	COMPRAS Y PLANEAMIENTO	COP-I-001
		EDICIÓN 01
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO - SLA	VALIDO DESDE: 15/11/2013
		Página 1 de 3

1.- OBJETIVO Y ALCANCE

Formalizar la relación de servicio entre cliente y proveedor mediante la documentación de un Acuerdo de Nivel de Servicio, SLA (por sus siglas en inglés), en donde se especifiquen los criterios, forma de evaluación del servicio, las responsabilidades de las partes y las formas de comunicación que permitan mejorar la relación de los involucrados durante un periodo determinado.

2.- Partes del Acuerdo

Este acuerdo es realizado entre EXSA S.A. y [Nombre del Proveedor] quienes a partir de ahora se les llamarán EXSA y [Nombre corto del proveedor] respectivamente.

3.- Definiciones

Las que sean necesarias para una mejor comprensión del documento.

4.- Revisiones periódicas

Este acuerdo será revisado en un mínimo de [veces en un periodo de tiempo]; sin embargo, bajo la ausencia de cualquier observación o petición de cambio en cualquier período, este acuerdo deberá permanecer vigente. [Jefe de Compras y Planeamiento de EXSA] es responsable de facilitar las revisiones regulares a este documento. El contenido de este acuerdo puede ser modificado bajo requerimiento y mutuo acuerdo de todos los signatarios.

5.- Descripción del Servicio

[Nombre corto del proveedor] provee a EXSA de [Material]. Los pedidos hechos por parte de EXSA son informados a [Nombre corto del proveedor] vía e-mail y el despacho se realiza vía [tipo de medio de transporte que se utiliza] de acuerdo al INCOTERMS [Tipo de Incoterm].


6.- Responsabilidades

Por EXSA

Área de Planeamiento de Materiales:

1. [Frecuencia de envío del programa de proveedores (Semanal) especificando sus partes, unidades de tiempo y medio de comunicación].
2. [Frecuencia de envío del reporte del indicador OTIF y el medio de comunicación que se usará].
3. [Especificar que la gestión de devolución y reposición se mantendrá a cargo de área de Planificación de Materiales].
4. [Otras responsabilidades que se consideren necesarias].

Compras:

	COMPRAS Y PLANEAMIENTO	COP-I-001
		EDICIÓN 01
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO - SLA	VALIDO DESDE: 15/11/2013
		Página 2 de 3

1. En caso existiera un problema de calidad, Compras se encargará de gestionar el reclamo formal al proveedor. Sin embargo la gestión de devolución y reposición se mantendrá a cargo de área de Planificación de Materiales.
2. Cuando la nota de OTIF no alcance el objetivo se deberá realizar un análisis de causa raíz y a partir de él, planes de acción correctivos.
3. **[Otras responsabilidades que se consideren necesarias].**

Por **[Nombre corto del proveedor]**:

1. Responder al Programa de Proveedores confirmando las fechas y cantidades en un plazo no mayor a 2 días útiles vía correo electrónico; entendiéndose que bajo el principio de "Silencio es Aprobación" a falta de respuesta para indicar conformidad sobre el Programa de Proveedores, los pedidos programados en el mismo serán tomados como aceptados y sin lugar a reprogramaciones.
2. Entregar los pedidos con calidad, completos y en la fecha pactada.
3. Cumplir con el OTIF objetivo.

[Otras responsabilidades que se considere necesarias].

7.- Métricas del Servicio

Para ello usaremos el indicador OTIF (On Time – In Full) que mide las entregas de materiales por parte de nuestros proveedores considerando los siguientes aspectos:

- a) Entregados con la calidad requerida.-
Los materiales entregados no deben generar ningún tipo de observación para lograr un puntaje positivo.
- b) Entregados en la fecha pactada.-
El indicador considerará positivas las entregas realizadas en el rango de **[colocar rango acordado con el proveedor]**. Cualquier entrega fuera del rango se considerará como evento negativo.
- c) Entregados completos en cantidad.-
Contempla la totalidad de la cantidad entregada como evento positivo.

Se considera como evento positivo cuando las tres condiciones se cumplen. Por el contrario, si alguna de las tres condiciones no se cumpliera el resultado se obtendría un puntaje negativo.


La medición del servicio se hará en cada una de las posiciones de las OC entregadas, el objetivo es lograr un OTIF de **[99% si es un proveedor estratégico, 95% si no lo es]**.

8.- Lead Time

Definición de lead time por material

9.- Zonas de Negociación

Se definirán las barreras de tiempo estableciendo la zona libre, de negociación y estable de acuerdo al lead time de cada material, plan de producción y acuerdos con el proveedor.

	COMPRAS Y PLANEAMIENTO	COP-I-001
		EDICIÓN 01
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO - SLA	VALIDO DESDE: 15/11/2013
		Página 3 de 3

10.- Documentación de Soporte

Enumerar los materiales a utilizar en la actividad descrita en el procedimiento.

11.- Firmas

El SLA anterior es aceptado y acordado por:

[Nombre del proveedor]	EXSA S.A.
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> (Firma) (Nombre) (Cargo)	<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> (Firma) (Nombre) (Cargo)

Fecha: ____ / ____ / ____

Registro: SLA-XXX