajo nivel, incluyen procedimientos operativos estándares, instrucciones de trabajo, y otros procedimientos que se consideren convenientes y necesarios.
- Planes de proyectos y programas de Calidad Logística.
- Registros de Calidad Logística.

La planificación de la Calidad Logística está incluida en las Instrucciones de Trabajo y Procedimientos de alto nivel de gestión y en los documentos de más bajo nivel. La planificación de la Calidad Logística incluye cuando sea necesario y conveniente:

- Preparación de los planes de calidad.
- Identificación de los controles, procesos, equipos, recursos y cualquier otro medio que se necesiten para conseguir la Calidad Logística de los productos y servicios requerida.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 7
-------	---------------	----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

- Asegurar la compatibilidad de las actividades de los procesos, los procedimientos de inspección y reflejarlos en los documentos adecuados.
- Cuando sea necesario actualizar el control de la Calidad Logística, la inspección y las técnicas de comprobación.
- Identificación y conocimiento de los medios que impliquen mayor capacidad para cumplir con los requerimientos de la Calidad Logística de los productos y servicios.
- Clarificación de los estándares de aceptabilidad para todos los parámetros logísticos incluidos aquellos de naturaleza subjetiva.
- Identificación y preparación de los Registros de Calidad.

Los documentos referidos en la Guía de Calidad Logística incluyen las Instrucciones de Trabajo y los Procedimientos del alto nivel de gestión, las instrucciones de trabajo y procedimientos de bajo nivel, los planes de proyectos y programas de Calidad Logística. Todos ellos definidos en los términos que describe la Guía de Logística.

La documentación debe estar jerarquizada según la Estructura de Documentación del Sistema de Calidad Logística.

Todos los documentos deben referenciarse y estar detallados.

### *Responsabilidades*

Directores o responsables de departamentos vinculados con la Calidad Logística en el Suministro identificarán las actividades que se dan en el Sistema de Calidad Logística, además pondrán en marcha la planificación de la Calidad Logística según los requerimientos de los clientes y asegurarán que la documentación y registros de la Calidad Logística estén adecuadamente identificados, mantenidos, y controlados.

### *Procedimientos*

- Los definidos discrecionalmente para la Gestión de la Calidad Logística en el Suministro y reflejados en la Guía de Calidad Logística.
- Procedimientos y especificaciones RAL del flujo de información y del flujo físico interno (cadena de suministro interna). Desarrollar existente y concretar el nivel de detalle.
- Procedimientos y especificaciones RAL del flujo de información y del flujo físico externo (cadena de suministro externa). Acordar existente y concretar el nivel de detalle.
- Procedimiento y especificaciones RAL de la Ficha Logística.
- Procedimiento del Documento Privado de Actividades y Servicios -DPA- u otro adecuado para la gestión de la cadena de transporte.

- RAL UCE

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 8
-------	---------------	----------



AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	--	----------

- RAL Pool
- Código de Barras EAN-128
- EDI (Mensajes)

## 1.5 Acuerdos logísticos con clientes

### *Política*

La empresa de proveedor desarrolla y ejecuta acuerdos con sus clientes. El proveedor define a un cliente como una organización o individual que acuerda formalmente con él entregar productos y servicios.

La empresa proveedor revisa los acuerdos verbales y escritos, previamente a la aceptación para asegurar que los requerimientos especificados pueden ser cumplidos. Estas revisiones aseguran que los requerimientos están bien definidos y documentados y las diferencias de criterios entre las partes están resueltas. Los resultados de estas revisiones se mantienen como Registros de Calidad Logística.

### *Responsabilidades*

La Aprobación Oficial de cada acuerdo con clientes deben asegurar que las adecuadas revisiones de estos acuerdos tengan lugar, y que las rectificaciones se hagan según los procedimientos documentados.

Directores o responsables de departamentos vinculados con la Calidad Logística en el Suministro deben asegurar que se establezca la comunicación eficaz con el cliente, que todos los requerimientos estén claramente indicados y entendidos, y que la empresa de proveedor tenga la capacidad para cumplir estos requerimientos.

### *Procedimientos*

Los definidos discrecionalmente para la aceptación y rectificación de los acuerdos con los clientes y reflejados en la Guía de Calidad Logística.

## 1.6 Control de la Calidad Logística de los productos y servicios

### *Política*

La empresa de proveedor controla y verifica la Calidad Logística de los productos y servicios para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de los clientes. Se debe asegurar:

- Que la documentación de la Calidad Logística de los productos y servicios está de acuerdo con las especificaciones del cliente y las especificaciones RAL.
- Que la Calidad Logística de los productos y servicios están planificados, controlados, verificados y validados.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 9
-------	---------------	----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

- Que los requerimientos logísticos de los productos y servicios están documentados.
- Que las revisiones de la Calidad Logística de los productos y servicios se realizarán cuando se acuerde y sea necesario.
- Que los cambios en los parámetros de la Calidad Logística de los productos y servicios están de acuerdo con los procedimientos documentados.

El personal cualificado y con recursos adecuados define las responsabilidades y actividades para el desarrollo del control de la Calidad Logística de los productos y servicios. Estas personas también planifican y ejecutan estas actividades. Los planes del desarrollo del control de la Calidad Logística en los productos y servicios deben contemplar:

- Los interfaces organizativos y técnicos de los grupos que proporcionan entradas y salidas en los procesos logísticos afectados.
- Entradas y salidas revisadas y aprobadas previamente a la implantación respectiva.
- Revisiones de los parámetros logísticos de los productos y servicios y tenidos en cuenta como Registros de Calidad.

#### *Responsabilidades*

Los Directores o responsables de departamentos vinculados con la Calidad Logística en el Suministro deben asegurar el desarrollo del control de la Calidad Logística de acuerdo con los requerimientos especificados. Estos responsables documentarán los cambios de control de la Calidad Logística.

#### *Procedimientos*

Los definidos discrecionalmente para la aceptación y rectificación de los acuerdos con los clientes y reflejados en la Guía de Calidad Logística.

### **1.7 Control de los documentos y de los datos**

#### *Política*

La empresa de proveedor asegura que el actual Sistema de Calidad Logística y la documentación correspondiente esté disponible por todo el personal involucrado en el proceso logístico. Este sistema asegura que toda la documentación y datos logísticos del Sistema de Calidad esté revisado y aprobado previamente a su edición inicial y consecuentemente antes de cualquier modificación. Los documentos obsoletos o no-válidos son destruidos o, y en caso de ser retenidos se marcarán adecuadamente.

En la propia ubicación del personal de la empresa proveedora vinculado con los procesos logísticos se tendrá acceso a los actuales documentos aprobados del

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 10
-------	---------------	-----------

<b>AECOC</b>	<b>RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-</b>	<b>ANEXO II</b>
--------------	--	-----------------

Sistema de Calidad, a los datos del Sistema de Calidad y a la documentación pertinente externa como las Especificaciones de AECOC referidas a Manual de Especificaciones de Codificación EAN, Manual EANCOM, y Manual que agrupa a las Recomendaciones AECOC para la Logística RAL que afecta al trabajo relacionado con la Calidad Logística de los productos y servicios.

*Responsabilidades*

El Director o responsable correspondiente debe mantener establecidos los procedimientos de control de los documentos del Sistema de Calidad, los datos del Sistema de Calidad, y la documentación externa aplicable.

El Director correspondiente debe procesar, controlar, y coordinar la creación o revisión de la Guía de Calidad Logística, las Instrucciones de Trabajo y Procedimientos de la empresa de proveedor. Esto incluye el seguimiento, el estatus, mantenimiento, y distribución de la información relativa a estos documentos. Adicionalmente la empresa es responsable para la coordinación de la formación, información, y comunicación entre los diferentes Directores o responsables de los procesos logísticos internos y externos como entre los miembros de la junta directiva de la empresa.

Los Directores o responsables de la administración de la documentación correspondiente deben cumplir las funciones de todos los procedimientos e instrucciones de trabajo dentro de sus divisiones, secciones, etc... de la forma conveniente y adecuada.

*Procedimientos*

Los definidos discrecionalmente para la Gestión de la Calidad Logística en el Suministro y reflejados en la Guía de Calidad Logística.  
Documento de Control de Datos y Documentos de la empresa proveedora.

**1.8 Compras**

*Política*

La empresa de proveedor controla la compra de materiales, productos, servicios relacionados con los parámetros logísticos de los productos y servicios entregados a los clientes. La empresa de proveedor asegura que todos los documentos de compras describan los parámetros logísticos de los productos y servicios que le son entregados. La empresa de proveedor revisa y aprueba los documentos de compras cumplimentados según los requerimientos especificados previamente a su emisión. Esto debe asegurar que los materiales, productos, y servicios sean verificados (inspeccionados y aceptados) contra los requerimientos especificados y documentados.

La empresa de proveedor evalúa y selecciona a sus proveedores (up stream) en función de su capacidad para entregar productos que cumplan con los requerimientos logísticos especificados. Los registros de aceptación de la funcionalidad de su proveedor (up stream) se mantienen como Registros de Calidad.

<b>AECOC</b>	<b>JUNIO DE 2000</b>	<b>Página 11</b>
--------------	----------------------	------------------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

Cuando la empresa de proveedor decide inspeccionar y/o aceptar un producto comprado a su proveedor (up stream) determinado, los documentos de compras deben especificar las especificaciones de inspección y/o aceptación en las instalaciones del proveedor (up stream) y los métodos de entrega. El cliente previo acuerdo especificado bajo contrato estará permitido a verificar los productos en las instalaciones de proveedor (up-stream). Tal verificación no absuelve a la empresa proveedora de su responsabilidad para proporcionar productos y servicios con la calidad logística especificada y contratada.

#### *Responsabilidades*

El Director o responsable correspondiente debe revisar y aprobar los requerimientos de compras y remitirlos a la división de aprovisionamiento.

El Director o responsable correspondiente debe procesar los contratos y requisitos de compras

El responsable de la solicitud de compra debe definir las especificaciones logísticas para la compra de mercancías y servicios y verificar que las mercancías y servicios recibidos están conformes según esas especificaciones.

#### *Procedimientos*

- Los definidos discrecionalmente para la Compra de materiales, productos y servicios a los proveedores (up-stream).
- Procedimientos y especificaciones Recomendados RAL.

### **1.9 Gestión de productos y servicios suministrados para clientes y suministros**

#### *Política*

La empresa de proveedor asegura que los productos y servicios suministrados a clientes y los suministros estén protegidos contra daños o pérdidas bajo la custodia de la empresa de proveedor. Las revisiones del material y/o productos de suministro del proveedor (up stream) y los suministros aseguran que estos no comprometan a la calidad logística de los productos y servicios suministrados por la empresa de proveedor. Los defectos y daños del material y/o productos suministrados y los suministros se comunican al cliente y estos informes se mantienen en el Registro de Calidad.

#### *Responsabilidades*

El Director o responsable correspondiente debe asegurar que la gestión y control del material y/o producto o servicio suministrado y los suministros estén especificados y se realicen según los acuerdos con el cliente.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 12
-------	---------------	-----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

El inspector de recepción debe identificar, recibir, y comprobar que el material y/o producto y servicio suministrado y los suministros están de acuerdo con los procedimientos documentados.

*Procedimientos*

- Los definidos discrecionalmente para la Gestión de materiales, productos y servicios a los proveedores (up-stream).
- Procedimientos y especificaciones RAL.

**1.10 Identificación de producto y trazabilidad**

*Política*

La empresa de proveedor identifica los materiales y productos con el fin de prevenir el uso inadecuado de un producto con parámetros logísticos inadecuados en una aplicación logística.

Los procedimientos documentados, cuando sean requeridos por los acuerdos con el cliente, aseguran que la identificación y la trazabilidad son realizadas de acuerdo con el sistema de gestión. Esto incluye una única identificación de cada producto entregado, componente, modulo, y parte especificada por los acuerdos con el cliente. Los registros de identificación se mantienen como Registros de Calidad cuando sean requeridos por los acuerdos con el cliente.

*Responsabilidades*

El responsable correspondiente debe asegurar que la identificación adecuada del producto y las actividades de trazabilidad se realizan a través del ciclo de vida del producto de acuerdo con los procedimientos documentados.

*Procedimientos*

Los definidos discrecionalmente para la identificación y trazabilidad por la empresa de proveedor reflejados en la Guía de Calidad Logística.  
Procedimientos y especificaciones RAL.

**1.11 Control de proceso**

*Política*

La empresa de proveedor asegura que los procesos logísticos internos aplicados para la entrega de productos y servicios con parámetros logísticos correctos estén

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 13
-------	---------------	-----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

documentados y controlados. Estos procesos incluyen sistemas con soportes informáticos, gestión de proyectos y programas logísticos. Estos procesos claves están definidos y documentados en procedimientos que:

- Detallan las responsabilidades y personal que controla estos procesos.
- Definen las condiciones controladas bajo las cuales estos procesos se llevan a cabo.
- Definen los requisitos de las operaciones de los procesos, personal, y equipos. Los requisitos de estos requisitos se mantienen como Registros de Calidad.

Todos aquellos otros procesos especiales que requieran documentación son documentados en los procedimientos de más bajo nivel que consideran:

- Los medios y el uso adecuado de los equipos, herramientas y ambiente de trabajo.
- Aseguramiento y cumplimiento de los códigos, estándares, especificaciones y documentación adecuados.
- Control de la adecuación de los parámetros logísticos adecuados de los procesos y características logísticas de los productos.
- Definición de las aprobaciones necesarias de los procesos y equipos logísticos.
- Clarificar el criterio de la capacidad de trabajo estipulado.
- Adecuación y eficacia de los equipos de mantenimiento de los procesos vinculados con los parámetros logísticos.
- Continuo control de las deficiencias logísticas de los productos y servicios en uso para asegurar el cumplimiento de los requerimientos.

#### *Responsabilidades*

El Director o responsable correspondiente debe asegurar que los procesos están adecuadamente planificados, documentados, gestionados y controlados.

#### *Procedimientos*

Los definidos discrecionalmente por la empresa de proveedor.

### **1.12 Inspección y ensayos**

#### *Política*

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 14
-------	---------------	-----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

La empresa de proveedor asegura las actividades de inspección y ensayos de los parámetros logísticos para probar que se cumplen los requerimientos logísticos de los productos y servicios.

La inspección y los ensayos se suceden a través del ciclo de vida del producto tal como sea requerido por los acuerdos con el cliente o en el plan de calidad logística de los productos y servicios de la empresa. Los procedimientos de revisión y aprobación aseguran que los parámetros logísticos de los productos cumplen con los requerimientos en cada etapa de desarrollo.

La empresa proveedora realiza la inspección final de los parámetros logísticos del producto y los ensayos correspondientes de acuerdo con los procedimientos documentados. Los productos son inspeccionados y ensayados según los requerimientos logísticos antes de ser expedidos al cliente y se expiden cuando cumplen con los criterios de aceptación documentados, de lo contrario son retenidos. Los productos autorizados para su expedición en caso de urgencias sin previa verificación se registran como Registros de Calidad.

Los registros de ensayos proporcionan la evidencia de los resultados de la inspección y/o ensayos e identifican al Responsable de Inspección que autoriza la expedición del producto. Estos registros serán mantenidos como Registros de Calidad.

#### *Responsabilidades*

El Director o responsable correspondiente para cada producto debe asegurar que las actividades de inspección y ensayos se han realizado y están documentadas.

El personal de Inspección y ensayos debe coordinar, realizar, y documentar la inspección de acuerdo con los procedimientos documentados.

El responsable correspondiente debe revisar los resultados de todas las inspecciones especificadas y ensayos, y aprobar los productos para que sean expedidos.

#### *Procedimientos*

Los definidos discrecionalmente por la empresa de proveedor.  
 Inspección y ensayos Norma UNE 66-020-73  
 Procedimientos y especificaciones RAL.

### **1.13 Control de la Inspección, Medición y Equipos de Ensayos**

#### *Política*

La empresa de proveedor asegura que los ensayos y equipos de medición están adecuadamente utilizados, calibrados y mantenidos. La empresa de proveedor asegura que los equipos de medición se emplean de manera constante con la capacidad de medición requerida.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 15
-------	---------------	-----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

La empresa de proveedor define que mediciones se necesitan y que grado de exactitud y precisión para realizar estas mediciones. Cuando la exactitud de calibración lo requiera, se emplearán se emplearán herramientas y equipos calibrados de forma rutinaria de acuerdo con los procedimientos documentados. Los registros de calibración se mantienen como Registros de Calidad.

Las frecuencias de los controles deben mantenerse como Registros de Calidad.

*Responsabilidades*

El responsable correspondiente debe asegurar que los equipos identificados estén en buen estado de funcionamiento y calibrados; que las mediciones y las herramientas de ensayos estén evaluadas antes de emplearse, y que los resultados de las calibraciones estén documentados.

Los Laboratorios de Calibración y Ensayos deben cumplir con los requisitos y procedimientos documentados.

*Procedimientos*

Los definidos discrecionalmente por la empresa de proveedor.  
Especificaciones RAL (sobre control de temperaturas productos congelados).  
Especificaciones RAL sobre medidas de los ERT (peso y volumen).

**1.14 Inspección y categoría de ensayos**

*Política*

La empresa de proveedor asegura que sólo los materiales y productos que han pasado la inspección y son aprobados, se expiden. Los procedimientos documentados especifican que la inspección y la situación de los ensayos de los materiales y productos están identificadas durante la recepción y a través del ciclo de vida del producto.

*Responsabilidades*

El Director o responsable correspondiente debe asegurar que el método para la

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 16
-------	---------------	-----------



AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	--	----------

identificación de la inspección y la situación del ensayo están contemplados según el plan de acuerdos con el cliente, u otros procedimientos documentados que sean implantados.

*Procedimiento*

Los definidos discrecionalmente por la empresa de proveedor.

**1.15 Control y productos no conformes**

*Política*

La empresa de proveedor no entrega productos no conformes con las especificaciones logísticas y con los procedimientos acordados. Estos procedimientos proporcionan la identificación, la documentación, evaluación, separación, eliminación y notificación adecuada de los productos y servicios no conformes con los requisitos logísticos durante todo el ciclo de vida.

La empresa de proveedor asegura que la autoridad y responsabilidad del control de productos no conformes sea delegada en el responsable correspondiente de gestión.

La empresa de proveedor asegura que los productos no conformes se revisen con procedimientos documentados para determinar cómo los productos deben ser empleados. El cliente debe ser informado según acuerdo previo cuando se puedan aceptar productos con criterios logísticos *usar como es o reparar y usar*. Si la disposición logística del producto no conforme es *reparar o reprocesar*, el producto es reinspeccionado según el acuerdo con el cliente, el plan o los procedimientos adecuados documentados. Las descripciones de las no-conformidades que han sido aceptadas, y de las reparaciones, son registradas para significar la condición real además de mantenerse como Registros de Calidad.

*Responsabilidades*

El responsable correspondiente debe asegurar que los requisitos de los procedimientos documentados que implementen se aplican de forma eficaz.

El responsable correspondiente informa sobre las no conformidades y debe realizar un informe de las no conformidades e identificar y separar los productos no conformes.

*Procedimientos*

Los definidos discrecionalmente por la empresa de proveedor.

**1.16 Acción correctiva y preventiva**

*Política*

La empresa de proveedor promueve la aplicación de la prevención y corrección de problemas para determinar la causa potencial de las no conformidades (incluyendo las

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 17
-------	---------------	-----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

reclamaciones de clientes, productos no conformes y procesos no conformes) y prevenir que se produzcan o repitan.

La empresa de proveedor investiga las causas de las no conformidades logísticas relacionadas con el Sistema de Calidad, incluyendo productos y procesos del Sistema de Calidad. Los resultados de estas investigaciones se mantienen como Registros de Calidad.

Las acciones correctivas y preventivas para eliminar las no conformidades existentes o potenciales y eliminar o minimizar el impacto sobre seguridad, productividad, costes de proceso, coste de calidad y satisfacción del cliente.

#### *Responsabilidades*

El responsable correspondiente debe asegurar que los requisitos de los procedimientos documentados que aplican este plan se comunican y cumplen por parte de los responsables de los procesos.

El responsable correspondiente debe registrar, procesar, analizar e informar de los requisitos de las acciones correctivas y preventivas.

#### *Procedimientos*

Procedimientos y acciones correctivas y preventivas definidas discrecionalmente por la empresa de proveedor.

### **1.17 Manipulación, Almacenaje, Envasado, Conservación y Entrega**

#### *Política*

La empresa de proveedor minimiza los riesgos de daños o deterioro de los materiales y productos para la manipulación, almacenaje, embalado, preservación y entrega de materiales y productos de acuerdo con los procedimientos documentados, a menos que existan requisitos especiales que estén identificados y especificados.

#### *Responsabilidades*

El responsable correspondiente debe identificar y documentar los procedimientos especiales para la manipulación, almacenaje, envasado, preservación, y entrega requerida.

#### *Procedimientos*

Los definidos discrecionalmente por la empresa de proveedor.  
Especificaciones RAL.

### **1.18 Registros de Calidad**

#### *Política*

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 18
-------	---------------	-----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

La empresa de proveedor debe mantener los registros de calidad como evidencia objetiva que demuestra la conformidad con el Sistema de Calidad y asegure su operativa efectiva.

La empresa de proveedor se encarga de que los Registros de Calidad estén/sean:

- Identificados, almacenados, codificados, archivados almacenados, mantenidos y dispuestos de acuerdo con procedimientos documentados.
- Archivados durante un tiempo establecido.
- Legibles.
- Archivados en un lugar adecuado para prevenir el deterioro.
- Accesibles.
- Disponibles para los clientes cuando los requieran en los casos de acuerdos.

La empresa de proveedor asegura la disponibilidad de los Registros de Calidad identificados por contrato y que estén disponibles cuando sean requeridos.

#### *Responsabilidades*

El responsable correspondiente debe asegurar que los Registros de Calidad estén identificados según procedimientos adecuados, y que estos procedimientos sirvan para desarrollar, controlar y mantener los Registros de Calidad.

El responsable de correspondiente debe asegurar la disponibilidad de los Registros de Calidad y proporcionar una guía sobre los periodos de retención específicos. La custodia de los Registros de Calidad debe asegurar la legibilidad de los mismos, el almacenado, y su mantenimiento así como el periodo mínimo de retención designado por el responsable de los Registros de Calidad.

#### *Procedimientos*

Los definidos discrecionalmente por la empresa de proveedor sobre Registros de Calidad.

### **1.19 Auditoría Internas de Calidad Logística**

#### *Política*

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 19
-------	---------------	-----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

La empresa de proveedor dirige las auditorías de calidad para definir la eficacia del Sistema de Calidad. Los resultados de las auditorías internas deben documentarse y presentarse al responsable correspondiente del área auditada. La empresa de proveedor asegura la acción correctiva oportuna cuando se encuentre con no conformidades durante las auditorías internas. Esto incluye la verificación de la aplicación y eficacia de las acciones correctivas y las registre como Registros de Calidad.

La empresa de proveedor emplea los resultados de las auditorías internas para mejorar la eficacia del Sistema de Calidad. Esto se cumple por acciones correctivas, procedimientos documentados de mejora, o empleando previamente la combinación de ambos.

La empresa de proveedor requiere de un programa de auditorías internas basados en el estado e importancia de la actividad auditada. Las auditorías deben realizarse por personal independiente de la actividad que se audita.

#### *Responsabilidades*

El responsable correspondiente debe desarrollar un programa de auditorías y obtener la aprobación del representante del Director de Gestión del Sistema de Calidad. El responsable de la auditoría de la Calidad debe asegurar el funcionamiento de acuerdo con los programas y procedimientos documentados. El responsable de la auditoría de calidad debe reconciliar los desacuerdos entre el equipo de auditor y las partes auditadas.

El responsable correspondiente debe informar al personal del tiempo y alcance de la auditoría, asignar una guía que acompaña al equipo auditor y tomar las acciones correctivas oportunas respecto a las ineficiencias encontradas durante la auditoría.

#### *Procedimientos*

Los definidos discrecionalmente por la empresa de proveedor sobre Auditoría de Calidad Interna.  
Especificaciones RAL.

### **1.20 Formación**

#### *Política*

La empresa de proveedor asegura que el personal sea formado en su actividad de forma segura y efectiva para producir productos y servicios con calidad logística. La empresa de proveedor forma al personal y se responsabiliza del desarrollo del personal como parte esencial de la gestión para cumplir con la misión de la empresa. La empresa por lo tanto se compromete a proporcionar la formación necesaria y desarrolla oportunidades para optimizar la eficacia del personal por medio de programas de cambio, tecnologías y requerimientos de la misión. Los registros de formación se mantienen como Registros de Calidad.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 20
-------	---------------	-----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

*Responsabilidades*

El responsable de los recursos humanos debe establecer programas de formación. Los recursos humanos deben mantener los adecuados registros de formación como Registros de Calidad.

El responsable correspondiente debe coordinar y dar soporte de formación en el Sistema de Calidad y asegurar que se mantengan los registros de formación en el Sistema de Registros.

El responsable correspondiente debe identificar los requisitos del personal, asegurar que el personal reciba la adecuada formación, y mantenga los registros de forma adecuada.

*Procedimientos*

Los definidos discrecionalmente por la empresa de proveedor sobre Formación. Cursos de Formación de AECOC.

**1.21 Servicio**

*Política*

La empresa proporciona los servicios que acuerde con el cliente y que específicamente se ajusten según los términos y condiciones de los acuerdos. Los servicios siguen las pautas establecidas en los planes de calidad, procedimientos, e instrucciones de trabajo.

*Responsabilidades*

El responsable correspondiente de cada proyecto/programa en el cual el servicio es un requerimiento especificado, debe documentar el acuerdo con un cliente como el servicio que debe realizarse, verificarse e informarse.

*Procedimientos*

Los definidos discrecionalmente por la empresa de proveedor sobre los Servicios. Procedimientos y especificaciones Recomendados RAL.

**1.22 Técnicas estadística**

*Política*

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 21
-------	---------------	-----------

<b>AECOC</b>	<b>RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-</b>	<b>ANEXO II</b>
--------------	--	-----------------

La empresa de proveedor aplica técnicas estadísticas cuando se necesiten para controlar y verificar la capacidad de los procesos y las características logísticas de los productos.

Aplicación de técnicas estadísticas según las especificaciones del responsable correspondiente o las especificadas, en caso de que se den, en los acuerdos con los clientes.

#### *Responsabilidades*

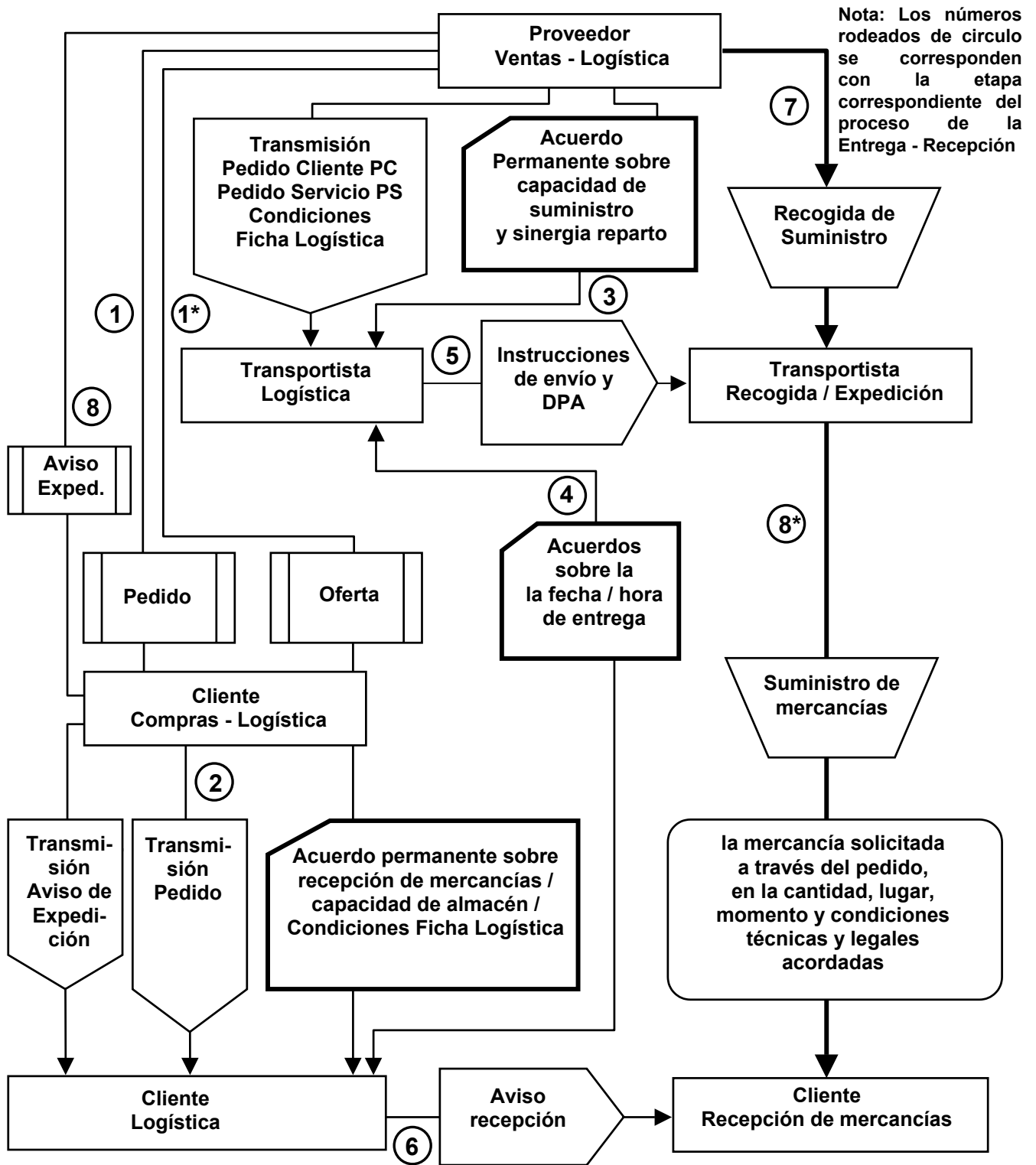
El responsable de gestión debe identificar, aplicar, y documentar los tipos de técnicas estadísticas que se necesitan para el control y verificación de la capacidad de los procesos y las características logísticas de los productos.

#### *Procedimientos*

Los definidos discrecionalmente por la empresa de proveedor sobre las Técnicas Estadísticas.  
Especificaciones RAL.

<b>AECOC</b>	<b>JUNIO DE 2000</b>	<b>Página 22</b>
--------------	----------------------	------------------

**1.23 Ejemplo de organización del flujo de información y del flujo físico externo (cadena de suministro externa)**



1.24 Ejemplo de planificación de ocupación de muelles en centros de distribución de proveedor o distribuidor

RAL		EJEMPLO DE IMPRESO CON PLAN DE OCUPACIÓN DE MUELLES										Día:	Hoja:												
Nº Pedido	Nº Aviso	Proveedor	Tamaño Artículo	Nº Palets Bultos	Altura Palets	Previsto			Realizado		Puerta	5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18													
						Llega-da	Perio-do	Fin	Llega-da	Fin															
												Zona A Puerta 1													
												Puerta 2													
												Puerta 3													
												Puerta 4													
												Zona B Puerta 5													
												Puerta 6													
												Puerta 7													
												Zona C Puerta 8													
												Puerta 9													
												Zona D Puerta 10													
												Puerta 11													
												Zona E Puerta 12													
												Puerta 13													
												Puerta 14													



AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

### 1.25 Calidad Pactada sobre las Condiciones Logísticas de la Entrega y Recepción

El acto de la Entrega y Recepción es un eslabón más de la cadena de calidad que esta condicionado por todo el proceso que comprende:

#### *La Cadena de Calidad en el Entorno de Proveedor (Puntos Críticos de Control)*

- la exposición documental de la política de la calidad y organización logística de la empresa,
- el pedido y su procesamiento,
- la planificación de la entrega del pedido,
- la integración de los procesos logísticos y comerciales internos,
- los medios para la integración de proveedor y distribuidor,
- el pedido de los materiales de envase según las especificaciones establecidas,
- el control y verificación de los materiales de envase,
- las condiciones de almacenado de los materiales de envases,
- el etiquetado de las unidades de carga primarias, secundarias y terciarias
- las condiciones de almacenado de las unidades de carga primarias, secundarias y terciarias,
- la preparación de los pedidos y envíos,
- los procedimientos de aseguramiento de las cantidades envasadas tanto en la configuración de las unidades de carga secundarias como terciarias,
- el sistema de trazabilidad de los pedidos, las unidades de carga, el transporte,
- la integración de los procesos del proveedor y transporte,
- la planificación del transporte,
- el proceso de la estiba de la carga en el transporte,
- el control de las estibas en el transporte,
- la documentación: pedido, aviso de expedición y albaranes para el transporte.

#### *La Cadena de Calidad en el Entorno del Transporte (Puntos Críticos de Control)*

- la integración de los procesos del proveedor y transporte.
- la integración de los procesos del transporte y distribuidor.
- la disponibilidad de los medios de comunicación,
- los procedimientos documentados para la protección de las mercancías,
- la planificación del transporte,
- el establecimiento de criterios exactos de asignación de volúmenes de cargas.
- los requisitos de las normas vigentes en materia de mantenimiento del transporte y equipos.
- el sistema previsto para notificar la situación del transporte y tener previsto las actuaciones consiguientes,

#### *La Cadena de Calidad en el Entorno del Distribuidor (Puntos Críticos de Control)*

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 25
-------	---------------	-----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

- la exposición documental de la política de la calidad y organización logística de la empresa,
  - el pedido y su procesamiento,
  - la planificación de la entrega del pedido,
  - la integración de los procesos logísticos y comerciales internos,
  - los medios para la integración de distribuidor y proveedor,
  - el sistema de la planificación de recepción y asignación de muelles,
  - el control y verificación en la Entrega y Recepción:
    1. Descripción del producto.
    2. Identificación EAN de unidad de consumo.
    3. Identificación EAN de unidades de carga secundarias y terciarias.
    4. Información de las etiquetas. Los contenidos de las unidades de carga primaria, secundaria y terciaria. Las fechas de consumo preferente y de caducidad. Temperaturas de conservación.
    5. Cantidad del pedido.
    6. Datos de las especificaciones técnicas sobre las unidades de carga primaria, secundaria y terciaria según la Ficha de Paletización pactada.
    7. Datos de servicio y estipulaciones de la Ficha Logística.
    8. Condiciones de la calidad pactadas sobre el Proceso de la Entrega y Recepción o en su caso adjuntar la Ficha de las Condiciones de Calidad Logística Pactadas.
    9. Comprobación de la documentación.
- la documentación: pedido, aviso de expedición y albaranes para el transporte.

### 1.26 Sistemas de Garantía en la Cadena de la Calidad Logística

Tanto la inspección de las condiciones logísticas del pedido entregado como el registro de los resultados de esta actividad constituyen un proceso mediante el cual se obtiene conocimiento del nivel de cumplimiento de estas condiciones. La ejecución de estas actividades tienen una repercusión de costes mayor cuando se realiza durante la Entrega y Recepción, afectando a la productividad y rendimiento de los procesos y a la utilización de los medios de las tres organizaciones que interactúan en este acto: proveedor, distribuidor y transporte.

Se pueden dar los siguientes casos en un Sistema de Garantía de la Calidad Logística comprendido por el proveedor, distribuidor y transportista:

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 26
-------	---------------	-----------

Ejemplos de sistemas de Garantía en la Cadena de la Calidad Logística						
Tipo de Sistema	Proveedor		Operador de Transporte/Transportista		Distribuidor	
	Procesos	Inspección	Procesos	Inspección	Procesos	Inspección
1					Inspección 100 %	
2						Inspección 100 %
3		Inspección 100 %		Inspección 100 %		Inspección 100 %
4		Inspección 100 %		Inspección 100 %		Muestreo o inspección por atributos
5	Inspección 100 %	Muestreo o inspección por atributos	Inspección 100 %	Muestreo o inspección por atributos		Muestreo o inspección por atributos
6		Muestreo o inspección por atributos		Muestreo o inspección por atributos		Muestreo o inspección por atributos
7	Control de proceso	Muestreo o inspección por atributos	Control de proceso	Muestreo o inspección por atributos		Muestreo o inspección por atributos
8	Control de proceso Evaluado por el Distribuidor	Sin inspección	Control de proceso Evaluado por el Distribuidor	Sin inspección		Sin inspección o eventualmente de seguimiento

- El tipo de sistema 6 implica Sistema de Garantía de las Condiciones de Calidad Logística Pactadas.
- El tipo de sistema 8 implica Sistema de Garantía de Calidad Concertada implicando las Condiciones de Calidad Logística Pactadas del 6 pero sin llevar a cabo inspecciones o bien se hacen eventualmente en el entorno del distribuidor.

### 1.27 Método para clasificar los defectos

Un defecto es cualquier disconformidad de la unidad de producto o servicio respecto a las especificaciones exigidas.

*Una clasificación de defectos es una enumeración de los defectos posibles en la unidad de producto, clasificados de acuerdo con su gravedad.*

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

Los defectos, generalmente se agruparán en una o varias clases como se indica a continuación; también se podrán agrupar en otras clases diferentes o en subclases, dentro de las mismas.

*Defecto crítico.* Es aquel que, según la razón y la experiencia, conduce probablemente a condiciones arriesgadas o inseguras para los usuarios que utilicen, mantengan o dependan del producto o servicio considerado o bien pérdidas (ej. configuraciones de unidad de carga con riesgos de accidentes, diseños envases inseguros, materiales que no ofrecen garantías, pérdidas de ventas, etc.).

Se llama también defecto crítico a aquel que la razón y la experiencia indican que puede llegar a impedir la realización de la función táctica de un producto o servicio final más importante, tal como (imposibilidad de consolidar un envío en el CD del distribuidor junto con otros productos por no-cumplimiento de la hora de entrega)

*Defecto principal.* Es aquel que, sin ser crítico, puede ocasionar un fallo o avería o bien reducir sustancialmente la idoneidad o utilidad de la unidad de producto o servicio para la finalidad propuesta.

*Defecto secundario.* Es aquel que no reduce sensiblemente la utilidad de la unidad de producto o servicio para el fin a que está destinada, o que signifique una desviación de las normas establecidas que no tengan un efecto apreciable sobre la utilización o funcionamiento eficaz de la unidad de producto o servicio.

### 1.28 Nivel de Calidad Aceptable -NCA- (Norma UNE 66-020-73)

El NCA se emplea para la identificación de los planes de muestreo, junto con la letra código del tamaño de la muestra.

*Definición.* El NCA es el porcentaje máximo de unidades defectuosas (o el número máximo de defectos por cada 100 unidades). Alcanzable por la media del proceso para poder considerar a este último satisfactorio desde el punto de vista de la inspección por muestreo.

*Observación del significado del NCA.* Cuando un usuario establece un valor específico del NCA para un cierto defecto, o grupo de defectos, le indica con esto al proveedor que aceptará con su plan de muestreo la mayoría de los lotes que el proveedor presente a inspección, con tal de que el nivel medio del porcentaje de unidades de producto o servicio defectuosas (o el número de defectos por cada 100 unidades), en dichos lotes, no sea superior al valor designado para el NCA. Es decir, que el NCA es un valor establecido del porcentaje de unidades de producto o servicio (o del número de defectos por cada 100 unidades) que el usuario indica que será aceptado en la inmensa mayoría de los casos con arreglo al procedimiento de muestreo utilizado.

Los planes de muestreo previstos en esta norma están concebidos de tal forma que la probabilidad de aceptación, de acuerdo con el NCA designado, dependa del tamaño de la muestra, siendo generalmente más elevada para la muestra mayor que para la menor, para un NCA dado.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 28
-------	---------------	-----------

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO II
-------	---	----------

El NCA, por si mismo, no basta para indicar la protección del usuario respecto a los lotes individuales sino que se refiere más directamente a lo que puede esperarse de una serie de lotes, con tal que se sigan exactamente los pasos indicados en esta norma. Resulta, por lo tanto, necesario consultar la curva características del plan, para determinar que protección tendrá el usuario.

*Limitación.* La designación de un NCA no implica que el proveedor tenga derecho a suministrar, a sabiendas, cualquier unidad de producto defectuosa.

*Especificación de los NCA.* El NCA que haya de emplearse será designado en el contrato que refleje las Condiciones de la Calidad Logística Pactadas.

Podrán establecerse diferentes NCA para grupos de defectos considerados en conjunto o para defectos aislados. También podrá establecerse un NCA para un grupo de defectos, además de los NCA para defectos individuales o para subgrupos dentro de dicho grupo.

### 1.29 Ficha de las Condiciones de Calidad Logística Pactadas

Las condiciones de la Calidad Logística Pactadas constituyen un conjunto de especificaciones vinculadas a un Sistema de Niveles de Garantía de la Calidad determinado.

Pueden tenerse en cuenta los siguientes parámetros de calidad independientemente de otros que puedan pactar cada una de las partes:

#### 1. Medidas sobre la calidad logística de los pedidos entregados.

##### 1.1 Porcentaje de Pedidos entregados al distribuidor con error.

- Faltantes o sobrantes de cantidades pedidas (errores en el pedido),
  - por línea
  - por pedido
  - por unidades
  - por importe
- Unidades de carga primarias, secundarias o terciarias con ineficiencias en el etiquetado,
- Fecha de caducidad y/o consumo preferente no corresponde,
- Producto que no corresponde con el pedido,
- Productos dañados,
- La presentación de las unidades de carga primaria, secundarias y terciarias no se corresponden con las especificaciones de la Ficha de Paletización:
  - Altura, ancho y largo de las unidades de carga primarias, secundarias y terciarias.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 29
-------	---------------	-----------

<b>AECOC</b>	<b>RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-</b>	<b>ANEXO II</b>
--------------	--	-----------------

- Peso de las unidades de carga primarias, secundarias y terciarias (brutos y netos).
- Volumen de las unidades de carga primarias, secundarias y terciarias (brutos y netos).
- Unidades secundarias por capa.
- Número de capas por unidad de carga terciaria.
- Número de unidades de carga primarias por unidades de carga secundarias.
- Número de unidades de carga primarias por unidades de carga terciarias.
- Unidades de carga mixtas según especificaciones (especificaciones y presentación de los contenidos pactados).
- Distribución de las unidades de carga primaria en la unidad de carga secundaria.
- Distribución de las unidades de carga secundaria en la unidad de carga terciaria.
- Contenidos de las unidades de carga primaria, secundaria y terciaria.
- Coeficiente de utilización de las unidades de carga primaria, secundaria y terciaria.
- Especificaciones técnicas y diseños de los envases primarios, secundarios y terciarios.
- Espesores y diámetros de los envase de las unidades de carga primaria y secundarias.
- Pesos netos y brutos de las unidades de envases primarios, secundarios y terciarios (sector de frescos).
- Materiales de los envases primarios, secundarios y terciarios en función de especificaciones logísticas.
- Gestión de los envases retornables.
- Configuración de las unidades de carga secundarias y terciarias versus los estándares.

## 2. Medidas sobre la calidad de los servicios

- Fuera de stock del proveedor (pedidos no servidos),
- Desviaciones de las ventas reales en el distribuidor con las previsiones realizadas por el proveedor,
- Plazo de entrega (tiempo de ciclo del pedido en Proveedor),
- Demoras en las comunicaciones,
- Pedidos recibidos a tiempo,
- Completud de los pedidos,
- Errores en la documentación: Aviso de expedición, Albarán de entrega,
- Pedidos entregados sin comunicaciones previas,
- Entregas en lugar no acordado,
- Nivel de frecuencias de entregas,

<b>AECOC</b>	<b>JUNIO DE 2000</b>	<b>Página 30</b>
--------------	----------------------	------------------

<b>AECOC</b>	<b>RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD CONCERTADA EN LOS SUMINISTROS-</b>	<b>ANEXO II</b>
--------------	--	-----------------

- Tamaños de los lotes de entrega,
- Frecuencia de las entregas,

3. Medidas sobre la gestión logística

- Porcentaje comparativos de los servicios de proveedores o referencia establecida por el Distribuidor,
- Rentabilidad Directa del Proveedor / Rentabilidad Directa del Distribuidor.

### 1.30 Defectos Logísticos Clasificados en la Entrega y Recepción

Defectos Logísticos a considerar en la Entrega y Recepción

DEFECTO LOGÍSTICO	PROCESO: Generación de un pedido al proveedor					
	GRAVEDAD DE LOS DEFECTOS = NIVEL CALIDAD ACEPTABLE					
	CRITICOS	C/F/A	PRINCIPAL	C/F/A	SECUNDARIO	C/F/A
Plazo de entrega ficha logística del producto	Incumplimiento de la Fecha de entrega asignada	F				
Asignación de fecha y hora de entrega	La no-solicitud del horario de entrega es causa de rechazo de la mercancía	F				



DEFECTO LOGÍSTICO	PROCESO: Presentación en el recinto de entrega					
	GRAVEDAD DE LOS DEFECTOS = NIVEL CALIDAD ACEPTABLE					
	CRITICOS	C/F/A	PRINCIPAL	C/F/A	SECUNDARIO	C/F/A
Cumplimiento de fecha asignada	El incumplimiento de la fecha pactada es causa de rechazo de la mercancía.	F				
Cumplimiento de horario asignado	Retraso superior a 3 horas sobre el horario asignado.	F	Retraso entre 1 y 3 horas		Retraso inferior a 1 hora	
Existencia de documentos (albarán de entrega)	La no-existencia de documentación que ampare la entrega es causa de rechazo.	F				
Información del documento	No-indicación de descripción, marca, cantidad, etc.	F	Legibilidad de la información			

DEFECTO LOGÍSTICO	PROCESO: Presentación en el recinto de entrega					
	GRAVEDAD DE LOS DEFECTOS = NIVEL CALIDAD ACEPTABLE					
	CRITICOS	C/F/A	PRINCIPAL	C/F/A	SECUNDARIO	C/F/A
Existencia de pedido	La inexistencia de pedido previo es causa de rechazo	F				
Cantidad de pedido	Exceso > ó = 10% cantidad	C	Exceso < 10% cantidad. Defecto > ó = 10% cantidad		Defecto < 10% cantidad	
Descarga física		F	Uso adecuado de los medios e instalaciones			

DEFECTO LOGÍSTICO	PROCESO: Control de la mercancía					
	GRAVEDAD DE LOS DEFECTOS = NIVEL CALIDAD ACEPTABLE					
	CRITICOS	C/F/A	PRINCIPAL	C/F/A	SECUNDARIO	C/F/A
Configuración de la paletización	Incumplimiento de la RAL.	F				
Configuración de la carga		F	Cumplimiento de la información logística proporcionada al realizar el pedido			
Acondicionamiento de la mercancía	Paletas en mal estado.	A				
Desperfectos en el envase secundario	Riesgo de caída de la mercancía paletizada	A	= ó < 1,5% y = ó > 0,5% en cantidad		< 0,5% en cantidad	
Desperfectos en el envase Primario (roturas, abolladuras, etc.)	Cualquier desperfecto que afecte a su estabilidad, apilado, protección del producto, etc.)	F				
Roturas en el Etiquetado	Afectan a la identificación del producto	A/F	No afectan a la identificación del producto			

DEFECTO LOGÍSTICO	PROCESO: Control de la mercancía					
	GRAVEDAD DE LOS DEFECTOS = NIVEL CALIDAD ACEPTABLE					
	CRITICOS	C/F/A	PRINCIPAL	C/F/A	SECUNDARIO	C/F/A
Manchas en el etiquetado o envase	> 10%	A	= ó < 10% si esta no perjudica sustancialmente la imagen del producto y la legibilidad de la etiqueta y el Código EAN			
Legibilidad del Código EAN	0% de error	F				
Identificación fecha de caducidad	llegible	F				
Fecha de caducidad	< 60% vida del producto	F		= 60% ó < 75% vida del producto		
					> 75% vida del producto	

