

V.- Protocolo de compras y ventas¹

PROCOLO DE COMPRAS Y VENTAS DE LA EMPRESA

I.- PROCOLO DE ACTUACIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA EN RELACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO DE VENTAS

Todo el personal de la empresa, y en particular las personas que presten sus servicios en el departamento comercial o de ventas ajustarán su actuación a los principios de buena fe, respeto a la legalidad y comportamiento ético y responsable en relación con los terceros ajenos a la empresa con la que tengan relación como consecuencia de su trabajo: de forma especial, los clientes o potenciales clientes.

Sin perjuicio de lo anterior su actuación se ajustará siempre, como mínimo, a siguientes reglas:

1. En la presentación de los productos a los clientes así como en la realización de ofertas y propuestas de cualquier tipo se explicará de forma precisa y sin engaños las características y prestaciones de los productos, así como su adecuación para satisfacer las necesidades del cliente dadas sus circunstancias concretas.
2. En ningún caso se ocultará de forma voluntaria información relevante sobre los productos que pueda tener una incidencia significativa en la utilización de aquellos que tiene prevista hacer el cliente.
3. Se dará respuesta de forma rápida y veraz a las consultas y dudas que plantee el cliente respecto del producto, su funcionamiento o sus características, así como sobre las ofertas o propuestas que en su momento se le puedan presentar, o en relación con las restantes circunstancias económicas o de gestión relativas al pedido.
4. En caso de duda sobre cualquiera de los puntos anteriores, con carácter previo a contestar al cliente se hará la consulta pertinente al área comercial, de desarrollo y oficina técnica o, de calidad. En aquellos casos en los que

por la

¹ Versión 01 – Abril de 2017

naturaleza de la consulta se considere más adecuado que sea alguien de alguna otra área de la empresa quien dé respuesta al cliente, se facilitará el contacto directo entre el uno y el otro.

5. En caso de que en algún momento se detecte algún error en la explicación dada al cliente o en el contenido de la oferta, se comunicará a continuación al cliente a efectos de corregirlo sin causar al mismo ningún tipo de perjuicio.
6. Como mecanismo adicional de control, si en cualquier momento del proceso de comercialización, diseño, fabricación y entrega del producto se detectara la existencia de cualquier anomalía en relación con este punto, se procederá de inmediato a la adopción de las medidas que sean necesarias para evitar causar ningún tipo de perjuicio al cliente.
7. Es de obligado y estricto cumplimiento toda la legislación penal de lucha contra la corrupción.

En el caso de contratación con la administración pública queda igualmente prohibido cualquier intento de corrupción de una autoridad o funcionario público.

Asimismo, está totalmente prohibida la obtención de ningún tipo de ventaja o beneficio ilícito como consecuencia de la influencia sobre un funcionario público o autoridad. En caso de detectarse un potencial conflicto de intereses que pudiera dar lugar a la comisión potencial de un delito de tráfico de influencias se adoptarán de forma inmediata las medidas pertinentes para evitarlo.

8. Con carácter previo a contratar con una empresa nueva, será necesario solicitar información suficiente para verificar que la empresa de referencia existe realmente, que tiene una actividad real, y que el encargo que haga corresponde al ejercicio ordinario de su actividad.

Asimismo, habrá que pedir y guardar copia de la documentación identificativa básica de la empresa de referencia y de las personas que actúen en su nombre y representación.

En caso de que la empresa tenga dudas sobre la identidad real del potencial cliente, la existencia o legitimidad de su actividad, la procedencia del dinero o la identidad de sus interlocutores, se abstendrá de contratar con el mismo.

9. En ningún caso se aceptará ningún pedido en la que la forma de pago sea mediante entrega de dinero en efectivo o en que el pago se realice por una empresa diferente de aquella que haya hecho el pedido, excepto que hubiera una razón objetiva y contrastada que justifique este hecho.
10. En el caso que se acepte un pago en efectivo, nunca será superior a 1.000 Euros (ya sea en un solo pago o fraccionado) y siempre se hará una comprobación previa por medio técnico idóneo de que el efectivo es de curso legal.
11. La empresa dará estricto cumplimiento a la normativa y regulaciones vigentes en materia de exportaciones e importaciones, así como al régimen legal aduanero.

II.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA EN RELACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

1. El proceso de compras de la empresa se ajustará también a los principios de buena fe, transparencia y cumplimiento de la legalidad que rige en todas las demás áreas de actividad de la misma.

Por este motivo, a los efectos de garantizar este extremo y para minimizar el riesgo de que se produzcan conductas inadecuadas o incluso contrarias a la legalidad, el proceso de compras se ajustará a los siguientes parámetros:

- a).- Selección de proveedores de componentes y materias primas para la producción:

En el proceso de homologación de un nuevo proveedor, intervienen varias áreas de la empresa:

- i).- Compras analiza en primer término la oferta realizada por el posible nuevo proveedor y solicita y recibe las distintas muestras.

- ii).- Calidad evalúa las referidas muestras.

- iii).- Producción evalúa técnicamente el componente o materia prima (por ejemplo, dureza, velocidad de combustión, densidad,).

iv).- Gerencia tiene facultad de decisión en cuanto a la homologación final o no de un proveedor.

b).- Selección de proveedores de otros productos:

Se solicitan varias ofertas, y se selecciona la mejor atendiendo a la calidad, servicio y precio.

Tiene facultad de decisión en éste ámbito, el Director de Compras.

2. La empresa dará estricto cumplimiento a la normativa y regulaciones vigentes en materia de exportaciones e importaciones, así como al régimen legal aduanero.
3. Es de obligado y estricto cumplimiento toda la legislación penal de lucha contra la corrupción.

En el caso de contratación con la administración pública queda igualmente prohibido cualquier intento de corrupción de una autoridad o funcionario público.

Asimismo, está totalmente prohibida la obtención de ningún tipo de ventaja o beneficio ilícito como consecuencia de la influencia sobre un funcionario público o autoridad. En caso de detectarse un potencial conflicto de intereses que pudiera dar lugar a la comisión potencial de un delito de tráfico de influencias se adoptarán de forma inmediata las medidas pertinentes para evitarlo.

III.- CONTROL DE LOS PROCESOS DE COMPRA Y DE VENTA

La empresa velará por el cumplimiento efectivo de las obligaciones recogidas en el presente protocolo.

A los efectos de garantizar la aplicación de los criterios indicados en los puntos anteriores, de forma periódica, se harán revisiones aleatorias de las selecciones de proveedores y de los pedidos efectuados.

En caso de que algún miembro de la empresa detecte una posible incidencia o incumplimiento del presente protocolo, lo comunicará al Responsable de Cumplimiento, a efectos de que éste, previas las verificaciones que considere necesarias, pueda adoptar las medidas que correspondan para corregir la situación, adoptar las medidas disciplinarias que conforme a la legislación laboral corresponda o, incluso, denunciar los hechos a las autoridades competentes.

