

Almacontact	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (Compras)	Versión 1
	EVALUACIÓN DE PROVEEDOR	Fecha aprobación: 25/11/2021
	Elaborado por: Carlos Eduardo González R.	Aprobado por: María Victoria Genthívar

PERIODO INICIAL:
PERIODO FINAL:
NOMBRE PROVEEDOR:

NOMBRE EVALUADOR:
CARGO:
FECHA DE LA EVALUACION:

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	PUNTAJE	OBSERVACIONES (CASOS PUNTUALES)
				1 2 3 4	
FACTOR SERVICIO					
1.1. Asesorías					
La empresa no dispone de empleados especializados en los temas, no están escritos los procedimientos y el usuario debe participar mucho en la operación para asegurar su éxito.	La empresa tiene empleados que conocen los temas pero no prestan una asesoría adicional a la básica.	La empresa tiene expertos pero no se interesan por aspectos complementarios y no prestan una asesoría adicional a la básica	La empresa tiene expertos, conocen los temas complementarios y aportan valor agregado al usuario.	4	
1.2. Tiempos de Respuesta a Solicitudes					
No hay respuesta o no es confiable.	La respuesta no satisface las expectativas del cliente y carece de un plan de mejoramiento	Respuesta oportuna y justa de acuerdo a la responsabilidad de cada parte	Da respuesta antes del tiempo pactado, satisface las expectativas del cliente, evalúa cada etapa de la operación, plantea y desarrolla los correctivos necesarios y establece un plan de mejoramiento.	3	
1.3 Reclamos					
Se han presentado reclamos por deficiencia en el servicio y con remuneración económica	Se han presentado reclamos por el servicio que no tienen remuneración económica	Se han presentado reclamos con remuneración económica y han sido asumidos por el proveedor	No ha tenido reclamos por errores en el servicio de tipo comercial ni económico	3	
1.4. Conocimiento de Clientes					
No conoce al cliente	Conoce parcialmente los productos y no aplica las instrucciones generales del cliente	Conoce los productos y aplica parcialmente las instrucciones del cliente	Conoce los productos, al cliente y aplica todas las instrucciones generales	4	
1.5. Actitud de Servicio					
No cuenta con actitud positiva y generan desconfianza	El personal maneja las habilidades para dar buen servicio	El personal maneja las habilidades de buen servicio y genera confianza en la relación entre ambas partes	El personal tiene las habilidades específicas para tener una excelente relación con el cliente. Su presencia y comunicación da confianza y seguridad	2	
1.6. Presencia					
No tiene representantes en otras ciudades o países	Tiene representantes en pocas oficinas que no tienen buena comunicación con la oficina principal	Tiene representación en la mayoría de las ciudades a través de alianzas con otras empresas y buenas comunicaciones con la oficina principal que aseguran flujo de información.	Tiene representantes idóneos en todas las ciudades de interés para el usuario, existe un adecuado nivel de comunicación que asegura que se siguen las políticas y los procedimientos de la oficina principal y que permiten un buen flujo de información.	3	
1.7. Documentación					
Después de muchas llamadas y mail envía los documentos soportes de la operación sin cumplir con el tiempo establecido	Después de dos o tres recordatorios envía los documentos soportes de la operación	Después de un recordatorio envía los documentos soportes de la operación	Entrega oportunamente los documentos soportes de la operación	4	
1.8. Facturación					
Envía facturación extemporánea y sin soportes.	Envía facturación con soportes sin identificar el pedido, fuera de los tiempos pactados.	Envía facturación con soportes, identifica los pedidos y los envía oportunamente.	La facturación cumple los requisitos pactados en la negociación	3	
FACTOR OPERATIVO					
2.1. Canales de Comunicación					
No disponen de un sistema de comunicación.	Poseen sistemas de comunicación insuficientes	Poseen sistemas de comunicación centralizados y con servicio deficiente.	Posee sistemas de comunicación que permiten informar a los clientes el detalle de todas las operaciones en tiempo real	4	
2.2. Sistema de Seguimiento					
No se llevan controles que permitan recuperar información histórica. No realiza seguimiento a trámites	Se llevan controles pero insuficientes a criterio del proveedor	Se llevan y se controlan los registros por operación de manera parcial, de acuerdo a un estándar	Se llevan y se controlan los registros por operación dentro de todo el proceso, que permiten conocer la trazabilidad cuando sea requerido	3	
2.3. Recurso Humano					
Tiene un mínimo de personal.	Cuenta con personal parcialmente capacitado	Cuenta con personal idóneo pero insuficiente	Cuenta con personal suficiente, capacitación y se tiene baja rotación	3	
2.4. Atención Urgencias					
No hay participación en la solución de las situaciones anormales y no se revisan las causas que lo originaron.	Las situaciones anormales se solucionan "apagando incendios" pero como el personal es calificado se atienden. Los errores no se estudian para evitar los inconvenientes posteriores.	Los inconvenientes se solucionan, y se toman medidas parciales para evitar recurrencia.	Los inconvenientes se solucionan y el usuario es oportunamente informado. Sobre los inconvenientes se establecen correctivos.	3	
2.5. Indicadores					
No tienen registros orientados al cliente como información del desempeño de su operación	Tienen algunos reportes y son llevados solo como registros y por exigencia del cliente	Tienen algunos indicadores, sin embargo no se usan para mejorar	La compañía tiene medios para medir el servicio en forma cuantitativa y cualitativa. Estos indicadores son revisados y evaluados por un comité y se toman las acciones encaminadas al mejoramiento continuo.	1	
OBSERVACIONES (Sus comentarios son importantes para el desempeño del proveedor)					
1. Aspectos Positivos					
2. Aspectos a Mejorar					