

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

Commented [20A1]: 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:	

Commented [20A2]: 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.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
	0.1	20000Academy	Plantilla básica del documento

Tabla de contenido

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS.....	3
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
3. VISIÓN GENERAL DEL PROCESO	3
3.1 CONTRATO CON PROVEEDORES	3
3.2 ACUERDO DE NIVEL OPERACIONAL (OLA) Y PROVEEDOR INTERNO	3
3.3 ORGANIZACIÓN	4
3.4 CONTRATO.....	4
3.5 MONITORIZACIÓN DE PROVEEDORES.....	4
3.6 CONFLICTOS	5
4. ROLES Y RESPONSABILIDADES	5
5. MEDICIÓN Y REPORTE	6
6. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO	6
7. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS	7
8. APÉNDICES	7

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 todas las actividades, procesos, y documentos incluidos en el SGS.

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 el SGS.

Commented [20A3]: Por favor, incluye el nombre de tu empresa.

2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, apartados 7.5.4. e), y 8.3.4
- Proceso de gestión de niveles de servicios
- Proceso de gestión de cambios
- Proceso de gestión de relaciones del negocio

Commented [20A4]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.2_Gestion_de_niveles_de_servicio".

Commented [20A5]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construccion_y_Transicion_de_Servicios / 09.1_Gestion_de_cambios".

Commented [20A6]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.1_Gestion_de_relaciones_del_negocio".

3. Visión general del proceso

El propósito del proceso de Gestión de Proveedores es asegurar que los proveedores y los servicios que proporcionan, son gestionados para dar soporte a [nombre de la empresa] en la consecución de los objetivos del servicio de TI y las expectativas del negocio.

[Nombre organización] utiliza el proceso de Gestión de Proveedores para conseguir las siguientes actividades:

- Asegurar que los proveedores externos y los servicios que proporcionan son gestionados para dar soporte a [nombre de la empresa] en conseguir los objetivos del servicio de TI y las expectativas del negocio.
- Definir y desarrollar acuerdos con proveedores internos o clientes actuando como proveedores, como por ejemplo: Acuerdo de Nivel Operacional (OLA), y estar seguro que se consiguen los objetivos del OLA.

Commented [20A7]: Son recomendaciones de objetivos; puedes incluir objetivos adicionales, o eliminarlos de acuerdo a las prácticas de tu organización.

3.1 Contrato con proveedores

[nombre de la organización].

3.2 Acuerdo de Nivel Operacional (OLA) y proveedor interno

Un proveedor interno es un departamento de [Nombre de la organización] que no está incluido en el

Commented [20A8]: Por favor, incluye el nombre de tu organización.

(Acuerdo de Nivel Operacional) es un acuerdo documentado que describe la relación entre [nombre de la organización] y sus proveedores internos. Cada proveedor interno tiene su propio OLA con [nombre de la organización].

3.3 Organización

El Gerente del SGS es el responsable de asegurar que cada proveedor cuente con un Gerente de proveedores designado (para ver la descripción del rol del Gerente de proveedores, consultar la sección Roles y responsabilidades).

3.4 Contrato

Para proveedores externos, el Gerente de proveedores es el responsable de negociar y acordar los contratos con cada proveedor, como también de hacer un mantenimiento de esos contratos a lo largo de todo su ciclo de vida.

Los cambios sobre el contrato con proveedores son controlados a través del proceso de gestión de cambios. El Gerente de proveedores es responsable de iniciar una Solicitud de cambio, y usar la Petición de Cambio y el Registro de Cambios para mantener todos los registros relacionados con la petición de cambio.

Para proveedores externos, el Gerente de proveedores garantiza que:

- Estén documentados los roles y relaciones entre proveedores principales y subcontratados.
- Todos los contratos con proveedores externos estén alineados con las necesidades de negocio y objetivos acordados en los acuerdos de nivel de servicios entre [nombre de la organización] y el cliente.

Para proveedores internos, o para clientes actuando como proveedores, el Gerente de Proveedores asegura que:

- Los OLAs proporcionados para los componentes del servicio con grupos internos, son desarrollados y acordados
- Los OLAs no contengan parámetros que no puedan ser medibles

3.5 Monitorización de proveedores

El Gerente de Proveedores es responsable de asegurar que los proveedores de Servicios de Soporte y Mantenimiento de Equipos cumplan con los requisitos acordados en los acuerdos de nivel de servicios.

Commented [20A9]:

Commented [20A10]:

Commented [20A11]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construcciones_y_Transiciones_de_servicios / 09.1_Gestion_de_cambios".

Commented [20A12]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.2_Gestion_de_niveles_de_servicio".

Commented [20A13]:

Commented [20A14]: Sólo son recomendaciones; puedes modificarlas de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A15]:

Commented [20A16]:

- Cumplimiento de desempeño del proveedor en relación a los objetivos establecidos.
- Análisis de no conformidades.
- Análisis de cambios al contrato originados por modificaciones en los requerimientos.
- Revisión, escalamiento y análisis de incidentes y problemas.
- Comentarios.

1. [Redacted]
2. [Redacted]
3. [Redacted]

Entre los participantes de la reunión tiene que estar presente siempre el Gerente del Proveedor, el correspondiente representante del proveedor, y opcionalmente, cualquier otro rol que sea considerado como relevante por el Gerente del Proveedor.

3.6 Conflictos

[Redacted]

Cualquier disputa relativa al OLA definido con los proveedores o con los clientes actuando como proveedores, será escalada de acuerdo al proceso de Gestión de Nivel de Servicio.

4. Roles y responsabilidades

El Gerente del Proveedor debe ser asignado para cada contrato firmado con un proveedor. Esta asignación es documentada en el correspondiente contrato.

Responsabilidades del Gerente del 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.

1. [Redacted]
2. [Redacted]
3. [Redacted]
4. [Redacted]
5. [Redacted]
6. [Redacted]
7. [Redacted]

- Ayudar en el desarrollo del SLA.
- Negociar, acordar, y documentar los OLAs
- Asegurar que la revisión de los OLAs es realizada de acuerdo a la frecuencia establecida

1. [Redacted]
2. [Redacted]
3. [Redacted]

Commented [20A17]: Si existe una división de

[Redacted]

- Asegurar que los procesos y las políticas hacia los proveedores se correspondan con la política de proveedores o terceros de [nombre de la organización].
- Realizar evaluación de riesgos de los proveedores.
- Gestiona los conflictos contractuales con los proveedores.

Commented [20A18]: Sólo son recomendaciones; puedes modificarlas de acuerdo a las prácticas de tu organización.

5. Medición y reporte

El Gerente del Proveedor es responsable de:

- Definir y revisar [anualmente] los Factores Críticos de Éxito (CSFs) que soportan los objetivos actuales del SGS, definidos en el Plan del SGS, y los correspondientes KPIs, que pueden ser utilizados para monitorizar el progreso de consecución de los CSFs
- Documentar los CSFs y KPIs seleccionados en la Matriz de Mediciones del Proceso

Commented [20A19]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Commented [20A20]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "13_Revisión_por_parte_de_la_direccion".

Commented [20A21]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Commented [20A22]: Puedes encontrar algunos ejemplos de

Cada vez que los objetivos del SGS sean actualizados en el Plan del SGS, el Gerente del Proveedor, revisa y actualiza los CSFs y los KPIs en la Matriz de Mediciones del Proceso, para reflejar los nuevos objetivos.

Commented [20A23]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

6. 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
Contrato de Proveedor	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de proveedores	Hasta la validez del documento, y luego se archiva
Informes de Rendimiento del Proveedor	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de proveedores	Los informes se mantiene durante un periodo de [3 años]
Portafolio Acuerdo Proveedor	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de proveedores	El portafolio se mantiene durante un

Commented [20A25]: Habitualmente, el Gerente técnico.

Commented [20A26]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A24]: Por ejemplo, el Sistema de Gestión de Documentos o el nombre de la carpeta.

Commented [20A28]: Habitualmente, el Gerente técnico.

Commented [20A29]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A27]: Por ejemplo, el Sistema de Gestión de Documentos o el nombre de la carpeta.

Commented [20A30]: Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A32]: Habitualmente, el Gerente técnico.

Commented [20A33]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A31]: Por ejemplo, el Sistema de Gestión de Documentos o el nombre de la carpeta.

[nombre de la organización]

				periodo de [3 años]
Acuerdo de Nivel Operacional	[nombre de la herramienta]	[cargo]	El Gerente de proveedores tiene permiso para añadir o cambiar el registro	Hasta la validez del documento, y luego se archiva
Registro de Disputa Proveedores Externos	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de proveedores	Los registros se mantienen durante un periodo de [3 años]

Commented [20A34]: Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A36]: Habitualmente, el Gerente técnico.

Commented [20A35]: Por ejemplo, el Sistema de Gestión de Documentos o el nombre de la carpeta.

Commented [20A37]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A39]: Habitualmente, el Gerente técnico.

Commented [20A40]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A38]: Por ejemplo, el Sistema de Gestión de Documentos o el nombre de la carpeta.

Commented [20A41]: Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

7. 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.

Commented [20A42]: Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

8. Apéndices

- Apéndice 1 – Contrato con proveedores
- Apéndice 2 – Revisión Rendimiento de Proveedores
- Apéndice 3 – Portafolio de acuerdos con proveedor
- Apéndice 4 – Plantilla OLA
- Apéndice 5 – Registro Disputa Proveedores Externos

[cargo]

[nombre]

[firma]

Commented [20A43]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.