

SLA (Service Level Agreement)

Acuerdo de Niveles de Servicio



¿Qué es un SLA?

- Es un acuerdo entre clientes y proveedores en donde se determinan y acuerdan las variables, políticas y procedimientos, involucradas en la relación comercial, para que se puedan medir y mejorar en caso de que sea necesario

¿Qué Puntos se Acuerdan en un SLA?

- Calidad Esperada
- MOQ y Múltiplos con metas de reducción
- Zonas
 - Congelada
 - Lodosa
 - Líquida

¿Qué Puntos se Acuerdan en un SLA?

- **Tiempos de Entrega**
 - Normal
 - Sin Materias Primas
 - Con Problemas de Capacidad
- **Nivel de Servicio Esperado (Cumplimiento de Entregas a Tiempo en Cantidad y Calidad)**
- **Posibilidad de Certificarse con HIM**

¿Qué Puntos se Acuerdan en un SLA?

- **Posibilidad de Comprar Materias Primas y Material de Empaque con una Proyección de Requerimientos a Futuro**
- **Metodología para mandar los Planes de compra al Proveedor definiendo Tiempos y Cambios**
- **Cambios a los Programas**

¿Qué Puntos se Acuerdan en un SLA?

- **Acuerdos de Tiempos de Pagos**
- **Acuerdos para Reducciones de Tiempos de Entrega y Tamaños de Lote (Metas)**
- **Tiempo de Respuesta a Cambios (Tiempo de Planeación)**

¿Qué Puntos se Acuerdan en un SLA?

- **Acuerdos de Tiempos de Pagos**
 - **Acuerdos para Reducciones de Tiempos de Entrega y Tamaños de Lote (Metas)**
 - **Tiempo de Respuesta a Cambios (Tiempo de Planeación)**
 - **Administración de prioridades de órdenes**
- ¿Quién?**

¿Qué Puntos se Acuerdan en un SLA?

- Cambios acordados al diseño
- Administración de cambios en nuevos productos

¿Qué Puntos se Acuerdan en un SLA?

- **Indicadores de Desempeño**
 - Calidad
 - Entregas a Tiempo
 - Reducciones de MOQ, Múltiplos, y Tiempos de Entrega
 - Pagos a Tiempo
 - Reducciones de Cambios a los Programas