



La gestión de proveedores en Mercateo



Creemos que la confianza y la calidad son la base de cualquier relación comercial a largo plazo. Por este motivo, somos exigentes con los proveedores que integramos en el marketplace de Mercateo. Garantizamos una amplia selección de productos de distintas categorías y una experiencia de compra óptima gracias a la colaboración de proveedores de alto nivel previamente analizados y evaluados.

La gestión de proveedores en Mercateo

Diciembre 2019

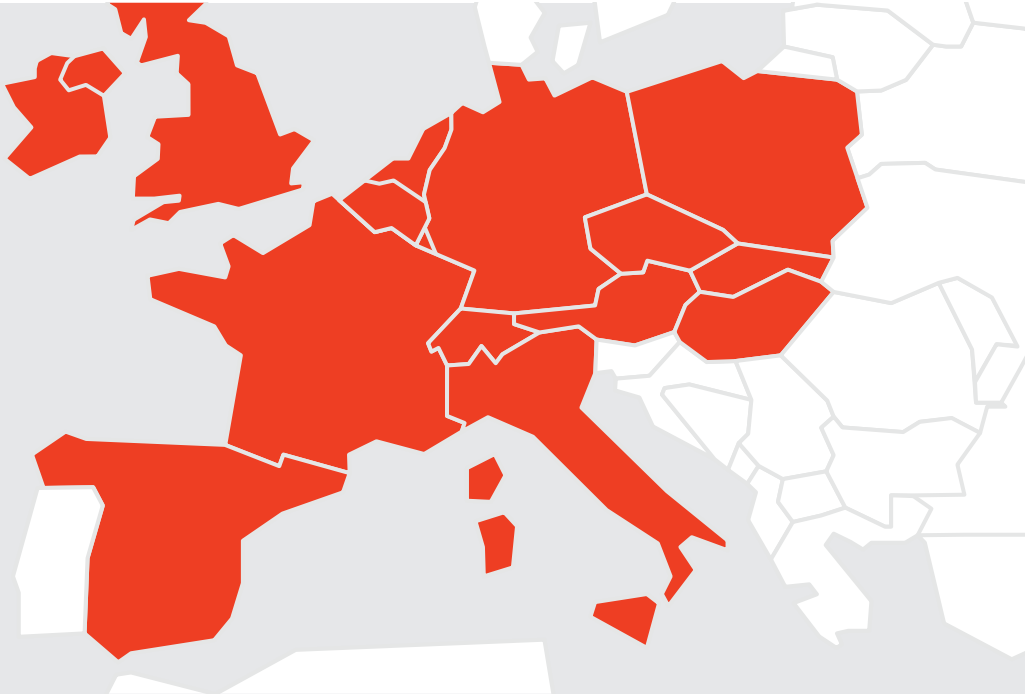


Contenido

1	Objetivos de la gestión de proveedores	4
2	Confianza y transparencia como base de nuestro éxito	5
	Auditorías externas y certificados	5
	Nuestro Código de Conducta.....	5
	Protección de datos	5
	Cumplimiento de requisitos legales	6
	Control de calidad constante	6
3	Código de Conducta	7
4	Evaluación y selección de proveedores. Variedad y diversidad.	8
	Selección de proveedores	8
	Requisitos básicos	8
	Criterios para el análisis estratégico	9
	Requisitos técnicos	10
	Evaluación de proveedores	10
	Evolución y desarrollo de proveedores	11

1 Objetivos de la gestión de proveedores

Nuestro principal objetivo es ofrecer a nuestros clientes la selección de productos más amplia posible para cubrir sus compras indirectas. Trabajamos diariamente para proporcionar las mejores condiciones y para garantizar la calidad de nuestros proveedores y de nuestra gama de productos.



Actualmente trabajamos con 760 proveedores certificados que operan a lo largo de toda la cadena de suministro en 14 países europeos. Entre ellos se incluyen fabricantes, distribuidores y minoristas.

Entendemos el trabajo con nuestros proveedores como una colaboración mutua y continua que sustenta procesos de compra sostenibles y eficientes para nuestros clientes. Para que esto sea posible, todos los proveedores de Mercateo deben cumplir con los requisitos de calidad específicos del Grupo Mercateo, además de respetar el Código de Conducta para proveedores de Mercateo, así como otros requisitos legales y éticos indicados en el contrato comercial que deberán firmar para comenzar como proveedores en el marketplace. Nuestros criterios de calidad requie-

ren que nuestros proveedores mantengan un alto nivel de calidad en sus entregas y servicios. Para poder crecer juntos, exigimos condiciones competitivas, flexibilidad y máxima fiabilidad en los envíos. Otra parte importante de nuestro trabajo se basa en el control de calidad continuo y en el desarrollo estratégico de nuestros proveedores.

Somos conscientes del valor añadido que supone para nuestros clientes cumplir con ciertos requisitos de *compliance* y, por este motivo, nuestro objetivo es que estos requisitos se cumplan para poder garantizar procesos de compra transparentes y de calidad. La relación con nuestros proveedores se basa en un enfoque personal y de cooperación a largo plazo. Creemos que este enfoque es esencial para el éxito de todas las partes.

2 Confianza y transparencia como base de nuestro éxito

La integridad y la fiabilidad son dos de los valores esenciales que han llevado al éxito al Grupo Mercateo desde sus inicios. Y son estos mismos valores los que mostramos y cuidamos diariamente con nuestros clientes y proveedores.

Auditorías externas y certificados

En Mercateo realizamos de forma regular auditorías internas de nuestros propios sistemas y contamos además con agencias externas que evalúan y garantizan la calidad de nuestros procesos.

En diciembre de 2019 volvíamos a recibir la certificación EcoVadis con la que se nos concedía también la medalla de plata por nuestro compromiso y responsabilidad social. Este reconocimiento nos sitúa entre el 18% de las empresas del sector encuestadas que mejor cumplen con las actividades de RSC. Esta certificación externa avala nuestro compromiso con el medio ambiente, nuestra responsabilidad social, así como nuestra misión como empresa sostenible.

Sin embargo, nuestra responsabilidad no termina ahí. Trabajamos día a día para mejorar y optimizar nuestros servicios en colaboración con nuestros proveedores.

Nuestro Código de Conducta

Requerimos que todos nuestros proveedores respeten la legislación y la normativa vigente del país en el que se encuentren, que se comprometan con nuestro Código de Conducta y que cumplan con sus obligaciones de forma fiable. Evidentemente, este estándar de calidad que exigimos a nuestros socios comerciales es el mismo que Mercateo se compromete a cumplir. Damos gran importancia a la igualdad de oportunidades para que proveedores y compradores



puedan acceder al mercado independientemente del tamaño de la empresa. No se efectuará ningún acuerdo en detrimento de ninguna de las partes. Consideramos que la competencia leal es uno de los valores más importantes en una cooperación de confianza para que se pueda garantizar el éxito de todos a largo plazo.

Protección de datos

Mercateo se toma muy en serio la protección de datos y todas las plataformas del Grupo Mercateo cumplen con la legislación de protección de datos aplicable, incluyendo las disposiciones del Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD). Nuestra política de protección de datos hace referencia de forma detallada a todas las actividades de tratamiento de datos y está avalada por todos nuestros socios comerciales.

Para proteger y evitar el acceso, la difusión, la manipulación o la pérdida de datos involuntaria o ilícita, hemos adoptado medidas técnicas y organizativas específicas. Actualmente trabajamos con el estándar de encriptación SSL y alojamos y procesamos todos los datos en servidores de Alemania.



Cumplimiento de requisitos legales

Garantizamos la protección de la propiedad intelectual así como otros derechos relacionados. Recibimos la información y las imágenes de los productos directamente de los fabricantes o de proveedores de contenido seleccionados previamente. Cada proveedor debe cumplir con las condiciones de cese y desistimiento que Mercateo actualiza de forma regular y que envía a los propietarios de marcas registradas.

Control de calidad constante

Damos gran importancia al control de calidad de nuestros productos y por ello contamos con controles internos que evitan la piratería de marcas y las falsificaciones. De esta manera, nos aseguramos que se cumplen nuestros estándares de calidad y que el marketplace de Mercateo solo ofrece productos de primer nivel.

Sin embargo, si notas cualquier anomalía o inconsistencia al respecto, puedes contactar con nuestro departamento jurídico a través de la siguiente dirección de correo electrónico:
recht@mercateo.com

3 Código de conducta

El Código de Conducta de Mercateo describe los requisitos esenciales que sus socios comerciales deben cumplir. Este código incide en su responsabilidad en cuanto a temas que afectan a las personas, a la sociedad y al medio ambiente. Mercateo espera que sus socios y proveedores acepten plenamente y apoyen activamente estos principios a lo largo de toda la cadena de suministro. El Código de Conducta forma parte del contrato que firmamos con todos nuestros proveedores.



Para Mercateo, los siguientes principios forman un pilar fundamental. Y por eso, mostramos nuestro compromiso para protegerlos, defenderlos y hacer que nuestros socios cumplan con ellos:

- Proteger los derechos humanos de los empleados
- Velar por la salud y la seguridad de los empleados
- Proteger la dignidad humana
- Proteger el medio ambiente
- Garantizar la competencia leal y luchar contra la corrupción

4 Evaluación y selección de proveedores

Las ventajas de la diversidad

En Mercateo vivimos la diversidad.
Y esto se refleja también en nuestros socios.

Actualmente, trabajamos de forma estratégica con 760 proveedores evaluados y de calidad garantizada pertenecientes a todos los niveles de la cadena de suministro en 14 países europeos. La selección de productos del marketplace incluye actualmente 16 400 marcas de reconocidos fabricantes y más de 23 millones de artículos de 29 categorías.

Una elección bien fundamentada es esencial como base para la colaboración profesional con nuestros proveedores. Otros pilares importantes son la integración, la evaluación y el desarrollo sistemático de estos proveedores.

Selección de proveedores

¿Con qué tipo de empresas trabajamos? Nuestro objetivo es seleccionar a los mejores proveedores de toda Europa. En el proceso de selección, damos gran importancia a la colaboración mutua, al buen rendimiento y al número de referencias disponibles. Los proveedores se seleccionan en igualdad de condiciones, independientemente del tamaño de la empresa y basamos nuestra se-

lección en criterios objetivos y transparentes. Al seleccionar proveedores y evaluar su rendimiento, tenemos en cuenta factores relacionados con la atención personalizada, los precios y la logística, así como sus estándares de calidad, fiabilidad y sostenibilidad. Seguimos procedimientos consistentes y trabajamos siempre de forma transparente.

Entre los requisitos que tenemos en cuenta, diferenciamos los básicos que deben cumplir para comenzar como proveedores en Mercateo, los que necesitamos examinar para lograr una clasificación estratégica y los requisitos técnicos.

Requisitos técnicos

El catálogo y la calidad del contenido

Nuestros proveedores deben proporcionarnos un catálogo electrónico. Este catálogo deberá contener información específica para cada artículo, como datos del artículo, números de fabricante, hojas de seguridad de producto o etiquetas relevantes para la seguridad. Cuando varios proveedores ofrecen el mismo artículo, nos aseguramos de que el contenido se agrupe y se resume claramente para el cliente. Para obtener buenos resultados de búsqueda, no solo nos apoyamos en los algoritmos, sino también en la experiencia de nuestros expertos.



De esta manera, nos aseguramos de que los clientes puedan comparar artículos idénticos de varios proveedores que ofrecen condiciones diferentes. Exigimos a nuestros proveedores que actualicen los datos de producto con regularidad. Además, complementamos los datos de los artículos de nuestros proveedores con proveedores de contenido externos, datos de catálogo de más de 280 fabricantes e información de UNSPSC y eCl@ss. Así garantizamos que nuestros clientes reciben contenidos de máxima calidad y que no se excluye a ningún proveedor.

Trato personalizado

Nuestro servicio de atención al cliente se basa en nuestro compromiso de fiabilidad y flexibilidad. Por consiguiente, esperamos lo mismo de nuestros proveedores. En cuanto a reclamaciones o devoluciones, Mercateo se encarga de la comunicación con los proveedores y busca una solución que cubra por completo las necesidades del cliente. Por lo tanto, es necesario que la comunicación con el proveedor sea ágil, sencilla y que este tenga siempre una actitud positiva enfocada a ayudar al cliente. Ambas partes proporcionarán una persona de contacto que hable el idioma del país.

El cumplimiento de los requisitos legales y del Código de Conducta

El cumplimiento de los requisitos legales como la normativa RoHS II, la información de seguridad, el reglamento REACH y la normativa de embalaje son requisitos básicos para una cooperación conjunta. La aceptación y el cumplimiento del Código de Conducta de Mercateo también forma parte del contrato que firmamos con nuestros proveedores.

»» *Mercateo ofrece una amplia gama de productos, buen contenido y una presentación de artículos muy detallada, lo que hace muy sencillo que podamos comparar artículos. Para nosotros, es una gran ventaja poder acceder también desde Mercateo a nuestros proveedores con contratos marco. De este modo, los usuarios pueden disponer de un gran surtido de artículos C sin tener que actualizar continuamente los datos en nuestro sistema.* ««



Kerstin Groß
Strategic Procurement Manager
Hospital Universitario de Colonia

»» *En Mercateo son muy atentos con nuestra empresa, recibimos un trato personalizado y siempre reaccionan rápido ante cualquier necesidad que tenemos. Por este motivo, queremos introducir el marketplace de Mercateo en el resto de filiales de CEMEX en Europa.* ««



Rocco Barresi
Procurement Management Cemex
Deutschland GmbH

Crterios para el análisis estratégico

Para obtener una visión global de la importancia estratégica de un proveedor, evaluamos su potencial en base a sus condiciones y a su selección de productos, además de realizar una evaluación inicial específica.

Condiciones competitivas

Aunque nos enfocamos en ofrecer condiciones competitivas, no interferimos en los precios de nuestros proveedores. Nuestros clientes se benefician de la competencia generada por la oferta y la demanda en el marketplace de Mercateo. Todos los proveedores reciben asesoramiento sobre su trayectoria en una revisión anual personal. También reciben un informe de precios detallado que compara sus condiciones con las de sus competidores. Cada proveedor decide qué condiciones ofrece. Estas condiciones incluyen los gastos de envío.

Selección de productos y categorías

Seleccionamos cuidadosamente a nuestros proveedores, con los que establecemos relaciones comerciales a largo plazo para ofrecer a nuestros clientes una gama de productos lo más amplia y variada posible. Además, también hemos incorporado un proceso de comunicación continuo con nuestros socios para integrar constantemente nuevos proveedores y gamas de productos que cubran cada vez mejor las necesidades de las empresas que confían en el marketplace de Mercateo.

Evaluación inicial de proveedores

Se realiza una evaluación inicial de los proveedores mediante 20 factores ponderados. Si el proveedor es seleccionado, repetimos este mismo proceso anualmente y de forma más extensa. Más información en el capítulo 4.2.

Requisitos técnicos

Para poder estar en el marketplace de Mercateo, los proveedores deben proporcionar un catálogo electrónico e incluir un albarán de entrega de Mercateo en sus envíos. Para grandes cantidades de datos, este intercambio de información se realiza mediante una API. Tras realizar un pedido, informamos a los clientes sobre cómo hacer un seguimiento del envío, les proporcionamos información sobre el nivel de stock y les enviamos notificaciones de entrega.

Evaluación de los proveedores

Con el fin de mejorar constantemente nuestro marketplace y la gama de artículos disponible, evaluamos regularmente el rendimiento de nuestros proveedores. La evaluación de los proveedores se basa en criterios de evaluación estandarizados y se lleva a cabo por primera vez como parte del proceso inicial de selección y, más adelante, de forma regular para los proveedores ya existentes.

La evaluación se basa en los siguientes criterios:

- Logística y fiabilidad de entrega: ¿cuáles son los tiempos de entrega reales?
- Gama de productos: ¿está actualizada? ¿sigue cumpliendo los requisitos necesarios?
- Condiciones: ¿qué condiciones ofrece comparado con el mercado?
- Catálogo y calidad de contenidos: ¿se cumplen todas las especificaciones?
- Trato personalizado: ¿se cumplen todas las especificaciones? ¿cómo es el trato en caso de devoluciones, reclamaciones o anulaciones?
- Factores técnicos: ¿se envían correctamente los datos y el albarán de entrega de Mercateo?

En la página 8 se explican en detalle cada uno de estos criterios.

Evaluación anual del proveedor

Evaluación exhaustiva de todos los proveedores basada en 25 KPIs objetivos que miden datos de logística, fiabilidad de entrega, condiciones y nivel de servicio.

Feedback

Los proveedores trabajan sobre los puntos de mejora acordados. Mercateo también trabaja para mejorar los puntos que se consideran insatisfechos.



Clasificación

Clasificación de los proveedores en las categorías de calidad A, B y C basada en el resultado global ponderado.

Reunión de desempeño anual

Informamos de los resultados de la evaluación y asesoramos sobre las formas de optimizar el rendimiento.

Durante los doce primeros meses, se evalúan los seis criterios mencionados anteriormente. La clasificación ABC de los proveedores deriva de la puntuación global alcanzada por el proveedor durante este período de evaluación. Los resultados obtenidos se documentan y se comentan durante la revisión anual de desempeño con cada proveedor de forma individual. Siguiendo este proceso, se acuerdan también las áreas potenciales de optimización y mejora. El resultado de la evaluación también es un factor que determina la forma de colaboración en el futuro.

Si se identifican irregularidades, el proveedor recibirá un aviso y se le pedirá que solucione la situación. Las líneas de productos o los catálogos de los proveedores que no cumplan con estos requisitos podrían excluirse del marketplace hasta realizarse las mejoras oportunas.

Desarrollo de proveedores

Queremos ayudar a que nuestros proveedores se desarrollen de forma positiva y en interés de nuestros clientes, para que finalmente todas las partes estén satisfechas y puedan asegurar y fortalecer su posición en el mercado.

Los resultados de la evaluación de proveedores se traducen en medidas para su propio desarrollo y sirven de base para una mayor orientación estratégica. Esto puede significar, por ejemplo:

- Desarrollo de una estrategia común de internacionalización.
- Ampliación de la gama de productos e integración de nuevas marcas de fabricantes.
- Colaboración para el suministro de áreas de producto específicas especiales (p. ej. productos químicos o de seguridad laboral).

» Mercateo nos ofrece una gran flexibilidad porque nos permite beneficiarnos de la competitividad entre proveedores con contrato marco y entre los del marketplace. «



Thorsten Woike
Jefe de Compras
SAG Group

» Nos convenció la amplia gama de artículos de Mercateo, ya que nos permite adquirir de forma flexible una gran variedad de artículos en una sola plataforma. Además, también hemos integrado en la plataforma un catálogo con acuerdo marco de un proveedor de material de oficina. Estamos muy satisfechos con nuestra elección. «



Thomas Kremling
Jefe de Compras de Seguros Skandia
Management & Service GmbH

» Mercateo complementa la selección de productos de nuestros proveedores habituales y nos aporta una gran experiencia de cara a la internacionalización. «



André Lückert
Head of Relationship & Master Data
innogy SE

Ahora sabes lo que entendemos en Mercateo por una buena gestión de proveedores. Nuestro trabajo diario enfocado en estos valores nos convierte en líderes del mercado en la gestión de compras indirectas para el sector B2B y, es este mismo compromiso, el que nos avala para establecer y desarrollar asociaciones estratégicas con nuestros socios comerciales. Es un placer para nosotros que formes parte de nuestra historia.

¿Te gustaría hablar con nosotros?

Puedes contactar con tu persona de contacto habitual o directamente con el departamento de responsables de proveedores de Mercateo.



David Teschendorff

Tel. +34 96 119 48 35

david.teschendorff@mercateo.com

www.mercateo.com | www.mercateo.at | www.mercateo.be
www.mercateo.ch | www.mercateo.co.uk | www.mercateo.cz
www.mercateo.es | www.mercateo.fr | www.mercateo.hu
www.mercateo.ie | www.mercateo.it | www.mercateo.nl
www.mercateo.com.pl | www.mercateo.sk

