

INDICE:

1.	AMBITO DE APLICACIÓN	2
2.	PEDIDO DE COMPRA.....	2
3.	SUBCONTRATACIÓN.....	2
4.	TRANSPORTE Y EMBALAJE.....	3
5.	INSPECCIÓN Y ACEPTACIÓN	3
6.	DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	3
7.	PRECIOS	4
8.	CONDICIONES DE FACTURACIÓN Y PAGO.....	4
9.	GARANTIAS.....	5
10.	OBLIGACIONES DE EL PROVEEDOR CON IBERCAL	5
11.	SEGUROS.....	6
12.	CONFIDENCIALIDAD	6
13.	INCUMPLIMIENTO.....	6
14.	RESOLUCIÓN DEL PEDIDO	7
15.	MATERIAL PROPIEDAD DE IBERCAL	7
16.	RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN	7
17.	FUERZA MAYOR.....	7
18.	REGIMEN JURÍDICO	8
19.	PROTECCIÓN DE DATOS	8
20.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL LOS PROVEEDORES	8

CONDICIONES GENERALES DE COMPRAS**1. AMBITO DE APLICACIÓN**

- 1.1. Las presentes Condiciones Generales de Compra se aplicarán a todas las **adquisiciones de bienes** (ej. equipos, consumibles,..) y **de servicios** (mantenimientos legales, **subcontrataciones**, impartición de formación, **calibraciones**,.....), realizadas por INSPECTORES Y CONSULTORES IBERCAL, S.L.U (en adelante IBERCAL).
- 1.2. IBERCAL pondrá a disposición de la Empresa proveedora o Subcontratista (en lo sucesivo El Proveedor) una copia de las presentes Condiciones Generales en el momento de efectuar el pedido, pasando a formar parte integrante del mismo.
- 1.3. Estas condiciones generales podrán ser complementadas por unas condiciones particulares establecidas específicamente para uno o varios pedidos de compra concretos efectuados por IBERCAL (en lo sucesivo, Condiciones Particulares). En caso de discrepancia entre unas y otras, prevalecerá lo dispuesto en las Condiciones Particulares.
- 1.4. Cualquier modificación o excepción a estas Condiciones Generales realizada por parte de El Proveedor debe ser aceptada, de forma previa y por escrito, por IBERCAL, y únicamente serán de aplicación para el pedido de compra concreto para el que hubieren sido propuestas.

2. PEDIDO DE COMPRA

- 2.1. Todo encargo realizado desde IBERCAL que no esté soportado por un contrato estará respaldado por un Pedido de Compra, o, en su defecto, por un presupuesto aceptado por escrito.
- 2.2. La totalidad de los suministros deberán ajustarse a las condiciones indicadas en nuestro pedido. En caso de disconformidad con alguna de las condiciones deberá ser comunicada por escrito y obtener la aprobación de IBERCAL antes de continuar con el proceso de suministro.
- 2.3. La recepción por IBERCAL del pedido, firmado por El Proveedor, implica la aceptación del mismo, de las presentes Condiciones Generales, así como, en su caso, de lo dispuesto en las Condiciones Particulares.
- 2.4. La simple ejecución del pedido sin la previa aceptación expresa del mismo por El Proveedor, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 2.3, implica, del mismo modo, la aceptación de las presentes Condiciones Generales de Compra.
- 2.5. IBERCAL se reserva el derecho de anular el Pedido en el caso de incumplimiento de cualquiera de las condiciones particulares o generales establecidas en el mismo, sin que ello dé lugar a reclamación alguna por parte del Proveedor, el cual deberá devolver los importes abonados por IBERCAL hasta ese momento.
- 2.6. Cuando así se determine, toda mercancía debe venir acompañada de su certificado de calidad correspondiente.
- 2.7. Hasta el momento de recepción de la mercancía por parte de IBERCAL, los riesgos de pérdida o deterioro de la misma correrán por cuenta del Proveedor.

3. SUBCONTRATACIÓN

- 3.1. El Proveedor no podrá subcontratar total o parcialmente la ejecución del pedido, sin la **previa autorización** por escrito por parte de IBERCAL.
- 3.2. La obtención de dicha autorización de subcontratación implica que la Subcontrata acepta las Presentes Condiciones Generales de Compra a partir del momento en que empieza a prestar sus servicios para IBERCAL, previo despliegue a la Subcontrata por parte del Proveedor de los requerimientos definidos por IBERCAL.
- 3.3. En cualquier **supuesto de subcontratación**, El Proveedor responderá solidariamente junto con el subcontratista respecto de todas las obligaciones de éste para con IBERCAL, que podrá ejercer las acciones legales correspondientes indistintamente contra el Subcontratista y/o el propio Proveedor.

CONDICIONES GENERALES DE COMPRAS**4. TRANSPORTE Y EMBALAJE**

- 4.1. Las condiciones de transporte serán definidas mediante Incoterms en las órdenes de compra. En caso de que no fuese así, los Incoterms establecidos por defecto son CIP (Transporte y seguro pagado hasta lugar de destino convenido) para las transacciones intracomunitarias y DDP (Entregado, derechos pagados en lugar de destino convenido) para las transacciones extracomunitarias
- 4.2. La entrega de bienes y productos deberán efectuarse en la fecha, lugar y condiciones acordados en el Pedido de Compra.
- 4.3. Todos los paquetes, cajas, bultos, etc..., deberán ser embalados de forma adecuada para su transporte, conservación y almacenaje. El Proveedor deberá cumplir con las instrucciones de embalaje suministradas por IBERCAL, cuando las hubiera.
- 4.4. El Proveedor será responsable por los daños por golpes, oxidación, etc..., imputables a protecciones inadecuadas del producto. El Proveedor asumirá todos los costes derivados de un embalaje defectuoso o de una correcta manipulación o transporte.

5. INSPECCIÓN Y ACEPTACIÓN

- 5.1. IBERCAL se reserva el **derecho de inspeccionar todos los bienes y/o servicios contratados** en el lugar de fabricación, almacenaje o ejecución de los mismos. A tal efecto sus representantes autorizados y los representantes autorizados de **nuestros clientes del sector aeronáutico** tendrán libre acceso en todo momento (previa petición), durante el periodo de ejecución de la prestación contractual, a los locales talleres o fábricas de El Proveedor y/o subcontratista, donde estén en fabricación, almacenados o en ejecución los bienes y/o servicios contratados, previa notificación de dicha circunstancia.
- 5.2. Los bienes no se considerarán aceptados hasta la aceptación expresa de nuestro personal de QUALITY, o en su defecto de la persona o departamento que emitió el pedido tras la verificación correspondiente de acuerdo con las normas de calidad aplicables en cada caso.
- 5.3. El material defectuoso encontrado, ya sea en la recepción de materiales o bienes, durante el proceso de fabricación o en su posterior aplicación, será devuelto al proveedor a portes debidos, siendo El Proveedor el responsable de los gastos en los que se pudiera incurrir como consecuencia del problema de no calidad encontrado.
- 5.4. No obstante, y si las necesidades de producción así lo exigen, IBERCAL realizará selecciones o trabajos de recuperación necesarios para corregir los defectos encontrados. El Proveedor se hará cargo de los gastos en los que se haya podido incurrir debido a estas operaciones.
- 5.5. No se aceptarán entregas antes o después de la fecha acordada sin el expreso consentimiento de IBERCAL. IBERCAL se reserva el derecho a rechazar la mercancía en el caso de que el producto no cumpla con los requisitos acordados o debido al incumplimiento en las condiciones de entrega (transporte / embalaje)
- 5.6. No se admitirán entregas parciales o cantidades superiores a las solicitadas, salvo que se indique en el pedido o se solicite expresamente por escrito. En el caso de recibir cantidades superiores a las reflejadas en el pedido, el excedente podrá ser devuelto al proveedor con los portes correspondientes a su cargo.
- 5.7. IBERCAL se reserva el derecho a aceptar o rechazar los suministros con un excedente superior al 10% de la cantidad solicitada en el pedido, así mismo, IBERCAL solo admitirá un error cuantitativo de + 1% respecto a lo señalado en la nota de entrega del Proveedor.

6. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- 6.1. Con cada envío se adjuntará una **nota de entrega o albarán** en el que debe indicarse el número de pedido, línea fecha de entrega, referencia, descripción del producto, cantidad, precio, dirección de entrega y nombre de la persona que realizó el pedido,

CONDICIONES GENERALES DE COMPRAS

- 6.2. Cada bulto debe venir identificado con una etiqueta en la que se indique el número de pedido, referencia, descripción del producto y cantidad.
- 6.3. Los proveedores de equipos deben tener en cuenta las especificaciones particulares de cada equipo.
- 6.4. Por otro lado, El Proveedor deberá presentar ante IBERCAL, cuando proceda:
- 6.5.1 **Certificado de Conformidad CE** sobre el producto, así como la Declaración de Conformidad por parte del Proveedor, al objeto de poder comprobar el Marcado CE que deberá figurar tanto en el producto suministrado como en el albarán de entrega, en el caso de **equipos de trabajo**.
- 6.5.2 **Certificado de Calibración, trazable internacionalmente**, en el cual se incluya datos como referencia, tipo, nº de serie, procedimiento de aceptación, fecha de calibración y fecha recomendada de próxima calibración (cuando el suministro corresponda con **equipos de inspección, ensayo o pruebas**)
- 6.5.3 **Certificado acreditativo** de que cumple con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9100 para las actividades de:
- Diseño y Fabricación de equipos para Ensayos No Destructivos (cuando el suministro corresponda con equipos para realización de END'S en el sector aeronáutico), cuando así se solicite por IBERCAL
 - Calibración de equipos de ensayos no destructivos (cuando el servicio corresponda con equipos para realización de END'S en el sector aeronáutico), cuando así se solicite por IBERCAL
- 6.5.4 Folleto informativo y **Marcado CE**, en el caso del suministro de **equipos de protección individual**.
- 6.5.5 **Certificado de conformidad RoHS**, en el caso del suministro de equipos eléctricos y electrónicos o productos susceptibles de contener sustancias peligrosas (o en contrario, información al respecto), cuando así se solicite por IBERCAL.
- 6.5.6 Certificado de la ausencia de sustancias pertenecientes al anexo XIV del **REACH** en los componentes suministrados a IBERCAL (o en contrario, información al respecto), **cuando así se solicite** por IBERCAL
- 6.5.7 **Ficha de datos de seguridad (FDS)**, en el caso de proveer a IBERCAL de sustancias químicas o mezclas.
- 6.5.8 Certificados que evidencien que las personas puestas a disposición de IBERCAL, cumplen con las normas:
- UNE-EN ISO 9712, en cuanto a cualificación y certificación personal (en general) para tipo de ensayo y nivel solicitado
 - UNE-EN 4179, en cuanto a cualificación y certificación personal (en el caso de realizar END'S en sector AERO) para tipo de ensayo y nivel solicitado.

7. PRECIOS

- 7.1. Los precios señalados en el Pedido de Compra, se entienden fijos e inalterables, salvo pacto escrito en contrario, e incluyen la totalidad de los bienes o servicios objeto de contratación, así como cualquier gasto que deba soportar El Proveedor para hacer efectivo el suministro o prestación de aquellos.
- 7.2. Los precios fijados en el pedido no incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido.

8. CONDICIONES DE FACTURACIÓN Y PAGO.

- 8.1. El Proveedor emitirá una factura, que irá asociada, en su caso, al albarán de entrega.
- 8.2. Las facturas deben recibirse en el departamento de Administración de IBERCAL dentro de los 3 primeros días del mes siguiente a la fecha de suministro o ejecución.

CONDICIONES GENERALES DE COMPRAS

- 8.3. La forma y plazo de pago por defecto es de transferencia 60 días, aunque podrá ser negociado individualmente con cada proveedor y reflejado en las Condiciones Particulares y/o en el pedido.

9. GARANTIAS

- 9.1. El Proveedor garantiza que los **bienes entregados y/o los servicios prestados** sirven al fin pactado y cumplen exactamente con todas las especificaciones y requisitos exigidos por IBERCAL en la orden de compra o pedido correspondiente.
- 9.2. El Proveedor garantiza asimismo que los **productos, bienes y equipos** están debidamente homologados y cumplen con toda la normativa vigente de aplicación, y, en especial, con toda aquella relativa a **seguridad de los productos**, obligándose, en consecuencia, a indemnizar, defender y mantener indemne a IBERCAL frente a cualquier demanda, reclamación, gasto, responsabilidad, sanción, pérdida, coste y daño, incluidos los honorarios de abogados en que IBERCAL pudiera incurrir en relación a los productos, bienes y/o equipos suministrados.
- 9.3. El Proveedor asuma enteramente la responsabilidad por pérdida o deterioro de los bienes propiedad de IBERCAL que se encuentren temporalmente en su poder.

10. OBLIGACIONES DE EL PROVEEDOR CON IBERCAL

- 10.1. El Proveedor se compromete a cumplir y hacer cumplir a sus empleados, y en su caso, a sus contratistas, la **legislación vigente** en materia Fiscal, Laboral, de Seguridad Social, de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Medio Ambiente y cualquier otra de índole legal que le resulte de aplicación, así como respetar, en el caso de actividades desarrolladas en las instalaciones de IBERCAL (o de su cliente), las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Medio Ambiente adoptadas por IBERCAL (o por su cliente).
- 10.2. El Proveedor se obliga a adoptar, mantener y/o un **código general de conducta y ética empresarial** que asegure, al menos, que, en el desarrollo de su actividad, el Proveedor y sus posibles subcontratistas garantizan la protección de los derechos humanos, el rechazo de cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, así como la contratación de menores de edad, evitan cualquier tipo de discriminación con respecto al empleo y la ocupación, priorizan la protección del medio ambiente y la minimización de la producción de residuos, las emisiones, el consumo de energía, respetan las normas de competencia y prohíben la corrupción en todas sus formas, **incluidas la extorsión, el soborno y el blanqueo de capitales**, mano de obra infantil en la fabricación, manipulación o distribución de los productos o bienes objeto del suministro.
- 10.3. El Proveedor deberá contar con un **sistema de gestión eficaz** que evidencie la capacidad e inocuidad de sus procesos de producción y/o de la prestación del servicio:
- Dicho sistema debe ir encaminado a la aplicación del referencial ISO 9001 en su última versión, cuando produzca bienes adquiridos por IBERCAL.
 - Dicho sistema debe ir encaminado a la aplicación del referencial ISO 14001 en su última versión, cuando produzca bienes adquiridos por IBERCAL.
 - Dicho sistema debe ir encaminado a la aplicación del referencial OHSAS 18001 en su última versión, cuando preste servicios para o en nombre de IBERCAL.
- 10.4. **UNE-EN-ISO 9100:** El Proveedor se compromete a contar con un sistema de gestión certificado según la norma **UNE-EN-ISO 9100** para las actividades de:
- Diseño y Fabricación de equipos para Ensayos No Destructivos (cuando el suministro corresponda con equipos para realización de END'S en el sector aeronáutico)
 - Calibración de equipos de ensayos no destructivos (cuando el servicio corresponda con equipos para realización de END'S en el sector aeronáutico), cuando así se solicite por IBERCAL

CONDICIONES GENERALES DE COMPRAS

- 10.5. **REACH:** El Proveedor se compromete a realizar un registro previo o a registrar sus sustancias o preparaciones (si fuere aplicable) y a evaluar si los productos y los componentes, incluido el embalaje, que provee a IBERCAL contiene alguna sustancia clasificada como "sustancias extremadamente preocupantes" (SEP) en la lista de candidatas de la Agencia Europea de Sustancias y Mezclas Químicas (ECHA) en una concentración de más de 0,1 % peso/peso (w/w). Así mismo, se compromete a **informar** a IBERCAL cuando uno de sus productos o componentes posea más del 0,1% masa/masa de una sustancia listada por el reglamento REACH.
- 10.6. **Restricción de sustancia peligrosas (RoHS):** el Proveedor se compromete a cumplir con la directiva RoHS en cuanto a los equipos suministrados a IBERCAL o a informar de posibles excepciones a dicho cumplimiento.
- 10.7. **Obsolescencia:** el Proveedor garantiza que los equipos (ej. **equipos de inspección**) u otro tipo de bienes eléctricos y electrónicos puestos a disposición de IBERCAL han sido **fabricados sin obsolescencia programada**.
- 10.8. **Falsificación:** El Proveedor garantiza que los productos puestos a disposición de IBERCAL son **nuevos y auténticos**, y cuentan con una garantía completa conforme al proveedor directo. Además, garantiza que la información técnica a la que se puede acceder fácilmente es precisa y actualizada.
- 10.9. A tales efectos, IBERCAL podrá solicitar al proveedor cualquier documentación, de carácter técnico y/o legal, que pudiere resultar necesaria para la prestación del suministro o servicio, de conformidad con la legislación vigente en cada momento (ver cláusula nº6). El incumplimiento de dichas obligaciones o su cumplimiento parcial constituirá causa suficiente para la resolución de la relación contractual entre las partes.

11. SEGUROS

- 11.1. El Proveedor deberá indemnizar todos los daños y perjuicios, personales o materiales, que, como consecuencia de la ejecución del pedido, cause a IBERCAL o terceros o, en su caso, reparar o sustituir los bienes dañados, siempre que la naturaleza y finalidad de los mismos así lo permitan.
- 11.2. A estos efectos, El Proveedor deberá contar con todos los seguros obligatorios que se requieran por la legislación vigente para el correcto ejercicio del Pedido.

12. CONFIDENCIALIDAD

- 12.1. El Proveedor se compromete a no revelar ni difundir a terceros la **información** a la que pueda tener acceso en relación y/o como consecuencia del cumplimiento y/o desarrollo del pedido, la cual tendrá en todo momento el carácter de privada y confidencial, **bien sea de carácter personal o por razones de propiedad intelectual e industrial**.
- 12.2. Asimismo, El Proveedor se compromete a destinar dicha información, únicamente, a los fines para los que fue facilitada y conforme a lo establecido en las presentes Condiciones Generales, y, en su caso, en las Condiciones Particulares, quedando expresamente prohibida cualquier comunicación de la misma a terceras personas.
- 12.3. Las obligaciones de confidencialidad aquí establecidas tendrán una duración indefinida, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización de la relación entre el comprador y El Proveedor.

13. INCUMPLIMIENTO

- 13.1. En los casos de incumplimiento por parte del Proveedor de cualquiera de las obligaciones que tenga establecidas, se estará a lo dispuesto en la escala de penalizaciones recogida en cada pedido, en su caso, en las Condiciones Particulares, todo ello sin perjuicio del ejercicio por parte de IBERCAL de las acciones legales y contractuales que le correspondan.

CONDICIONES GENERALES DE COMPRAS**14. RESOLUCIÓN DEL PEDIDO**

- 14.1. El contrato se extinguirá por su vencimiento o bien por resolución anticipada del mismo. IBERCAL tendrá la facultad de resolver de forma anticipada el contrato en los siguientes casos:
- Incumplimiento por parte del Proveedor de la Legislación Vigente, y en especial, de las obligaciones laborales, sociales o fiscales, relativas al personal destinado a la ejecución del pedido.
 - El incumplimiento de las presentes condiciones Generales o de los demás documentos que forman parte del pedido, considerando como tal incumplimiento, el retraso injustificado en la ejecución del suministro o servicio objeto del pedido.
 - La extinción de la personalidad jurídica de la Empresa o la venta o transmisión de la Compañía o su transformación en otra entidad jurídica.
 - Cesión del contrato, en todo o en parte, sin la previa autorización, expresa y por escrito, de IBERCAL
 - La solicitud de declaración de situación concursal de El Proveedor.
 - El mutuo acuerdo entre las partes.
 - El **comportamiento no ético** de El Proveedor, tales como **falsificación** de documentos, alteración de muestras de suministros, sustitución de suministros, infracciones a los derechos de propiedad industrial e intelectual, entre otros, evidentes o dictaminados por la instancia competente.
- 14.2. En los supuestos de resolución anticipada, IBERCAL podrá reclamar los bienes sin más condición que el pago correspondiente a los trabajos efectivamente realizados hasta la fecha, tras el cual El Proveedor efectuará la entrega de la mercancía / prestación del servicio de forma inmediata.

15. MATERIAL PROPIEDAD DE IBERCAL

- 15.1. En el supuesto de llegar a utilizar o disponer de material propiedad de IBERCAL (y/o de su Cliente) y que se encuentre en las instalaciones del Proveedor, estará sometido a un régimen de depósito.
- 15.2. El Proveedor se obliga a **mantener en condiciones óptimas**, todos los utillajes, herramientas y materiales considerados propiedad de IBERCAL y/o de su Cliente.

16. RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN

- 16.1. Para proceder a la validación de los productos comprados o subcontratados (equipos, servicios, etc...) por IBERCAL, se deberá comprobar que los mismos corresponden a las especificaciones del pedido realizado y por lo tanto a las especificaciones ofertadas por El Proveedor.
- 16.2. En el momento en el que el responsable por parte de IBERCAL de realizar la validación (el responsable de la Compra) dé el visto bueno, se procederá al pago según las condiciones particulares de cada Pedido de Compra.

17. FUERZA MAYOR

- 17.1. Ninguna de las partes será considerada responsable por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales cuando la ejecución de tales obligaciones se retrase o se hiciese imposible como consecuencia de fuerza mayor tal y como la misma se define en el artículo 1.105 del Código Civil Español, lo que se comunicará a la otra parte en un máximo de 48 horas.
- 17.2. Los plazos de entrega estipulados se prolongarán por un periodo equivalente al tiempo perdido por causa de fuerza mayor. En el caso de que una fuerza mayor subsistiera después de que los plazos de entrega se hubiesen retrasado por este motivo más de 90 días, IBERCAL comunicará al Proveedor la continuidad o fin del contrato.

18. REGIMEN JURÍDICO

- 18.1. La legislación aplicable al pedido será el del Domicilio Fiscal de IBERCAL, emisora del pedido de compra.
- 18.2. Las partes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultantes de la interpretación o ejecución del pedido o de las presentes Condiciones generales se someterá, con renuncia a cualquier otro fuero, a los Tribunales de Bilbao, Bizkaia.

19. PROTECCIÓN DE DATOS

- 19.1. De acuerdo con la Ley 34/2002 de 11 de Julio, de servicios de la Sociedad de la información y del Comercio Electrónico y la LO 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal, le comunicamos que sus datos están incluidos en un fichero responsabilidad de IBERCAL, debidamente inscrito en la Agencia de Protección de datos, con la finalidad de permitir las gestiones propias de la relación existente siempre que no manifieste su oposición a tal inclusión. Por otro lado, se le informa que tiene derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto de sus datos dirigiéndose mediante solicitud escrita y firmada a INSPECTORES Y CONSULTORES IBERCAL S.L.U, Carretera Ugarte Galindo s/n, (48510 -BIZKAIA) adjuntando copia de su DNI. En caso de modificación de sus datos deberá notificarlo en la misma dirección, declinando toda responsabilidad para la empresa en caso de no hacerlo.

20. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL LOS PROVEEDORES

- 20.1 El Proveedor es consciente de que está sometido a un **proceso continuo de evaluación y seguimiento** por parte de IBERCAL.
- 20.2 IBERCAL dispone de un Sistema de Gestión de Calidad certificado conforme a los correspondientes estándares internacionales. Dentro de este sistema de gestión, el seguimiento del desempeño de sus proveedores es un aspecto crítico para garantizar la prestación de un servicio de calidad, asegurando la satisfacción de sus clientes. Por ello, IBERCAL procede a comunicar a El Proveedor que el control y seguimiento del desempeño de los productos y servicios prestados por El Proveedor se realiza a través del seguimiento de las **posibles incidencias** detectadas en los pedidos servidos o servicios prestados. IBERCAL ha procedido a definir criterios, **no solo** para la aprobación o calificación de sus proveedores, **sino también** para la **deshomologación o pérdida de calificación** de los mismos (por ejemplo, según el porcentaje de incidencias registrado). De esta forma, IBERCAL procede a registrar todas aquellas incidencias asociadas a El Proveedor que tengan impacto en su servicio y capacidad para cumplir con los requisitos de nuestro sistema de gestión de calidad (incluidos los requisitos del Cliente), calculando anualmente el porcentaje de incidencias sobre los pedidos/servicios prestados y, poniendo los resultados de dicha evaluación o seguimiento en conocimiento de El Proveedor cuando dicha evaluación implique **resultados negativos**.