[logo de la organización]

[nombre de la organización]

Comment [BV1]: Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

PROCESO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

Código:	
Versión:	
Fecha de la versión:	
Creado por:	
Aprobado por:	
Nivel de confidencialidad:	

Comment [BV2]: El sistema de codificación del documento debe coincidir con el sistema actual de codificación de documentos de la organización. En el caso que no exista ese sistema, se puede eliminar esta línea.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
xx/xx/2013	0.1	Branimir Valentic	Plantilla básica del documento

Tabla de contenido

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS 3

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 3

3. POLÍTICA 3

3.1 INSTRUCCIONES 3
3.2 CONTRATO DE SOPORTE 4

4. PROCESO 4

4.1. DEFINICIÓN DE NUEVO PROVEEDOR Y REQUERIMIENTOS DE CONTRATO 5
4.2. EVALUACIÓN DE NUEVOS PROVEEDORES Y CONTRATOS 5
4.3. CATEGORIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PROVEEDORES 5
4.4. ALTA DE NUEVOS PROVEEDORES Y CONTRATOS 5
4.5. PROVEEDOR, CONTRATO Y GESTIÓN DEL DESEMPEÑO 5
4.6. RENOVACIÓN O CANCELACIÓN DEL CONTRATO 6

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES 6

5.1. GERENTE DE PROVEEDORES 6

6. MEDICIÓN Y MÉTRICAS 7

6.1. MEDICIÓN 7
6.2. MÉTRICAS 7
6.3. FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO (CSF) E INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPI) 7

7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO 8

8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS 8

9. APÉNDICES 8

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

1. Objetivo, alcance y usuarios

El propósito de este documento es definir el objetivo, alcance, principios y actividades del proceso de gestión de proveedores.

Este documento se aplica a toda la organización de la gestión de servicios de TI (ITSM).

Los usuarios de este documento son todos los empleados de [nombre de la organización], como también todos los participantes externos que cumplan algún rol en la ITSM.

Comment [BV3]: ***OPCIÓN*** Reemplace esto con "SGS" si está implementando ISO 20000.

Comment [BV4]: ***OPCIÓN*** Reemplace esto con "SGS" si está implementando ISO 20000.

2. Documentos de referencia

- Proceso de gestión de niveles de servicios
- Proceso de gestión de cambios
- Proceso de gestión de relaciones del negocio
- ISO/IEC 20000-1:2011, capítulo 7.2

Comment [BV5]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ITIL y no ISO 20000.

3. Política

El proceso de gestión de proveedores asegura que los proveedores y los servicios que ellos prestan [illegible] y las expectativas de negocios.

El [Gerente de proveedores] es responsable de:

- Que los contratos entre los proveedores y [nombre de la organización] estén alineados a las [illegible] (SLA).
- Gestionar las relaciones con los proveedores.
- [illegible] contratos durante todo su ciclo de vida.

3.1 Instrucciones

1. Comunicación aceptable
   Antes y durante la solicitud, solo el [descripción del rol] puede comunicarse con los [illegible]
2. [illegible]
   [illegible] [Gerente de proveedores] es el principal contacto y maneja todos los temas relacionados con un proveedor determinado. El contacto directo entre los [usuarios] y [illegible]
3. Obsequios y material de promoción
   [Está permitido aceptar obsequios y material de promoción de los proveedores en …] [].
4. [illegible]
   [illegible]

Comment [BV6]: Este es un ejemplo sobre cómo cubrir instrucciones generales para los proveedores. Adaptar a su propios requerimientos.

Comment [BV7]: Por ej., alguien del departamento de adquisiciones o legales, etc.

Comment [BV8]: o Service desk, equipo de Gestión de servicios de TI, etc.

Comment [BV9]: Adapte a su propia [illegible]
Por ej.,
No está permitido aceptar obsequios y material de promoción de los proveedor.

Comment [BV10]: Escriba la descripción de las condiciones. Por ej., [illegible]

Comment [BV11]: También es posible [illegible] proveen servicios a su organización.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

[…]

5. Aspecto legal
   Todos los contratos deben utilizar plantillas provistas por [departamento legal], que se pueden encontrar aquí [carpeta de red local].
6. Seguridad
   El intercambio de datos entre [nombre de la organización] y el proveedor es propiedad de [nombre de la organización].
   El proveedor debe firmar un Acuerdo de no divulgación (NDA) para poder trabajar con datos e información de [nombre de la organización].
   El acceso a [nombre de la organización] por parte del personal del proveedor está permitido bajo las siguientes circunstancias: […]

Comment [BV12]: En algunas [redacted] certificación. Por ejemplo, proveedores que trabajan con instituciones financieras deben cumplir con ISO 27001 o ISO 20000.

Comment [BV13]: O enlace de Intranet.

Comment [BV14]: Defina.

3.2 Contrato de soporte

Comment [BV15]: Es recomendable realizar una evaluación de riesgos antes de firmar el contrato. La evaluación de riesgos debe abarcar una amplia variedad de riesgos, como financieros, reputación del negocio, operacional, normativo, legal, etc.

El Contrato de soporte (UC, consulte en el Apéndice) es un documento legal que describe la relación entre [nombre de la organización] y sus proveedores. Cada proveedor tiene su propio UC con [nombre de la organización].

4. Proceso

Comment [BV16]: Esta es una descripción del proceso de alto nivel. Se debe adaptar de acuerdo a la situación actual.

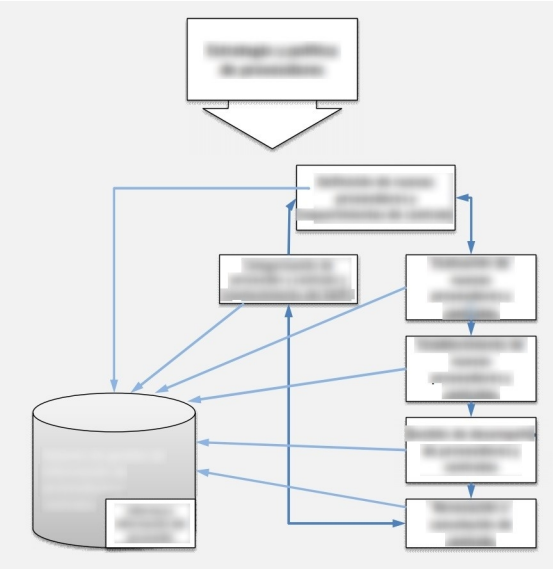

Figura: Actividades del proceso de gestión de proveedores

Comment [BV17]: Haga doble clic para editar la figura y adaptar a sus propios requerimientos.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Copyright© AXELOS Limited 2014. Todos los derechos reservados. El material es producido bajo licencia de AXELOS.

Comment [BV18]: ***OPCIÓN*** Elimine esta figura si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

4.1. Definición de nuevo proveedor y requerimientos de contrato

El [descripción del rol] es responsable de definir los requerimientos que se imponen al nuevo proveedor.

4.2. Evaluación de nuevos proveedores y contratos

El [descripción del rol] es responsable de la evaluación de un nuevo proveedor y de asegurar que se tengan en cuenta las siguientes condiciones: registro de antecedentes, competencias, referencias, calificación y volumen crediticio en relación al negocio en cuestión, etc.

Comment [BV19]: Adaptar a su propios requerimientos.

Otros departamentos necesarios:

Comment [BV20]: Por ejemplo, legal, departamento de compras

- […]

4.3. Categorización y mantenimiento de proveedores

[nombre de la organización] utiliza la siguiente categorización de proveedores (consulte el Portafolios de proveedores en el Apéndice]:

- Estratégico
- Táctico
- Operacional
- Producto

Comment [BV21]: Esto es un ejemplo, adapte a la categorización de su propia organización.

El [Gerente de proveedores] asegura […]que el proveedor administra a sus subcontratistas en conformidad con las normas de [nombre de la organización].

Comment [BV22]: Generalmente, agregando esa cláusula en el contrato con el proveedor; es decir, UC.

[nombre de la organización] guarda todos los contratos de proveedores […]. El [descripción del rol] es responsable del mantenimiento de la plantilla de contratos para proveedores, de guardar los contratos y los registros con datos de los contratos (consulte Portafolio de acuerdos con proveedores en el Apéndice).

Comment [BV23]: Por ej., nombre de carpeta en red local, Sharepoint, etc.

4.4. Alta de nuevos proveedores y contratos

[nombre de la organización] utiliza el proceso de Gestión de cambios para dar de alta a un nuevo proveedor.

4.5. Proveedor, contrato y gestión del desempeño

Para evitar conflictos de intereses, el [Gerente de proveedores] es el principal contacto con los proveedores y resuelve cualquier inconveniente real o potencial a nivel operacional.

El [Gerente del portafolio de servicios] asegura que todos los contratos con proveedores (consultar Contrato de soporte en el Apéndice) están alineados con los requerimientos de servicio (consulte Requerimientos de nivel de servicios en el Apéndice del proceso de Gestión de nivel de servicios).

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

En forma [trimestral] se realizan reuniones formales de revisión con los siguientes temas:

- Cumplimiento de desempeño de servicios en relación a los objetivos establecidos.
- Revisión de incidentes y problemas. Análisis de escalamiento.
- Comentarios.
- Próximos cambios importantes.
- Mejores prácticas.
- Oportunidades de mejora.

El [Gerente de proveedores] es el responsable de preparar y organizar la reunión, como también de elaborar las Minutas (consulte Informe de desempeño de proveedores en el Apéndice).

Las encuestas de satisfacción del cliente son realizadas por el [Gerente de relaciones del negocio] e incluyen información acerca de si el cliente está conforme con el desempeño del proveedor. El [Gerente de proveedores] colabora con el [Gerente de relaciones del negocio] para incluir preguntas para identificar el desempeño de los proveedores.

Los cambios sobre el UC son controlados a través del proceso de gestión de cambios. El [Gerente de proveedores] es responsable de iniciar una Solicitud de cambio (RFC) (consultar Solicitud de cambio y Registro de cambios en el Apéndice del Proceso de gestión de cambios).

4.6. Renovación o cancelación del contrato

Los contratos con proveedores son revisados [anualmente]. La revisión incluye, como mínimo:

- Conveniencia del contrato
- Evaluación de posibles cambios al contrato
- Panorama de la relación
- Evaluación financiera: desempeño comercial respecto al cumplimiento

El [Gerente de proveedores] es el responsable de organizar la revisión del contrato y de proponer su renovación o cancelación. La decisión final la toma [...].

Comment [BV24]: Estos son temas habituales en estas reuniones. Adaptar a su propios requerimientos.

Comment [BV25]: Modifique en caso que sea necesario. Puede ser, por ejemplo, un mes antes de la finalización del contrato.

Comment [BV26]: Si el Gerente de proveedores tiene facultades para decidir, modifique este texto.

Comment [BV27]: Depende de la política empresarial, es decir, política de aprobación. Adapte a la situación de su organización.

5. Roles y responsabilidades

5.1. Gerente de proveedores

El [descripción del rol] asigna el rol de Gerente de proveedores.

Responsabilidades del Gerente de los proveedores:

- Responsabilidad general de la realización de actividades dentro el alcance de la gestión de proveedores.
- Coordinar con otros roles de gestión del servicio.
- Planificar y administrar las herramientas necesarias para respaldar el proceso de gestión de proveedores.
- Responsable de los informes y de la información de gestión.
- Administrar el trabajo del personal de gestión de proveedores.
- Desarrollar, mantener y mejorar procesos y procedimientos de gestión de proveedores.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

- Coordinar la interfaz entre el proveedor y [nombre de la organización], como también entre el proveedor y otros procesos.
- [illegible]
- [illegible]
- Asegurar que los proveedores cumplan los objetivos acordados y contribuyan al cumplimiento de los objetivos globales de [nombre de la organización].
- [illegible]
- Realizar evaluación de riesgos de los proveedores.
- Asegurar que estén definidos los roles y responsabilidades con los proveedores, como [illegible] realice mantenimiento.
- Gestiona los conflictos contractuales con el proveedor.

6. Medición y métricas

6.1. Medición

El [descripción del rol] es el responsable de generar informes.

Los informes son enviados al Gerente de nivel de servicios en forma mensual .

El [descripción del rol] es responsable de que:

- [illegible] mensualmente, con resúmenes trimestrales y anuales.
- [illegible]
- Se definan las no conformidades (desempeño contra objetivos de servicio) y sus correspondientes medidas de mejoras.

Comment [BV28]: O rol similar. Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV29]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV30]: Por ejemplo: Gerente de proveedores, Gerente de mejora continua de servicios.

6.2. Métricas

Métricas para informar:

- Cantidad de incumplimientos de los objetivos contractuales.
- Desempeño del proveedor.
- [illegible]
- [illegible]

Comment [BV31]: La lista final depende de las posibilidades de la herramienta; es decir, requerimientos.

Comment [BV32]: Medición de objetivos definidos en el UC de un proveedor particular.

6.3. Factor crítico de éxito (CSF) e Indicadores clave de desempeño (KPI)

El [descripción del rol] es el responsable de definir los CSF y los respectivos KPI. El cumplimiento de los KPI es monitoreado y evaluado por el [descripción del rol].

Factor crítico de éxito	Indicador clave de desempeño
Clara titularidad y concienciación del proveedor y de los temas contractuales.	[illegible] Gerente de proveedores nombrados.
	Aumento en la cantidad de contratos con Gerente de contratos nombrados.

Comment [BV33]: Ejemplo de CSF y [illegible] debe ser supervisado y utilizado en otros procesos y como base de mejora.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Negocio protegido de mal desempeño de proveedores o interrupciones.	Aumento en la cantidad de proveedores que cumplen los objetivos de sus contratos.
	Disminución en la cantidad de incumplimientos de los objetivos contractuales.

7. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Ubicación de archivo	Persona responsable del archivo	Controles para la protección del registro	Tiempo de retención
Informes de desempeño de proveedores	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de proveedores	Los informes se guardan por [...].

Comment [BV34]: Habitualmente, el Gerente de proveedores.

Comment [BV35]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV36]: Ejemplo: para el año en curso, en [nombre de la herramienta]; si no, archivado en [nombre de la herramienta o lugar de archivo].

8. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido hasta el [fecha].

El propietario de este documento es el [cargo], que debe verificar, y si es necesario actualizar, el documento por lo menos una vez al año.

Comment [BV37]: Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

9. Apéndices

- Apéndice 1: Contrato de soporte
- Apéndice 2: Informe de desempeño de proveedores
- Apéndice 3: Portafolio de acuerdos con el Cliente

[cargo]

[nombre]

_____

[firma]

Comment [BV38]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.