FAQ

1. ¿Porque debo llenar el formulario R-COM-03 o R-COM-22 y cuál es la diferencia entre ambos?

Tico Electronics pone a disposición de los proveedores que quieran ser parte de nuestra cadena de valor dos tipos de formularios para que los llenen en línea y adjunten los documentos requeridos, para que nuestro personal de Aprobación de Proveedores los revise apruebe o rechace. Lo primero que debe definir el proveedor es a que Clasificación corresponde el producto que va a suplir a Tico Electronics, una vez complete este paso se desplegará el registro correspondiente, este documento recogen la información pertinente para que Tico Electronics pueda evaluar si un proveedor es aprobado o no. Es importante que toda la información sea clara y verdadera, ya que pasara por un proceso de verificación. La diferencia entre ambos es que el R-COM-03 es para proveedores críticos de la empresa, a los cuales se les requiere analizar la parte de Calidad mas a fondo; el R-COM-22 es para proveedores que no necesitan esta evaluación.

1. ¿Cuáles certificados de Sistema de Calidad son necesarios para poder entrar en la cadena de suministros de Tico Electronics?

Para proveedores de materia prima para productos de la Industria Aeroespacial lo ideal es que el proveedor posea la Certificación AS9100, sin embargo, en muchos casos lo mínimo que se solicita es ISO 9001:2015.

Para proveedores de procesos especiales es esencial que tengan certificación Nadcap para los procesos que ofrecen.

Proveedores de herramientas o fixtures y/o de Suministros, no requieren certificaciones.

1. ¿Qué pasa si no cuento con ningún certificado de Sistema de Calidad?

Para Tico Electronics es muy importante que nuestros proveedores cuenten con certificados de Sistema de Calidad, sin embargo, algunas necesidades de la empresa no lo requieren, por tanto, si no lo tiene y su producto no entra en el nivel de exigencia requerido no será problema, si instamos a que nuestros proveedores tengan al menos el certificado ISO 9001 para un beneficio mutuo.

1. ¿Qué pasa si no cuento con Departamento de Calidad?

Eso va a depender de la clasificación que le demos a su producto, ya que algunas necesidades de la empresa no requieren que el suplidor cuente con Departamento de Calidad, por tanto, quedara a discreción de Tico Electronics la valoración del caso.

1. ¿Qué es el Certificado de Cumplimiento?

Es el documento expedido por el fabricante que certifica que el producto suplido a Tico Electronics cumple con todas las especificaciones requeridas, en el caso de los proveedores que son distribuidores deben exigir este documento a su respectivo fabricante, debe aclararse que el certificado es requerido siempre y cuando el producto lo amerite.

1. ¿Qué es una Acción Correctiva?

Cuando se presenta algún problema de Calidad, atrasos en las entregas, u otros casos; Tico Electronics envía una Solicitud de Acción Correctiva para atender la situación y corregir el problema presentado. Una Acción Correctiva es el proceso por el cual el proveedor debe investigar que es lo que esta originando el problema y plantear las acciones para corregirlo. Todo el proceso debe quedar documentado y con evidencia de los cambios efectuados. Tico Electronics debe dar el seguimiento oportuno a las acciones propuestas, para comprobar su implementación y dar por cerrada la Acción Correctiva, de igual forma esto queda sujeto a la categoría del Proveedor y su producto.

1. ¿Qué es la Retención de Registros y que pasa si no tengo esa política?

La Retención de Registros es cuando una empresa mantiene ya sea física o digitalmente guardados sus documentos de proceso (Facturas, Certificados, Travelers, Registros de Producción, Registros de Inspección y Calidad, entre otros), por una cierta cantidad de años, para mantener una trazabilidad de sus productos y ante eventuales casos de reclamos tener la evidencia documental que respalde la conformidad del producto. Esto es un requisito para varias industrias especializadas.

Si se considera que el Proveedor y su producto debe contar no solo con la política sino también con la cantidad de años de retención que el USUARIO FINAL requiere. De no cumplir con el requisito, el proveedor puede quedar descalificado.

1. ¿Quién es el USUARIO FINAL?

Es el cliente de Tico Electronics, para quien se hacen los ensambles especializados, por ende, los requisitos que ellos imponen a Tico Electronics se trasladan a sus proveedores, por ejemplo, certificaciones de calidad, retención de Registros entre otros.

1. ¿Qué es un Procedimiento de Quejas/Reclamos de Clientes?

Es un procedimiento en donde se detalla el paso a paso de como tratar las quejas o reclamos de un cliente, el procedimiento denota el flujo que sigue la queja en la estructura del Proveedor, esto se solicita con el fin de garantizar una respuesta rápida y eficiente a la queja.

1. ¿Porque Tico Electronics audita a sus proveedores?

Tico Electronics comprende que su buen accionar para con sus clientes, también depende de los proveedores que forman parte de la cadena de suministros. Se procura una relación ganar ganar, por ende, siempre se busca la excelencia y el auditar a los proveedores, garantiza el cumplimiento de nuestras expectativas a nivel de producción y calidad.

1. ¿Por qué evaluar a los Proveedores?

Tico Electronics cada semestre evalúa a sus proveedores a nivel de cumplimiento de Calidad y de Tiempo de Entrega, con el fin de poder tener evidencia al tomar decisiones con respecto a su cadena de suministros, de igual forma se considera importante que nuestros proveedores tengan esas mismas prácticas, sin embargo, no es un requisito primario.

1. ¿Qué es trazabilidad?

Es conocer toda la ruta que ha llevado un producto final, desde el material prima, pasando por todo el proceso de incoming inspection, producción, inspección y entrega, basado en certificados, registros de inspección, registros de producción, facturas, packing slips entre otros, para que, en casos de reclamos o quejas, saber que personas, maquinas e instrumentos de medición interactuaron con los productos.

1. ¿Manejo de Falsificaciones?

Esto aplica mas que todo para componentes electrónicos provenientes de países que reciclan materiales de productos ya usados, es un programa para evitar ser suplido de este tipo de materiales fabricados con materiales reutilizados.

1. ¿A qué se refiere el concepto “Mecanismo para establecer requisitos contractuales con su cadena de suministro”?

Es la forma o método en que el proveedor transfiere todos los requerimientos de calidad de el cliente a su cadena de suministro, llámese “Clausulas de Calidad” “Términos y Condiciones”.

1. ¿Qué es el “NT-COM-02”?

El NT-COM-02 es el documento por medio del cual Tico Electronics establece todas las clausulas y requerimientos de Calidad, que tanto Tico Electronics como sus clientes, solicitan que cumplan todos los proveedores según su clasificación y la de sus productos en la cadena de suministros; es un documento que debe ser leído por una persona con conocimiento de Calidad (preferiblemente Gerente de Calidad) muy cuidadosamente, con el fin de aceptar o no las cláusulas ahí expuestas, esta persona es quien debe firmar aceptando que pueden cumplirlas.

1. ¿Qué pasa si no puedo cumplir alguna cláusula del NT-COM-02?

Si el Proveedor no puede cumplir en parte o en la totalidad las clausulas expuestas en el documento, debe anotar las razones en la tabla debajo del espacio de la firma, para que sea el personal respectivo de Tico Electronics quien valore si el Proveedor puede ser aceptado o no.

1. ¿Después de completar el formulario, cuanto tiempo toma el proceso de aprobación como proveedor de Tico?

El tiempo estimado en proceso de aprobación puede ser de una a dos semanas, dependerá mucho de la urgencia que exista por aprobarlo, el personal correspondiente tiene que revisar la información suministrada, así como los documentos adjuntos al formulario (Certificados de Calidad, NDA, otros), en caso positivo de aprobación Tico Electronics le estará haciendo llegar una carta formal de aprobación como nuevo suplidor, en caso negativo le estarán haciendo llegar las razones del porque no fue aprobado, en estos casos se deja abierta la opción de que el proveedor suministre nuevamente la información con las correcciones pertinentes o bien que lo intente nuevamente cuando corrija las razones por las cuales fueron rechazados.