

# **Información para proveedores: Necesidades y Expectativas del Grupo Signe**

Autor: Comité del Sistema de Gestión  
v1.1 – 28/02/2018



---

# 1 OBJETIVO DEL DOCUMENTO

---

La calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades. La calidad percibida por el cliente está condicionada por la forma en que la organización realiza todas las actividades que repercuten en el servicio que ésta presta a sus clientes, entre ellas fundamentalmente las compras.

A este escenario se suma un entorno donde, tanto la seguridad del producto, procesos y servicios prestados, como la sostenibilidad medioambiental son elementos fundamentales dentro de los valores del **Grupo Signe**, a los que damos respuesta a través de nuestro Sistema de Gestión mediante la aplicación integrada del Pensamiento Basado en Riesgos, tanto asociados a nuestro Contexto como a nuestros Procesos.

Uno de los ejes fundamentales de nuestro Sistema de Gestión pasa por una eficaz gestión de las relaciones con nuestros proveedores, una de las Partes Interesadas más relevantes para **Grupo Signe**.

Por ello, este documento tiene por objetivo que nuestros Colaboradores y Proveedores adquieran un conocimiento más amplio de nuestras Políticas, nuestra Misión, Visión y Valores, nuestros compromisos, nuestras Necesidades y Expectativas generales y que ello les proporcione un marco para ofrecernos productos y servicios avanzados e innovadores, de calidad, diseñados desde una perspectiva de Ciclo de Vida **y seguros** para el Medio Ambiente, las Personas y para la Información, que nos ayuden a crear valor para todas nuestras Partes Interesadas.

La Política de los Sistemas de Gestión del Grupo Signe se encuentra disponible en la página web: [www.signe.es](http://www.signe.es).

Agradeceremos que en las relaciones actuales y futuras con nuestros Proveedores se tengan en cuenta estas consideraciones, a modo de entendimiento común de objetivos y valores y que ello sirva para mantener una relación beneficiosa recíproca, consolidada y duradera hacia el logro del éxito sostenido.

## REQUISITOS GENERALES. CRITERIOS GENERALES DE EVALUACIÓN

Dado que las compras de productos y servicios afectan en mayor o menor medida a la calidad del producto que llega al cliente, como a todo el proceso de la **cadena de valor** que lo genera en cuanto a calidad como a seguridad, es necesario garantizar una buena gestión de compras.

Por lo que la dirección del Grupo Signe ha decidido establecer y desarrollar un sistema para garantizar la calidad de los servicios prestados a la organización, así como evaluar la compra de materias primas.

Para desarrollar los procesos de selección de proveedores y colaboradores externos, Grupo Signe podrá solicitar información acerca de todos o algunos de los puntos a continuación indicados:

- Certificados de Sistemas de Gestión (se considera una buena práctica de nuestros proveedores el aportar esta documentación actualizada de manera proactiva).
- TC2.
- DNI (Empleados externos).
- Certificado alta de actividad.
- Manual Prevención, referente al puesto de trabajo.
- EPI'S.
- Carnet Instaladores.
- Aceptación de requisitos ambientales, suministrado por Signe (anexo I).
- Compromisos de confidencialidad, propiedad intelectual, LOPD, etc...

De forma general, para llevar a cabo la evaluación, seguimiento del desempeño y la reevaluación continua de nuestros proveedores, se podrán tener en cuenta, entre otros, los siguientes criterios:

### Proveedores de servicios: Evaluación del servicio prestado

- Calidad del servicio prestado, Solvencia y Capacidad técnica ofrecida en todos los ámbitos: competencia del personal que el proveedor destinado a los servicios, capacidad de los métodos, procesos, medios, instalaciones y equipos empleados en la prestación de servicios y la calidad y cualidades de los materiales y recursos empleados.
- Cumplimiento de todos los requisitos que se establezcan a nivel contractual o en ofertas de prestación de servicios.

### Proveedores de productos, materias primas y mercancías

- Diferencia Cantidades
- Estado o tipo embalaje
- Retrasos en las entregas
- Calidad del producto recibido

## REQUISITOS EN MATERIA DE CALIDAD

Los proveedores, además de tener el deber de cumplir todos los requisitos legales y normativos que les sean aplicables, cumplirán todos los requisitos de calidad que se encuentren implícitos o generalmente reconocidos para el producto o servicio solicitado o que se hayan establecido de forma contractual para proporcionar bienes y servicios que se ajusten sistemáticamente a las necesidades y expectativas del **Grupo Signe**, que funcionen, sean eficaces y sean seguros desde todos los puntos de vista para su uso previsto.

Al margen de los criterios generales de evaluación, los métodos de supervisión y control de calidad de los productos o servicios suministrados al **Grupo Signe**, así como los empleados para la evaluación y selección de nuestros proveedores se basarán en criterios lógicos, ajustados a los productos o servicios recibidos y en función del grado de influencia o relevancia que dichos productos y servicios posean en nuestra propia capacidad para prestar servicios a nuestros Clientes.

Entre otros criterios, informamos a nuestros proveedores que **Grupo Signe** podrá emplear y valorar como criterios de evaluación:

- La realización de pedidos de prueba.
- **PROACTIVIDAD:** La proactividad de los proveedores en la propuesta de nuevos e innovadores productos y servicios que puedan contribuir a la Mejora Continua de **Grupo Signe** en todos los ámbitos: Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud, Seguridad de la Información, Impresión de Documentos de Seguridad.
- **ELEMENTOS DIFERENCIADORES:** La calidad, cantidad acordada, buen estado de los productos suministrados y características adicionales ofrecidas que los distinga de otros productos y servicios de su misma categoría o clase.
- **CAPACIDAD Y RAPIDEZ DE RESPUESTA:** La capacidad de respuesta y resolución ante no conformidades, situaciones de no conformidad con los requisitos de Grupo Signe o la comunicación de nuevos requisitos.
- **PLAZOS:** El cumplimiento de los plazos de entrega de productos o de servicio acordados.
- **AUDITORIAS DE TERCERA PARTE:** Para aquellos servicios en los que sea pertinente y así se haya acordado se valorará la transparencia mostrada en inspecciones, visitas o auditorías de tercera parte que **Grupo Signe** acuerde realizar en las instalaciones del Proveedor.

## REQUISITOS EN MATERIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los Proveedores deberán proteger y conservar los recursos que el Grupo Signe ponga a su disposición y deberán utilizarlos solo para los fines autorizados. Los recursos pueden incluir elementos tangibles tales como equipos y sistemas informáticos y de comunicación, así como elementos intangibles, como el buen nombre y la reputación de las empresas del Grupo Signe. Se cumplirán, por parte del Proveedor, las normas de uso aceptable de los activos establecidas por el Grupo Signe en su gestión de la seguridad de la información.

Todos los proveedores de servicio deberán firmar el correspondiente acuerdo de confidencialidad.

En aquellos casos en los que el servicio conlleve acceso o tratamiento de datos de carácter personal, el proveedor deberá firmar las correspondientes cláusulas de tratamiento de datos de carácter personal.

Asociado los contratos de servicio IT se elaborará un Acuerdo de Nivel de Servicio en el que se indicarán las condiciones específicas de cada servicio y los niveles asociados al mismo. Del mismo modo, estos acuerdos incluirán la relación de informes necesarios para el correcto control y supervisión de los trabajos. Para este tipo de servicios, el Grupo Signe se reserva el derecho de auditar los servicios del proveedor.

Los Proveedores deberán respetar y no violar los derechos de propiedad intelectual del Grupo Signe y de terceros, que incluyen, entre otros, información de propiedad exclusiva, derechos de autor, patentes, marcas comerciales y secretos comerciales.

Los Proveedores reconocen que la información de las empresas del Grupo Signe es un activo de valor, debiendo proteger la información confidencial del Grupo Signe y no deberán divulgar, disponer de manera inadecuada ni copiar información confidencial del Grupo Signe, de su propiedad exclusiva o que se la haya confiado, independientemente de si se entregó o se obtuvo acceso a ella en forma verbal, escrita, electrónica o visual y de si está catalogada como “confidencial”.

Los Proveedores no pretenderán realizar anuncios ni divulgar información en nombre del Grupo Signe a miembros del público, la prensa, organismos oficiales, entidades comerciales u otras personas, ni afirmarán ni insinuarán un respaldo por parte del Grupo Signe de los empleados de esta, sin el previo consentimiento expreso escrito del Grupo.

Sin perjuicio de lo establecido en virtud de la legislación vigente, o permitido de otro modo en virtud de un previo consentimiento escrito firmado por una persona autorizada de SIGNE, los Proveedores no pueden utilizar el nombre, el logotipo o las marcas comerciales de SIGNE ni realizar divulgaciones ni anuncios públicos relacionados con el objeto de su contrato o sus transacciones con miembros del personal de SIGNE.

Los Proveedores no podrán subcontratar los trabajos sin autorización expresa y por escrito por parte del Grupo Signe. En estos casos autorizados, el proveedor deberá de transmitir los requisitos de seguridad a sus subcontratistas exigiéndoles su cumplimiento.

## **REQUISITOS EN MATERIA DE IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS DE SEGURIDAD**

Los Proveedores deberán asegurar el cumplimiento de los requisitos de seguridad de la norma de referencia (ISO 14.298), así como los específicos del cliente y aquellos que el Grupo Signe haya determinado como aplicables a los documentos de seguridad a lo largo de todo su ciclo de vida.

Los proveedores deberán aceptar la Política del Sistema de Gestión del Grupo Signe, comprometiéndose a cumplir los requisitos de seguridad que le fuesen transmitidos y permitiendo la realización de la verificación que Signe considere, en sus instalaciones, para asegurarse de que se cumplen los requisitos de seguridad especificados.

Aquellos proveedores que participen de los procesos de gestión de residuos de documentos de seguridad deberán cumplir los requisitos establecidos en la norma UNE-ISO 15713 de destrucción segura de información.

En el caso de proveedores de transporte, se valorará la posibilidad del establecimiento de un sistema de geolocalización que permita al Grupo Signe tener conocimiento en cada momento de la localización de los envíos, así como de medidas adicionales que se pudieran ofrecer para asegurar la trazabilidad y seguridad en los envíos.

## REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA PROVEEDORES DE TRANSPORTE

El departamento de logística adicionalmente a la evaluación inicial de proveedores que se hace por el departamento de compras cree necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos y valoraciones para la evaluación inicial de proveedores de transporte:

Aspecto	Valoración
Contar con sistema de seguimiento/ posicionamiento GPS	5 puntos
Contar con información sobre mejoras ambientales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimización de rutas</li> <li>• Política de reducción de la huella de carbono.</li> <li>• Cursos de conducción eficiente</li> <li>• Política de compra/renovación de flota de vehículos</li> </ul>	5 puntos
Contar con certificaciones ISO 9001, ISO 14001 e ISO 28000 (Sistemas de gestión de seguridad para la cadena de suministro)	5 puntos
Contar con certificación OEA (Operador Económico Autorizado)	5 puntos
Contar mínimo con seguro LOT (Ley Orgánica de Transportes)	10 puntos
Contar con unidades propias de transporte	5 puntos
Contar con un portal de clientes (elaborar reportes históricos de su carga, realizar solicitudes de servicio, presentar reclamos o aclaraciones, cargado de POD y seguimiento)	10 puntos

Cuanto mayor sea la puntuación alcanzada por el proveedor de transporte mejor podrá responder a los requerimientos del Grupo Signe.

El departamento de logística adicionalmente a la evaluación anual continuada del desempeño de proveedores que se hace por el departamento de compras a través de las incidencias registradas cree necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos y valoraciones para la evaluación anual del desempeño de proveedores de transporte:

Aspecto	Valoración
Suministro anual de tarifas actualizadas	5 puntos
Suministro de información sobre el desempeño ambiental	5 puntos
El servicio de atención al cliente ha sido resolutivo	10 puntos
Adecuada comunicación de cambios e incidencias	5 puntos
Documentación de envíos (seguimiento y entrega de POD)	10 puntos

Cuanto mayor sea la puntuación alcanzada por el proveedor de transporte mejor ha sido su desempeño frente a los requerimientos del Grupo Signe.

## REQUISITOS EN MATERIA AMBIENTAL

En **Grupo Signe**, conscientes de los posibles Impactos Ambientales que pueden estar asociados a nuestros procesos, actividades, servicios, instalaciones y equipos, disponemos de un Sistema de Gestión Ambiental con el que integramos la protección del Medio Ambiente, la Prevención de la Contaminación y la adopción de criterios de Desarrollo Sostenible y de Ciclo de Vida en nuestra gestión.

Por ello, para lograr el mejor cumplimiento de los compromisos que hemos adquirido, es imprescindible la implicación y colaboración de todos aquellos proveedores de **Grupo Signe** que puedan tener asociados a sus actividades/productos o servicios Aspectos e Impactos Ambientales de cualquier tipo, en cualquier punto de las etapas del Ciclo de Vida, evidenciando el cumplimiento de los requisitos de carácter ambiental que les sean aplicables.

Nuestras COMPROMISOS:

- ❑ Mejorar gradualmente en el control de los Aspectos Ambientales de nuestras actividades, productos y servicios que podamos controlar o sobre los que podamos influir y sus impactos ambientales asociados desde una perspectiva de Ciclo de Vida.
- ❑ Extender y ampliar nuestra capacidad de influencia en todas las etapas del Ciclo de Vida de los productos y servicios que se nos suministran sobre la base de criterios de compra y contratación cada vez más avanzados y exigentes.
- ❑ Reducir la magnitud de nuestros consumos o si ello no es posible mejorar en alguna de las características de ecoeficiencia asociada.
- ❑ Potenciar la reutilización y la preparación para la reutilización sobre el reciclaje y ambos sobre la eliminación sin aprovechamiento de materiales, equipos, residuos.

*“AHORA CONOCEN NUESTROS COMPROMISOS EN RELACIÓN A LA PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE Y LA PREVENCION DE LA CONTAMINACIÓN, HACIA LA EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS, HACIA LA REDUCCION EN EL USO DE LOS MISMOS, HACIA PRODUCTOS Y SERVICIOS INNOVADORES AMBIENTALMENTE...”*

*...PIENSEN EN TODO LO QUE RODEA A SU PRODUCTO-SERVICIO Y EN SU CICLO DE VIDA Y EN CÓMO PODEMOS COLABORAR PARA MEJORAR. SUS PROPUESTAS SERÁN BIENVENIDAS”*



## Anexo I

### **Comunicación de requisitos ambientales a proveedores y aceptación de los mismos**

Rogamos nos devuelvan cumplimentado este anexo con la firma y sello y acompañado de las evidencias solicitadas en función de la actividad que desarrolle para Grupo Signe, por correo electrónico, a la dirección **compras@signe.es**

## REQUISITOS AMBIENTALES PARA PROVEEDORES

A continuación se detallan los requisitos mínimos que deben cumplir durante la ejecución de su actividad.

**Debe marcarse con una "X" la casilla o casillas en las que pueden enmarcarse las actividades que su organización realiza para Grupo Signe.**

Además, es **muy importante que nos envíen las evidencias** (copia de documentos) que demuestren el cumplimiento por parte su empresa de sus obligaciones medioambientales, que para su caso son las siguientes:

ME APLICA (marcar las casillas oportunas)	ACTIVIDAD	REQUISITOS A EVIDENCIAR
	Gestor de residuos peligrosos, de aceites usados, de inertes, de residuos no peligrosos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enviar una copia del documento acreditativo de Gestor Autorizado para los residuos a retirar en nuestra empresa.</li> </ul>
	Transportista de residuos peligrosos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enviar una copia del documento acreditativo de Transportista autorizado o cumplimiento del trámite de comunicación según requisitos de la Ley 22/2011</li> </ul>
	Proveedor de sustancias peligrosas	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enviar las Hojas de Datos de Seguridad de las sustancias peligrosas.</li> <li>○ Informar sobre sustancias alternativas más respetuosas con el medio ambiente o que mejoren su Ciclo de Vida</li> </ul>
	Talleres de Mantenimiento de vehículos	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enviar alguna evidencia reciente de la gestión de los residuos peligrosos que gestionan (contratos de gestión, documentos de identificación)</li> </ul>
	Instalación y/o mantenimiento de sistemas de protección contra incendios	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enviar una copia del Registro de empresa instaladora / mantenedora de sistemas de protección contra incendios</li> <li>○ Enviar alguna evidencia reciente de la gestión de los residuos peligrosos que gestionan (contratos de gestión, documentos de identificación)</li> </ul>
	Proveedores de hardware si lleva asociado mantenimiento de los equipos (ordenadores, impresoras, equipos y aparatos eléctricos y electrónicos) ya sea bajo contrato o de forma puntual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informar sobre los aspectos ambientales asociados al equipo / instalación y su Ciclo de Vida</li> <li>○ Enviar copia de documentación acreditativa de autorización de productor, pequeño productor o comunicación de producción de residuos a la Administración</li> <li>○ Enviar alguna evidencia reciente de la gestión de los residuos peligrosos que gestionan (contratos de gestión, documentos de identificación)</li> </ul>
	Mantenedor de sistemas de climatización	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enviar una copia del Registro de empresa instaladora / mantenedora de instalaciones térmicas</li> <li>○ Enviar copias de carnet profesional del personal que opera en nuestras instalaciones y en especial evidencias de las certificaciones personales en materia de manejo de gases fluorados</li> <li>○ Enviar información técnica sobre los equipos e instalaciones (potencias, carga de gas)</li> <li>○ Enviar alguna evidencia reciente de la gestión de los residuos peligrosos que gestionan (contratos de gestión, documentos de identificación)</li> </ul>
	Alquiler de locales y oficinas (arrendador)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Copia del plan de emergencia o plan de evacuación (lo que sea aplicable en caso de edificios de oficinas)</li> <li>○ Alguna evidencia reciente de actividades de mantenimiento de sistemas de climatización, sistemas de protección contra incendios o de cualquier otra instalación regulada por requisitos legales (depósitos, calderas).</li> <li>○ Evidencias de comunicación de Identificación Industrial de vertidos</li> <li>○ Evidencia (si se encuentra disponible) o propuestas de mejora en el uso de recursos (energía, agua..) de las instalaciones/edificio.</li> <li>○ Copias de las certificaciones energéticas de locales, oficinas.</li> </ul>
	Mantenedor eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enviar alguna evidencia reciente de la gestión de los residuos peligrosos que gestionan (contratos de gestión, documentos de identificación). En especial, evidencias de gestión de luminarias (fluorescentes).</li> <li>○ Si va a gestionar nuestros fluorescentes por sus propios medios debe enviar evidencia de que se encuentra inscrito en algún sistema de Gestión Integrado de luminarias. Por ejemplo AMBILAMP. <b>En caso contrario deberá emplear los contenedores de residuos de fluorescentes de Grupo Signe.</b></li> </ul>
	Mensajería y servicios de transporte. Organizaciones que nos suministran productos mediante una red de transporte o distribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evidencias de formación en conducción eficiente</li> <li>○ Evidencias de sistemas y métodos de programación eficiente de rutas de distribución.</li> <li>○ Política de reducción de la huella de carbono.</li> <li>○ Política de compra/renovación de flota de vehículos</li> </ul>
	Otras tipologías de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aportar evidencias como las mostradas en las líneas anteriores que sean pertinentes a su actividad.</li> </ul>

Estamos seguros de su plena disponibilidad para aportar la información que les solicitamos y agradecemos por anticipado su colaboración. En caso de disponer de certificaciones ambientales (ISO 14001, EMAS, ISO 50001, Huella de Carbono...) adjunten copia del certificado en vigor.

### **ACEPTACIÓN DE REQUISITOS AMBIENTALES**

Empresa proveedora:

Nombre de la persona que acepta los requisitos:

En calidad de:

Fecha:

Firma:	Sello:
--------	--------