

PROCESO OPERACIONAL

INSTRUCTIVO : EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

FECHA DE EMISIÓN: 14 DE MARZO DE 2011	VERSION: 3 FECHA: 05 DE SEPTIEMBRE DE 2013	CÓDIGO: IP06-07	HOJA: 1 DE 5
APLICA A PARTIR DE: 05 DE SEPTIEMBRE DE 2013		El presente documento es de estricto cumplimiento y su desviación o incumplimiento por parte del empleado que no se ciña a lo descrito. Es considerado por la Organización como falta disciplinaria.	

1. OBJETIVO

Establecer los criterios de Evaluación de proveedores para la compañía en función de su impacto en el abastecimiento de productos o servicios para los diferentes servicios que se prestan a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento se debe aplicar a todos los proveedores que suministren productos o servicios la compañía de acuerdo al Anexo 2 Matriz de relación de tipos de compra con servicios prestados a clientes

3. DEFINICIONES

Es responsabilidad de los Analistas de Compras y los Responsables Administrativos aplicar la metodología de evaluación de proveedores críticos de acuerdo a los tipos de compra definidos en el Anexo 2 Matriz de relación de tipos de compra con servicios prestados a clientes.

El proceso de evaluación y desarrollo de proveedores se debe realizar anualmente.

El proceso de evaluación solo aplica para los proveedores considerados críticos y que están definidos en el Anexo 2 Matriz de relación de tipos de compra con servicios prestados a clientes.

Para los casos de los tipos de compra de Servicio de Mesa de Ayuda, Telecomunicaciones, Cableado Estructurado y Desarrollo de Software es responsabilidad de el Líder Nacional de IT aplicar la metodología y la custodia de los documentos que se deprendan del proceso serán custodiados por el proceso de compras; estos casos.

En los casos de los tipos de compra de Servicio de Mesa de Ayuda, Telecomunicaciones, Cableado Estructurado aunque no tienen un impacto directo en la prestación del servicio se les realizará la metodología de evaluación por solicitud expresa del Líder Nacional de IT.

4. PASOS A SEGUIR

RESPONSABLE	SEC	ACTIVIDADES
	1.	IDENTIFICACIÓN DE PROVEEDORES CRÍTICOS A EVALUAR
Analista de Compras Nacional y/o Responsable Administrativo Regional y/o Líder Nacional de IT	1.1	Si el proveedor no hace parte de los tipos de compra definidos en el Anexo 2 Matriz de relación de tipos de compra con servicios prestados a clientes no se le aplica la metodología de evaluación. Si el proveedor es referenciado por el cliente para que suministre un producto o servicio al GCE donde la responsabilidad de GCE es solo legalizar facturas y dicho proveedor hace parte de los tipos de compra Anexo 2 Matriz de relación de tipos de compra con servicios prestados a clientes no se aplicará la metodología de evaluación de proveedores.

RESPONSABLE	SEC	ACTIVIDADES
		Si el proveedor hace parte de los tipos de compra definidos en el Anexo 2 Matriz de relación de tipos de compra con servicios prestados a clientes se le aplica la metodología de evaluación.
	2	APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN
Analista de Compras Nacional y/o Responsable Administrativo Regional	2.1	Para los proveedores de Dotación, Implementos, Elementos de Aseo, Papelería , se diligencia el formato FIP06-7-1 Formato de Evaluación de proveedores Dotación, Implementos, Elementos de Aseo y Papelería
	2.1.1	Se debe realizar la evaluación de las siguientes variables: Entregas a tiempo y completas – Variable cuantitativa extraída de los resultados de las entregas del proveedor en ORACLE Nivel de Servicio – Variable cualitativa registrada de acuerdo a la percepción del comprador. Niveles de Precio - Variable cualitativa registrada de acuerdo a los resultados del proceso de negociación. Calidad de Productos - Variable cualitativa registrada de acuerdo a la percepción del comprador según los SQR reportados por los clientes.
Analista de Compras Nacional y/o Responsable Administrativo Regional	2.2	Para los proveedores de Gastos de Viaje , se diligencia el formato FIP06-7-2 Formato de Evaluación de proveedores de gastos de Viaje
	2.2.1	Se debe realizar la evaluación de las siguientes variables: a. Calidad y seriedad en el servicio de atención personalizada del ejecutivo de cuenta b. Grado de satisfacción sobre la información y alternativas de viajes suministradas c. Grado de satisfacción por el servicio de alojamiento y traslado – Variables cualitativas extraídas de los resultados de las encuestas realizadas a los viajeros.
Analista de Compras Nacional y/o Responsable Administrativo Regional	2.3	Para los proveedores de Transporte de Carga y Mensajería , se diligencia el formato FIP06-7-3 Formato de Evaluación de proveedores Transporte de Carga y Mensajería
	2.3.1	Se debe realizar la evaluación de las siguientes variables: a. Cumplimiento en entregas oportunas y completas - Variable cuantitativa extraída de los resultados de las entregas de los informes mensuales de acuerdo a ANS. b. Nivel de servicio de atención y soporte - Variable cualitativa registrada de acuerdo a la percepción del comprador. c. Niveles de precios - Variable cualitativa registrada de acuerdo a los resultados del proceso de negociación.
Analista de Compras Nacional y/o Responsable Administrativo Regional	2.4	Para los proveedores de Telefonía Celular , se diligencia el formato FIP06-7-4 Formato de Evaluación de Proveedores Telefonía Celular
	2.4.1	Se debe realizar la evaluación de las siguientes variables: a. Cumplimiento en entregas oportunas y completas de Líneas y Equipos - Variable cuantitativa extraída de los resultados de las entregas de los informes mensuales de acuerdo a ANS en el sistema SIS. b. Nivel de servicio de atención y soporte - Variable cualitativa

RESPONSABLE	SEC	ACTIVIDADES
		<p>registrada de acuerdo a la percepción del comprador.</p> <p>c. Nivel de servicio en asesoría técnica y opciones para proyectos - Variable cualitativa registrada de acuerdo a la percepción del comprador y los usuarios responsables de los proyectos.</p> <p>d. Niveles de precios - Variable cualitativa registrada de acuerdo a los resultados del proceso de negociación.</p>
Líder Nacional de IT	2.5	Para los proveedores de Servicio de Mesa de Ayuda, Telecomunicaciones; Cableado Estructurado y Desarrollo de Software se diligencia el formato FIP06-7-5 Formato de Evaluación de Proveedores del Servicio de Mesa de Ayuda, Telecomunicaciones; Cableado Estructurado y Desarrollo de Software
	2.5.1	<p>Se debe realizar la evaluación de las siguientes variables:</p> <p>a. Tiempo de respuesta al soporte</p> <p>b. Disponibilidad de equipos</p> <p>c. Nivel de servicio</p> <p>d. Niveles de precios</p> <p>e. Calidad de productos</p>
Responsable Administrativo Nacional y Regional	2.5.2	<p>Para los proveedores de servicios o contratistas que realicen actividades en las sedes administrativas se debe diligenciar el formato FIP06-7-6 Evaluación y Reevaluación de Proveedores de Servicios / Contratistas. Se debe realizar la evaluación de las siguientes variables:</p> <p>a. Cumplimiento de entregas oportunas y completas</p> <p>b. Nivel de servicio de atención – soporte</p> <p>c. Niveles de precios</p> <p>d. Cumplimiento SSTA: en este ítem se evalúan los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de inducción y reinducción: Es la inducción que debe recibir todo prestador de servicios o contratista por parte del proceso de salud ocupacional donde se contemplan todos los temas de seguridad, salud en el trabajo y ambiente. Esta inducción tiene una vigencia de 1 año - Elementos de protección personal: Todo contratista debe contar con los elementos de protección personal para la ejecución de labores que lo requieran. - Cumplimiento sistema de gestión SSTA – Plan básico: es la entrega por parte del proveedor de servicios o contratista de la documentación establecida en el anexo 1 del procedimiento de selección de proveedores (Documentación Obligatoria Proveedores de acuerdo al tipo de Compra o Servicio) - Cumplimiento con los estándares Ambientales, de Orden y Aseo de la compañía: Es obligación del proveedor de servicios o contratista realizar la limpieza y dejar organizada las áreas donde efectúan sus actividades. El responsable administrativo de cada sede debe realizar el monitoreo del trabajo realizado por el contratista y dejar evidencia de su seguimiento mediante un acta donde quede registrado el cumplimiento de cada uno e los criterios del cumplimiento SSTA.
	2.5.3	Realizar el registro del monitoreo al contratista para garantizar que durante la ejecución de las actividades se están cumpliendo con las

RESPONSABLE	SEC	ACTIVIDADES
		medidas de seguridad que garanticen el bienestar de los contratistas. El monitoreo se debe realizar cuando el contratista este ejecutando una tarea y se debe retroalimentar al representante de la empresa contratista para que implemente acciones de mejora. El registro del monitoreo debe realizarse en el formato FIP06-7-8 y debe realizarse a todas las tareas que efectúen los contratistas críticos.
	2.6	CLASIFICACIÓN DE RESULTADOS
Analista de Compras Nacional y/o Responsable Administrativo Regional	2.6.1	Si el resultado de la evaluación del proveedor es < a 60 puntos el proveedor debe ser reemplazado; salvo que el proveedor sea exclusivo en el bien o servicio que ofrezca y no haya opción de cambio; debe hacerse un plan de mejora y realizar seguimiento periódico a las mejoras.
		Si el resultado de la evaluación del proveedor es >= 61 y < a 80 puntos el proveedor debe realizar un plan de acción de mejora.
		Si la calificación es >= 80 puntos el proveedor continúa sin realizar plan de acción.
		Si el proveedor presenta opciones de mejora independiente de los resultados obtenidos en la evaluación se pueden definir planes de mejora.
	2.7	RETROALIMENTACIÓN A PROVEEDORES
Analista de Compras Nacional y/o Responsable Administrativo Regional	2.7.1	Con base en los resultados obtenidos se debe realizar la retroalimentación a los proveedores evaluados y en los casos que se requiera definir el plan de acción de mejora para garantizar la continuidad.
		Los formatos de evaluación deben ser firmados por el proveedor al momento de la retroalimentación de los resultados. En caso que a los proveedores no sea posible hacerles la retroalimentación personalizada se debe garantizar el envío y recibo de la misma.
Líder Nacional de Gestión de Compras y Abastecimiento	2.7.2	Una vez realizado el proceso de evaluación se debe consolidar los resultados de todos los proveedores nacionales y regionales y presentarlos a la Dirección de Operaciones.
Dirección de Operaciones	2.7.3	Revisar el consolidado de resultados y dar visto bueno para continuidad de los proveedores

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Anexo 2 Matriz de relación de tipos de compra con servicios prestados a clientes.

FIP06-7-1 Formato de Evaluación y revaluación de proveedores Dotación, Implementos, Elementos de Aseo y Papelería.

FIP06-7-2 Formato de Evaluación y revaluación de proveedores de gastos de Viaje.

FIP06-7-3 Formato de Evaluación y revaluación proveedores Transporte de Carga y Mensajería.

FIP06-7-4 Formato de Evaluación y revaluación de Proveedores Telefonía Celular.

FIP06-7-5 Formato de Evaluación y revaluación de Proveedores del Servicio de Mesa de Ayuda, Telecomunicaciones; Cableado Estructurado y Desarrollo de Software.

FIP06-7-6 Evaluación y Reevaluación de Proveedores de Servicios / Contratistas

FIP06-7-8 Monitoreo Trabajo Contratista

6. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	DESCRIPCION DE CAMBIO	FECHA
1	Se cambia referencia al “Grupo Corporativo Eficacia” por “la compañía” y nombre del instructivo	05-ENE-2012
2	Inclusión formato FIP06-7-6 Evaluación y Revaluación de Proveedores de Servicios / Contratistas	03-MAY-2013
3	Inclusión de numeral 2.5.3 sobre monitoreo trabajo contratista Inclusión de Formato FIP06-7-8 Monitoreo trabajo contratista en Documentos relacionados	20-08-2013

Revisó: Claudia Suarez Analista Nacional de Salud Ocupacional	Aprobó: Hernán Dario Bastidas Líder Nacional de Compras y Abastecimiento
---	--