



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO: MT-CG-GC-005	EMISIÓN: ABRIL - 2010
DEPARTAMENTO: GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: A	PÁGINA: 1 de 3
		REVISIÓN: AGOSTO - 2010



MÉTODO DE TRABAJO

1. Propósito

Establecer los lineamientos para evaluar la calidad y efectividad de cada uno de los proveedores de Farmacias de Descuento Unión.

2. Alcance

A todos los proveedores de servicios, productos farmacéuticos genéricos, de patente, psicotrópicos, abarrotos e insumos contratados por Farmacias del Descuento Unión.

3. Referencias

- NMX-CC-9000-IMNC-2005; Sistemas de Gestión de la Calidad; Fundamentos y Vocabulario.
- NMX-CC-9001-IMNC-2008; Sistemas de Gestión de la Calidad; Requisitos.
- NMX-CC-10013-IMNC-2002; Directrices para la Documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Guía de ayuda del Sistema Inteligente de Compras "SIC".

4. Desarrollo.

<i>Responsable</i>	<i>Actividad</i>	<i>Registro</i>
	PROVEEDORES DE LA SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTOS	
Subdirector de Abastecimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar al Tablero de Servicios de sistema SIC (ver Guía de ayuda del SIC, menú proveedores). 2. Determinar el tipo de consulta y seleccionar el tipo de proveedor del que se requiere verificar su desempeño. 3. Verificar la información generada del Tablero de Servicios con los resultados de los factores que califican el nivel del servicio del proveedor, el cual incluye la evaluación de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Horario: Es el porcentaje de cumplimiento del proveedor en la entrega de pedidos respecto a la hora acordada para su entrega. • Surtido: Es el porcentaje promedio de productos surtidos respecto al total de los productos solicitados. • Ofertas: Es el porcentaje de productos comprados en la menor oferta al proveedor del total de los productos comprados. • Devoluciones: Es el porcentaje de devoluciones hechas al proveedor del total de pedidos surtidos en el mismo periodo. • Faltantes: Es el porcentaje de productos no surtidos por el proveedor respecto al total de los pedidos realizados. • Nivel de Servicio: Representa el porcentaje promedio de de los puntos anteriores. 	Guía de Ayuda del sistema SIC

ELABORÓ

Lic. José Apolinar Escalona Sosa
Gerente de Gestión de Calidad

REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO: EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO: MT-CG-GC-005	EMISIÓN: ABRIL - 2010	
DEPARTAMENTO: GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: A	PÁGINA: 2 de 3	REVISIÓN: AGOSTO - 2010



MÉTODO DE TRABAJO

Subdirector de
Abastecimientos

4. Revisar el cumplimiento de los Compromisos de Compra establecidas con el proveedor, la cual incluye los resultados siguientes:
 - **Presupuesto mensual:** Indica el presupuesto de compra mensual con el proveedor, dicho presupuesto es acordado con el proveedor o fijado por Farmacias de Descuento Unión.
 - **Presupuesto mensual faltante:** Indica el monto faltante para cubrir con el presupuesto mensual acordado.
 - **Monto Mensual Comprado:** Indica el monto total de las compras realizadas al proveedor en el periodo analizado.
 - **Compromiso de Compra Diario:** Representa el monto que debe comprarse diariamente para cubrir el presupuesto mensual.
 - **Promedio de ritmo de compra diario:** Representa el monto promedio de las compras realizadas al proveedor de forma diaria.
5. Realizar análisis del nivel del servicio obtenido por el proveedor y de los compromisos de compra (**ver Guía de ayuda del SIC, menú proveedores**).
6. En base al análisis se determinan las siguientes acciones:
 - Si el nivel de servicio es menor al 80%, se podrá sancionar al proveedor disminuyendo el porcentaje acreditado de compra.
 - Si el nivel de servicio es mayor al 80% se podrá bonificar aumentando el porcentaje de compra acreditado.
 - Si no se ha cumplido el presupuesto mensual y el proveedor mantiene un nivel de servicio de al menos 80% podrá aumentarse el porcentaje de compras según el desempeño mostrado.
 - No podrá aumentarse el porcentaje acreditado de compras a un proveedor cuando el nivel de servicio sea menor al 80%.
 - Cuando el proveedor promedie un nivel de servicio menor al 60% de forma reiterada (en un periodo de un mes) se podrán suspender las compras hasta que exista la evidencia de toma de acciones correctivas por parte del proveedor.
 - La decisión de la acción a seguir se realizara de forma coordinada con la Subdirección de Operaciones.

Fin del método de trabajo

ELABORÓ

Lic. José Apolinar Escalona Sosa
Gerente de Gestión de Calidad

REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO: EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO: MT-CG-GC-005	EMISIÓN: ABRIL - 2010	
DEPARTAMENTO: GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: A	PÁGINA: 3 de 3	REVISIÓN: AGOSTO - 2010



MÉTODO DE TRABAJO

PROVEEDORES DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Compradores

7. Evaluar a los proveedores de forma bimestral o según la periodicidad de las compras haciendo uso del formato “Evaluación a los proveedores” **FO-CG-GC-011**.

Evaluación a los
proveedores
FO-CG-GC-011

8. Enviar las evaluaciones aplicadas a la Coordinación de Servicios Generales.

**Coordinador de
Servicios
Generales**

9. Realizar análisis de los resultados de los proveedores y determinar el estado del proveedor.

10. En base al análisis se determinan el estado del proveedor, así como las siguientes acciones.

- **Confiable:** Si del total de las evaluaciones realizadas el proveedor promedia una calificación del 80% al 100%, se podrá bonificar al proveedor aumentando el porcentaje de compra respecto a otros proveedores de menor calificación.
- **Poco Confiable:** Si del total de las evaluaciones realizadas el proveedor promedia una calificación del 60% al 79% se podrá sancionar al proveedor disminuyendo el porcentaje de compra respecto a otros proveedores de mayor calificación.
- **No Confiable:** Si del total de las evaluaciones realizadas el proveedor promedia una calificación menor al 60% se podrá sancionar al proveedor disminuyendo o suspendiendo las compras hasta que exista la evidencia de toma de acciones correctivas por parte del proveedor.

Fin del método de trabajo

NOTAS:

1. El sistema SIC registra la información del proveedor concerniente a la compra y surtido de los pedidos realizados en las sucursales y en almacén general la cual es evaluada de forma automática y presentada en el Tablero de Servicios.
2. Los resultados de los elementos citados en los puntos 4 y 6 corresponden a los resultados obtenidos de los pedidos realizados en el total de las farmacias.

ELABORÓ

Lic. José Apolinar Escalona Sosa
Gerente de Gestión de Calidad

REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General