

1. OBJETIVO

Establecer las variables a seguir para la búsqueda, selección, contratación, evaluación y reevaluación de la red de proveedores de asistencia.

2. ALCANCE

Todos los proveedores que tienen gran impacto en la prestación del servicio de asistencia.

3. REPOSABLE

Dueños de Proceso: Es la persona encargada de hacer la requisición de compras de insumos, solicitud de Proveedores de Asistencias o mantenimiento de equipos para la prestación del servicio.

Jefe y/o Gerente de Administración: Asigna los recursos necesarios para el desarrollo del procedimiento

Jefe y/o Director de Proveedores: Es la persona encargada de la evaluación, selección y reevaluación de proveedores de asistencias, siempre que se requiera para cumplir con los requisitos del cliente

4. DEFINICIONES

Proveedor: Empresa o persona Jurídica o natural, que suministra productos, servicios o información.

Proveedores CAT: Son todos aquellos proveedores que tienen gran impacto en la calidad de la coordinación de los servicios de asistencias. Ej: software, internet.

Proveedores de Servicios de Asistencias: son todos aquellos proveedores que prestan el servicio de asistencias a nombre de IGS, Ej: plomería, servicio de grúa.

5. DESARROLLO

PROVEEDORES CAT

Evaluación y Selección El proceso de evaluación y selección de proveedores es realizado conjuntamente por la Gerencia de Operaciones y/o Gerencia de Sistemas, en donde definirán los requisitos de los servicios que desean adquirir, con base a estos requisitos buscarán en el mercado el proveedor más adecuado.

Listado de Proveedores, Software, Servicios telefónicos, Servicio de Internet, Servicios de Electricidad

Re-evaluación: Semestralmente estos proveedores se re-evaluarán por medio del formato ***Seguimiento y Evaluación de Proveedores*** donde se tienen en cuenta el cumplimiento de los pedidos realizados, las quejas y las no conformidades.

PROVEEDORES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

DESARROLLO

A) Estrategia Armado de la Red. El armado de red puede hacerse por las siguientes variables:

1. Suficiencia de red por asistencia. Se realiza la búsqueda y contratación de proveedores con base en los requerimientos del área Comercial respecto a la prospección de clientes y necesidades específicas de éstos.
2. Principales capitales. Acorde a la geografía del país se tiene por objetivo cubrir al menos con un proveedor por cada tipo de asistencia las principales ciudades.
3. Por venta de Asistencia. Se toman como referencia las poblaciones en las que el área de Telemarketing coloca/vende las asistencias para búsqueda de nuevos proveedores o de ser el caso se refuerza la red.
4. Una vez localizados a los proveedores se les envía correo electrónico con Invitación a Red de proveedores para colaborar con IGS, ejemplo:

De:	Responsable de Proveedores < responsable@igroupsolution.com >
Enviado el:	lunes, 10 de diciembre de 2018 11:21 a. m.
Para:	colmenares_samuel@hotmail.com
Asunto:	Convenio Cerrajería Colmenares - IGS Asistencia.
Datos adjuntos:	Institucional IGS Proveedores 13.Nov.2018.pdf; Formulario de Registro Aliados IGS Méx.xlsx; Tabulador costos Hogar.docx; Convenio de proveedores IGS Hogar - Persona Física.docx; Mecánica Operativa - IGS Asistencia.pdf; Proceso de Facturación y pago a Proveedores IGS Asistencia.pdf
Importancia:	Alta

Estimado Sr. Samuel,

En este correo me permito enviarle información de IGS para que nos conozca, así como solicitarle documentos para que podamos establecer un convenio de trabajo.

Cualquier duda estoy a sus órdenes esperando podamos trabajar juntos.

- 1. Presentación IGS**
- 2. Formulario Registro de Aliados*:** Formato para recabar sus datos generales y solicitar sus documentos de registro.
 - a. Identificación Oficial
 - b. RFC
 - c. Comprobante de Domicilio
 - d. Carátula de Estado de Cuenta Bancario
- 3. Tabulador de Costos*:** Formato para conocer el precio de todos sus servicios.
- 4. Convenio*:** Propuesta formal para firma de convenio
- 5. Cartas Informativas:**
 - a. Mecánica Operativa: Cómo solicitamos y finalizamos un servicio.
 - b. Proceso de Pago: Cómo revisamos y pagamos sus facturas.

Los documentos 2, 3 y 4 marcados con asterisco (*) le pedimos por favor sean llenados, firmados y enviados vía escáner o en fotografía por correo electrónico.

Saludos,

B) Evaluación de proveedores.

1. Evaluación. Se aplicará el Check List a proveedores que mostraron interés en colaborar con IGS que permita verificar la viabilidad de su selección/contratación.


 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE ASISTENCIA FUNERARIO 

Fecha:

Característica	Criterio de Evaluación	Peso	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3								
1. Establecimiento Formal de Negocio 10%	Inscrito en sistema Hacienda/Fisco	3.33											
	Cuenta Bancaria Nacional	3.33											
	Facturación Electrónica (Si aplica)	3.33											
2. Costos 40%	Acorde a promedio de mercado	40											
3. Infraestructura: Instalaciones y equipos 10%	Telefonía funcional	3.33											
	Equipo de transporte adecuado	3.33											
	Herramienta / Instrumentos	3.33											
4. Calidad en servicio 30%	Atención 24 horas	10											
	Suficiencia de personal	10											
	Atención a Quejas	10											
5. Facturación 10%	Apego tiempos requeridos por IGS	10											
		100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

 Nombre y Firma
 IGS Asistencia

2. Formalización del convenio.

- a. *Firma del Convenio.* Dicha firma de Convenio se efectuará con los proveedores que aceptaron la invitación y *su calificación en la Evaluación es mayor o igual al 80%*; si la calificación es menor, deberá considerarse la suficiencia de proveedores en cada plaza que permita cubrir los servicios. También puede aplicar con los que ya prestaron un servicio que generó costo, derivado de la necesidad de atención en el momento, así como también se puede dar el caso de proveedores que requieran o soliciten un periodo de prueba antes de firmar un convenio, y proveedores que a pesar de dar las atenciones no accedan a firmar un convenio
- b. *Carga en APOLO del Proveedor:* El jefe de proveedores deberá cargar cada uno de los proveedores en el aplicativo APOLO, siempre y cuando estos tengan toda la documentación al día en medio físico o

digital. Los proveedores deben tener su documentación completa para poder cargarlos en el sistema ,excepto motivos de fuerza mayor, en que por la necesidad de atención, debamos registrar un proveedor en periodo de prueba o algún roveedor que no haya firmado convenio.,

- c. *Mecánica operativa.* Se les envía proceso de operación que describe los pasos que la cabina de emergencia aplica desde la asignación de un servicio hasta la conclusión del mismo.
- d. *Proceso de pago.* Se les informa los tiempos para enviar sus facturas, así como datos de contacto con los ejecutivos que revisarán, autorizarán y darán el trámite correspondiente al pago.

C) Análisis de deficiencias y evaluación de proveedores.

- 1. Deficiencias. Se analizan los servicios prestados de cada proveedor y, de ser el caso, se retroalimenta por dos vías simultaneas:
 - a. Telefónica: se expone y explica el caso a revisar además de solicitarle su respuesta y/o aclaración por escrito.
 - b. Escrita: Una vez expuesto el caso telefónicamente se envía al proveedor vía correo electrónico una solicitud formal de revisión solicitando su respuesta con acciones de mejora.
 - c. Si la calificación del proveedor en la reevaluación semestral es menor al 79%, será candidato a darse de baja de la Red, pero se sujetará a la suficiencia de red que exista en la plaza.

2. Reevaluación: Semestralmente, en los meses de junio y diciembre se reevaluarán a los proveedores acorde al volumen de servicios asignados y se dejará registro en el formato **Reevaluación de Proveedores**, pudiendo ser postergado por motivos de fuerza mayor.
3. Los parámetros en que se basará el Responsable de Proveedores para realizar dicha reevaluación serán los siguientes:

El RANKING de Proveedores para ser cargado en el APOLO se basa en	
CDE (Coeficiente de Deficiencia Externa)	40 %
COSTO	30%
SATISFACCION DEL CLIENTE	20%
INFRAESTRUCTURA	5%
FIDELIDAD	5%

6. ANEXOS

Formulario de registro.

Tabulador de Costos

Hoja de Evaluación (Check List).

Convenio de Proveedores.

Mecánica Operativa.

Proceso de Facturación y pago a proveedores.

Reevaluación de Proveedores.

Seguimiento y Evaluación de Proveedores

7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Ítem Modificado	Objeto de la Modificación
Rev. 00	Creación del Documento	
Rev. 01	Se agrego la Selección de Proveedores de Servicios de Asistencias	Se agrego la Selección de Proveedores de Servicios de Asistencias
Rev. 02	Se establecieron parámetros para la re-evaluación	Re-evaluar Proveedores de Servicios de Asistencias.
Rev. 03	Cambio en la codificación de los documentos	Crecimiento de la compañía, se vio la necesidad de cambiar codificación.
Rev. 04	Se adecuo todo el documento a la nueva versión de la ISO versión 2015	Actualizar la documentación con respecto a la nueva versión 2015
Rev. 05	Revisión Anual de Procedimientos	Revisión Anual de Procedimientos
Rev. 06	Adecuación del Procedimiento a nivel Regional	Adecuación del Procedimiento a nivel Regional
Rev. 07	Pie de pagina con “uso de la compañía”	Etiquetado del documento de acuerdo a la clasificación en nivel de acceso de la información.
Rev. 08	Carga de Proveedores en APOLO	Se dejo estipulado que no se pueden cargar proveedores en el APOLO, si no tienen la documentación al día.
Rev. 09	Reevaluación de Proveedores	Se ajustaron los tiempos de la Reevaluación de Proveedores

Ricardo Bojallil
Elaboró

Brian Cortes
Revisó / Controló

Russell Aparicio
Aprobó