



Gestión de Proveedores

Elaboró:	Analista de Alianzas Estratégicas		
Revisó:	Control documental		
Aprobó:	Director de Administración y Finanzas		
Responsable del documento:	Analista de alianzas estratégicas	Tiempo de retención:	1 año posterior a su vigencia
		Disposición final:	Eliminación del repositorio documental

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	21/02/19	Emisión inicial
2	05/09/19	Se actualiza procedimiento debido a los hallazgos atendidos en la auditoría interna, se actualiza comité de adquisiciones, figura de Recepción, tipos de proveedor y criterios de evaluación.
3	04/10/19	Se actualiza procedimiento debido a los hallazgos atendidos en la auditoría interna, se actualiza comité de adquisiciones, figura de Recepción, tipos de proveedor, periodo de evaluación y criterios de evaluación.
4	10/06/2020	Actualización del procedimiento con base en las oportunidades de mejora identificadas en la auditoría interna.
5	1/05/2021	Se actualiza proceso para contemplar como evidencia a la Herramienta



Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance	3
3. Políticas.....	3
4. Definiciones.....	6
5. Responsabilidades	6
6. Diagrama de Proceso	7
7. Descripción del Proceso	9
8. Documentos relacionados.....	10
9. Anexos	6



1. Objetivo

Gestionar a los proveedores de los bienes y/o servicios requeridos por la organización, así como evaluar el desempeño de nuestros proveedores, con la finalidad de garantizar la calidad y seguridad en los servicios ofrecidos a nuestros clientes.

2. Alcance

Este proceso aplica a los proveedores que forman parte de los procesos y servicios del Sistema de Gestión Integral.

3. Políticas

- La gestión de proveedores está alineada al manual M-SGI-007 Código de ética y conducta.
- Semestralmente se deberá realizar la evaluación de aquellos proveedores que proveyeron bienes o servicios dentro del periodo a evaluar, para medir su desempeño y para la mejora continua.
- El responsable del Proceso de Gestión de Proveedores deberá convocar al comité de adquisiciones cuando se trate de una compra igual o mayor a un millón de pesos.
- En caso de que el proveedor esté limitado a la firma de un contrato se deberá tener un convenio de servicio y/o una orden de compra aprobados por Dirección General/Administración y Finanzas.
- Las compras de servicios generales serán gestionadas por Recepción.
- Los responsables de los productos / servicios deberán evaluar a sus proveedores con base en los criterios establecidos por la organización.
- Los responsables de los productos / servicios deberán apegarse a los criterios de evaluación establecidos por el responsable del Proceso de Gestión de Proveedores.
- Los criterios para evaluar a los proveedores son:



CRITERIO	CARACTERISTICAS DE PROVEEDOR
Calidad	Afecta directamente los resultados esperados por la empresa
	Afecta directamente a la entrega del servicio brindado
	Afecta los requerimientos y satisfacción del cliente
SLA's	Impacta la disponibilidad de los servicios de acuerdo con lo establecido contractualmente
	Afectación en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos contractualmente (SLA)
	Interrupción de las actividades e infraestructura que soportan los servicios conforme a los tiempos objetivo.
Atención y servicio	Afecta los requerimientos y satisfacción del cliente
	Seguimiento oportuno a los requerimientos y/o aclaraciones
Seguridad	Divulgación de información
	Alteraciones o manipulaciones en la información
	Que la información no esté en tiempo cuando sea requerida
Valor Agregado	Proveedor cuyo producto o servicio se diferencia positivamente



- Los proveedores se clasifican de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS
FABRICANTES	Afecta directamente los resultados esperados por la empresa
	Afecta directamente a la entrega del servicio brindado
	Afecta los requerimientos y satisfacción del cliente
	Impacta la disponibilidad de los servicios de acuerdo con lo establecido contractualmente
	Afectación en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos contractualmente (SLA)
	Interrupción de las actividades e infraestructura que soportan los servicios conforme a los tiempos objetivo.
	Divulgación de información
	Alteraciones o manipulaciones en la información
	Seguimiento oportuno a los requerimientos y/o aclaraciones
	Que la información no esté en tiempo cuando sea requerida
MAYORISTA	Afecta directamente los resultados esperados por la empresa
	Afecta directamente a la entrega del servicio brindado
	Afecta los requerimientos y satisfacción del cliente
	Impacta la disponibilidad de los servicios de acuerdo con lo establecido contractualmente
	Divulgación de información
Servicios generales y administrativos	Alteraciones o manipulaciones en la información
	Seguimiento oportuno a los requerimientos y/o aclaraciones
	Que la información no esté en tiempo cuando sea requerida
	Afecta directamente los resultados esperados por la empresa
	Afecta directamente a la entrega del servicio brindado
Servicios y soluciones tecnológicas	Afecta los requerimientos y satisfacción del cliente
	Impacta la disponibilidad de los servicios de acuerdo con lo establecido contractualmente
	Afectación en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos contractualmente (SLA)
	Interrupción de las actividades e infraestructura que soportan los servicios conforme a los tiempos objetivo.
	Divulgación de información
	Alteraciones o manipulaciones en la información
	Que la información no esté en tiempo cuando sea requerida
	Afecta directamente los resultados esperados por la empresa
	Afecta directamente a la entrega del servicio brindado
	Afecta los requerimientos y satisfacción del cliente
	Impacta la disponibilidad de los servicios de acuerdo con lo establecido contractualmente
	Afectación en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos contractualmente (SLA)
	Interrupción de las actividades e infraestructura que soportan los servicios conforme a los tiempos objetivo.
	Divulgación de información
	Alteraciones o manipulaciones en la información
	Seguimiento oportuno a los requerimientos y/o aclaraciones
	Que la información no esté en tiempo cuando sea requerida



CRITERIO	CARACTERISTICAS DE PROVEEDOR
Calidad	Afecta directamente los resultados esperados por la empresa
	Afecta directamente a la entrega del servicio brindado
	Afecta los requerimientos y satisfacción del cliente
SLA's	Impacta la disponibilidad de los servicios de acuerdo con lo establecido contractualmente
	Afectación en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos contractualmente (SLA)
	Interrupción de las actividades e infraestructura que soportan los servicios conforme a los tiempos objetivo.
Atención y servicio	Afecta los requerimientos y satisfacción del cliente
	Seguimiento oportuno a los requerimientos y/o aclaraciones
Seguridad	Divulgación de información
	Alteraciones o manipulaciones en la información
	Que la información no esté en tiempo cuando sea requerida
Valor Agregado	

4. Definiciones

- Evaluación de Proveedores: Proceso mediante el cual se mide el desempeño de los proveedores que brindaron un bien o servicio dentro del periodo a evaluar, conforme al cumplimiento de los criterios de evaluación establecidos por la organización en un periodo semestral y acorde con bienes y/o servicios otorgados, con la finalidad de garantizar una base de proveedores confiables y fortalecer la cadena de valor.

5. Responsabilidades

Responsable del Producto / Servicio

- Identificar y reportar oportunamente las necesidades de compra de los bienes y/o servicios, así como las especificaciones de calidad y seguridad requeridas.
- Validar que las compras estén de acuerdo con lo establecido en la requisición.
- Evaluar a los proveedores de manera semestral de acuerdo con los criterios establecidos, y a través de la evaluación de proveedores establecer las acciones

F-SGI-001 V1

P-SGI-008 V4 | 10 junio de 2020

Página 6 de 10



a tomar en caso de que haya evaluado a un proveedor como Malo, y así mismo dar retroalimentación al proveedor.

Analista de Alianzas Estratégicas

- Gestionar las adquisiciones de los bienes y servicios para asegurar que cumplen con los requisitos establecidos por la organización.
- Gestionar la evaluación de proveedores

Recepción

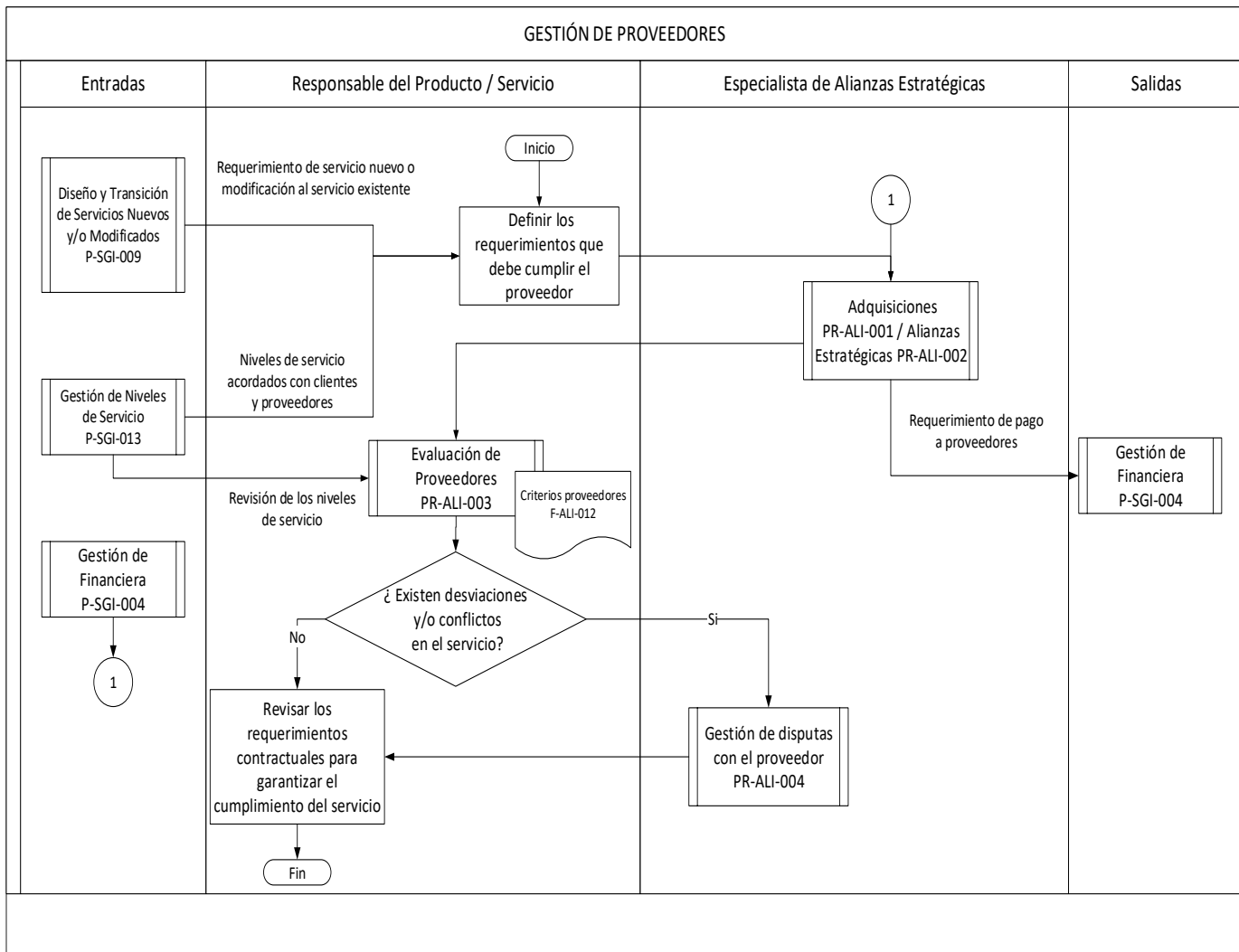
- Gestionar las adquisiciones de servicios generales para asegurar que cumplen con los requisitos establecidos por la organización

Comité de Adquisiciones

- Conformado por la alta dirección, tiene el objetivo de reunirse para evaluar en aquellas compras que sean iguales o mayores a \$1,000,000.00 MXN



6. Diagrama de Proceso





7. Descripción del Proceso

No.	Responsable	Fase del proceso	Descripción	Evidencia
1	Responsable del Producto / Servicio	Definir los requerimientos que debe cumplir el proveedor	Definir los requerimientos que debe cumplir el proveedor de acuerdo con el bien o servicio solicitado, mediante el formato de requisición, mismo que debe ser entregado al Especialista de Alianzas Estratégicas debidamente requisitado.	Herramienta
2	Analista de Alianzas Estratégicas	Adquisiciones PR-ALI-001 / Alianzas Estratégicas PR-ALI-002	<p>En esta fase del proceso se inicia el procedimiento para gestionar las adquisiciones con la finalidad de dar cumplimiento a lo especificado en la requisición.</p> <p>Dependiendo el tipo de compra se deberá interactuar con proveedores mayoristas, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-ALI-002.</p>	Procedimiento Adquisiciones PR-ALI-001 / Alianzas Estratégicas PR-ALI-002
3	Responsable del Producto / Servicio	Evaluación de Proveedores PR-ALI-003	<p>Realizar la evaluación de proveedores de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento de evaluación de proveedores PR-ALI-003 sustentados por los criterios a evaluar definidos en el formato Criterios Proveedores F-ALI-012.</p> <p>¿Existen desviaciones y/o conflictos en el servicio?</p> <p>Si: Gestionar las actividades de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Gestión de disputas con el proveedor PR-ALI-004.</p>	<p>Procedimiento de Evaluación de Proveedores PR-ALI-003 F-ALI-012</p> <p>Gestión de disputas con el proveedor PR-ALI-004.</p>



No.	Responsable	Fase del proceso	Descripción	Evidencia
			No: Revisar los requerimientos contractuales para garantizar el cumplimiento del servicio FIN DE PROCESO	

8. Documentos relacionados

- P-SGI-009 Diseño de Servicios Nuevos y/o Modificados.
- P-SGI-013 Gestión de Niveles de Servicio.
- P-SGI-004 Gestión Financiera.
- PR-ALI 001 Adquisiciones
- PR-ALI-002 Alianzas Estratégicas.
- PR-ALI-003 Evaluación de Proveedores
- PR-ALI-004 Disputas con el proveedor
- PR-COM-001 Presentación de Arquitectura.
- PR-COM-001 Dimensionamiento.
- P-SGI-022 Gestión de Cambios.
- PR-ENS-001 Gestión de Proyectos.
- M-SGI-007 Código de ética y conducta.