

Guía para proveedores y subcontratistas del GRUPO HER VEI.

En las empresas del GRUPO HERVEI estamos comprometidos con la calidad del servicio prestado a nuestros clientes, la prevención de la contaminación y el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables nuestras actividades

Esperamos que las empresas subcontratistas y proveedores asuman los Principios descritos en nuestra Política integrada de Calidad y Medio Ambiente, aplicando las pautas que se describen en esta Guía, en función del tipo de proveedor.

Política de Calidad y Medio Ambiente

En el GRUPO HERVEI Somos conscientes de que la prestación de un servicio de calidad y respetuoso con el medio ambiente constituye un pilar fundamental para el desempeño de nuestros procesos.

Un Sistema de Gestión Integrado basado en las Normas UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN-ISO 14001:2015 y UNE-EN 13816:2003 facilitan un trabajo bien hecho día a día, y la mejora constante del servicio de forma respetuosa con el entorno

Nuestra principal premisa es conseguir la máxima satisfacción de nuestros clientes, usuarios y demás partes interesadas como forma de asegurar la competitividad y el crecimiento de la organización y prevenir la contaminación mediante medidas organizativas y tecnológicas que sean económicamente viables dentro del marco de nuestra competencia y recursos.

Estas premisas fundamentan la política de gestión que nos conducirá a aumentar el prestigio en nuestro sector, y para conseguirlo desde la Dirección basamos nuestra estrategia en:

- Proporcionar un servicio eficiente, ajustado a las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios, usando la infraestructura más respetuosa con el entorno y económicamente viables
- Operar siempre, bajo el estricto cumplimiento de la legislación vigente, local, autonómica y estatal que le sea de aplicación, así como respetar acuerdos voluntarios adoptados o requisitos provenientes de nuestros clientes.
- El establecimiento de objetivos y metas, con las que se mejore de forma continua la calidad de nuestros servicios, el comportamiento ambiental y la eficacia del SGCM.
- La prevención y reducción de los impactos medioambientales significativos: consumo de gasoil, consumo eléctrico, vertidos de agua de limpieza y de la posible contaminación generada por nuestras actividades, lo cual está basado en el conocimiento y valorización de nuestros procesos así como de los aspectos medioambientales y su repercusión sobre el medio ambiente.
- El fomento de la formación y sensibilización encaminadas a concienciar y responsabilizar a todo el personal en materia de calidad, satisfacción y atención al cliente y protección del medio ambiente.

Esta política ha de ser asumida y entendida por todo el personal de nuestra organización y por nuestros colaboradores. Además, estará a disposición de cualquier persona y/o entidad que muestre interés por ella.

La Dirección se compromete a velar por su aplicación y a revisar periódicamente su contenido, adaptándolo a la naturaleza de las actividades y a los impactos ambientales, así como a la estrategia general de la organización.

Proveedores relevantes para el GRUPO HER VEI:

Consideramos proveedores relevantes aquellos cuyo producto o servicio pueda tener una incidencia significativa en la calidad del servicio y en el medio ambiente y esté incluido en la siguiente lista:

- Talleres de vehículos.
- Subcontratas de servicios de transporte.

Requisitos generales para los proveedores del GRUPO HER VEI:

- Conocer y cumplir la legislación vigente nacional, autonómica y local aplicable a sus productos y/o servicios.
- Si el proveedor dispone de un Sistema de Calidad y/o de Gestión Medioambiental certificado, lo pondrá en conocimiento de ., **enviándonos una copia de sus certificados en vigor: ISO 9001, ISO 14001, UNE EN 13816.**
- Aportar a AUTOCARES HERVEI, cualquier información y/o documentación adicional que les sea solicitada sobre los aspectos ambientales de sus productos y/o servicios.

Talleres de vehículos y maquinaria

- Gestionar los residuos peligrosos generados de acuerdo a la normativa vigente, remitiendo al GRUPO HER VEI, documentación que avale su correcta gestión.
- Para todos los mantenimientos preventivos y correctivos realizados a los vehículos del GRUPO HER VEI será de aplicación lo dispuesto en el Real Decreto 1457/1986 de 10 de enero, regulador de la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos, de sus equipos y componentes, así como el del R.D. 455/2010 que lo modifica parcialmente o cualquier otra normativa legal vigente que lo sustituya.
- Se exigirá siempre la máxima calidad en la ejecución del servicio. Los servicios incluirán todas las piezas que sean necesarias para el normal funcionamiento de los vehículos revisados y/o reparados, debiendo en todo momento utilizar piezas incluidas en el catálogo oficial de la marca fabricante del vehículo. Para casos excepcionales se autorizará, previa comunicación expresa por parte del GRUPO HER VEI, la instalación de piezas de repuesto de otras marcas.
- Para la correcta realización del servicio el proveedor deberá contar con el personal y los medios necesarios y aptos para la realización de todos los trabajos requeridos. Esto engloba su personal para el desarrollo de todos los servicios, así como el personal de apoyo, asistencia técnica, dirección y control de los servicios.
- En el supuesto de que después de alguna reparación realizada se observara alguna anomalía no imputable al GRUPO HER VEI, el vehículo objeto de la reparación deberá ser revisado nuevamente, hasta restablecer su correcto estado de uso, siendo este trabajo por cuenta del proveedor.
- El proveedor deberá disponer de un stock mínimo para evitar demoras en las sustituciones o entregas de los vehículos.

Empresas y servicios de transporte

- Prestar los servicios de transporte de viajeros de acuerdo con los requisitos establecidos por el GRUPO HER VEI y la normativa vigente tanto en materia de transportes como en materia de emisiones de los vehículos a motor.
- Realizar una conducción eficiente y segura que minimice las emisiones y el consumo de carburante de sus vehículos y que mejore el desempeño en seguridad vial evitando riesgos de accidentes de tráfico.
- Mantener en buen estado de funcionamiento y limpieza los vehículos que vaya a utilizar y estar al día en las ITV reglamentarias de dichos vehículos, seguros, tacografos y demás legislación vigente para el servicio que preste al GRUPO HER VEI.
- Garantizar que el personal asignado a los servicios subcontratados cuenta con la competencia, formación y experiencia necesaria de modo que el servicio se preste de manera eficaz y cumpliendo todos los requisitos legales.
- Comunicar inmediatamente al GRUPO HER VEI, cualquier accidente o incidente, en los trayectos objeto del contrato, que hubiera dado lugar a cambios en el servicio, retrasos, cambio de vehículo, vertidos accidentales o a la generación de residuos durante la prestación del servicio.
- El grupo HER VEI podrá verificar el nivel de calidad producido en la prestación del servicio, bien sea a través de la evaluación de la satisfacción del cliente y/o de las sugerencias, quejas o reclamaciones que dicho cliente nos haga llegar.

Recomendaciones generales Ambientales.

Emisiones a la atmósfera

- Deben cumplirse las ordenanzas municipales y la legislación regional en cuanto a los niveles máximos de ruido.
- Se deberá mantener en buen estado de funcionamiento y limpieza los vehículos, equipos y maquinaria que vaya a utilizar y estar al día en las ITV reglamentarias de dichos vehículos, seguros, inspecciones y demás legislación vigente para el servicio que preste a GRUPO HER VEI.

Vertidos

- Está totalmente prohibido el vertido de cualquier sustancia peligrosa. No se podrá realizar ningún vertido de productos contaminantes al suelo, a la red de saneamiento o al cauce público, responsabilizándose, en caso contrario, de los daños que pudiera ocasionar.
- Los derrames accidentales de sustancias peligrosas deberán recogerse con material absorbente y tratarse éste posteriormente como residuo peligroso. En cualquier caso, se debe avisar al GRUPO HER VEI.
- Queda bajo la responsabilidad del subcontratista cualquier vertido causado por su actividad, debiendo en todo caso cumplir con la legislación vigente en materia de vertidos.

Residuos

- Está prohibido el abandono de residuos o su vertido de forma incontrolada en suelo, drenajes, colectores o cauces de agua.
- Debe realizarse una clasificación selectiva de los residuos desde el momento en que se producen.
- Cada tipo de residuo debe almacenarse de forma adecuada. Se utilizarán contenedores, sacos, bolsas o sistemas de recogida que impidan su dispersión.
- La zona donde se coloquen los contenedores deberá estar señalizada e identificada.
- Debe responsabilizarse del almacenamiento y gestión de los residuos que generen con su trabajo, entregándoselos a un gestor autorizado y siguiendo en todo momento lo indicado por la legislación vigente.
- Está prohibido quemar cualquier tipo de residuo.
- En el caso de residuos peligrosos, deben entregarse a un transportista y a un gestor autorizados según la legislación vigente.
- Las zonas de trabajo se mantendrán en todo momento limpias y en orden.

Homologación de proveedores.

La Dirección del GRUPO HERVEI, siguiendo las directrices de las Normas de aplicación, le informa las siguientes cuestiones:

Cumpliendo con nuestro protocolo de compras, sometemos a todos nuestros proveedores a un proceso de selección, seguimiento y re-evaluación, por lo que cualquier incidencias que se presente será tomada en consideración y tratada según corresponda.

Para selección u homologación inicial y continua de los proveedores se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Relación calidad/Precio.
- Tiempo de respuesta
- Atención postventa
- Cumplimiento de condiciones.
- Ausencia de incidencias.

Del anterior análisis los proveedores se categorizan en:

- Recomendado.
- Aceptable.
- No recomendado.
- Descartable.

Seguimiento continuo a proveedores homologados: para todo proveedor ya homologado, se realizará un seguimiento continuo en cuanto a su desempeño registrando las no conformidades que puedan ocurrir. Dichas no conformidades serán tenidas en cuenta para la reevaluación anual. De estas incidencias se espera que los proveedores realicen acciones inmediatas y apropiadas para abordarlas de acuerdo con los requisitos establecidos.

Estamos a su disposición, para cualquier aclaración sobre esta información.

Hoja de Seguimiento

Empresa proveedora / subcontratista:

Trabajos a realizar por el subcontratista:

Fecha:

Persona que cumplimenta el documento:

Por favor, cumplimente los apartados que le afecten:	SI	NO
• Su empresa tiene un Sistema de Gestión certificado (ISO 9001, 13816, 14001,)..... En caso afirmativo, adjunte una copia de los certificados En caso contrario, se compromete a cumplir los requisitos establecidos en el presente documento de HER VEI, en los puntos que le aplican	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ha recibido nuestras normas para Proveedores y Subcontratistas y ha informado a su personal de las condiciones recogidas en ella.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indique los aspectos medioambientales asociados a la actividad que va a desarrollar:

	Sí
01 Consumo de combustible (gasóleo, gasolina, fuel) en transporte.....	<input type="checkbox"/>
02 Consumo de agua.....	<input type="checkbox"/>
03 Consumo de energía eléctrica.....	<input type="checkbox"/>
04 Emisión de humos (vehículos y maquinaria auxiliar).....	<input type="checkbox"/>
05 Ruido.....	<input type="checkbox"/>
06 Vertido aguas residuales a red de saneamiento.....	<input type="checkbox"/>
07 Residuos de papel y cartón.....	<input type="checkbox"/>
08 Residuos de madera.....	<input type="checkbox"/>
09 Residuos metálicos.....	<input type="checkbox"/>
10 Residuos urbanos (basuras).....	<input type="checkbox"/>
11 Residuos peligrosos: Restos de aceites usados y sustancias peligrosas.....	<input type="checkbox"/> (*)
12 Residuos peligrosos: Absorbentes contaminados.....	<input type="checkbox"/> (*)
13 Residuos peligrosos: Envases vacíos de sustancias peligrosas, incluidos aerosoles.....	<input type="checkbox"/> (*)
14 Otros residuos peligrosos (<i>indicar cuáles</i>):	<input type="checkbox"/> (*)

(*) Si ha marcado este residuo, envíenos una copia de un **documento oficial, según la legislación vigente, de la gestión del mismo**

Con la firma del presente documento, el proveedor o subcontratista se compromete a cumplir lo especificado en la legislación vigente y en lo descrito en dicho documento.

Firma:	Firma de AUTOCARES HER VEI:
Nombre:	Fecha: 20 / 03 / 2017
Cargo:	

Por favor, devuelva esta hoja firmada a AUTOCARES HER VEI.

En nombre de la empresa tratamos la información que nos facilita con el fin de gestionar el cumplimiento de las normas ambientales y de calidad para proveedores y subcontratas. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en AUTOCARES HER VEI, S.L., estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios. Para esto puede dirigirse al correo electrónico: garcia@her-vei.com. Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web: <http://www.her-vei.com/privacidad>.