



|   |  |               |   |
|---|--|---------------|---|
|  | <b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN<br/>PROVEEDORES</b> |               |  |
|   | Código: AP –                                   | Página 1 de 8 |   |

## 1. OBJETIVO

*El Sistema de Evaluación de Proveedores de la Universidad del Pacífico, hace parte de los sistemas de apoyo que forman parte del Registro de Proveedores implementado en el Sistema de Gestión de Calidad y MECI.*

## 2. ALCANCE

*Optimizar los servicios y suministros que prestan personas jurídicas y/o naturales a la Universidad del Pacífico y a su vez informarles como lo están haciendo, en qué deben mejorar y por qué razón en un momento dado dejarían de formar parte del registro de proveedores de la Universidad.*



## 3. OBJETIVOS PRINCIPALES

- *Cumplir con las exigencias de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión pública (NTCGP 1000:2009), en lo que respecta a evaluación de Proveedores.*
- *Retroalimentar al proceso de aprovisionamiento, respecto al desempeño de Proveedores en la Universidad del Pacífico.*
- *Permitir la identificación de brechas en la gestión de los proveedores y de nuestra Gestión, respecto del proveedor.*
- *Impulsar la retroalimentación para el mejoramiento continuo.*
- *Diferenciar los criterios de desempeño para proveedores de Bienes y Servicios.*
- *Aplicar el reglamento de Proveedores en las causales de suspensión y eliminación relacionadas al desempeño del proveedor.*

## 4. RESPONSABILIDADES

*Los actores relevantes para el Sistema de Evaluación son las siguientes:*

- *Oficina de Compras y Almacén*

|   |  |               |   |
|---|--|---------------|---|
|  | <b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN<br/>PROVEEDORES</b> |               |  |
|   | Código: AP –                                   | Página 2 de 8 |   |

*La oficina encargada de las compras, la cual será responsable del correcto registro de toda la información necesaria del proceso de compras, que permita realizar una evaluación sistemática del desempeño de sus proveedores, manteniendo la comunicación y retroalimentación con éstos.*

*Es la responsable de la administración, seguimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Evaluación, en base a las necesidades de la Universidad, al igual de ejecutar en forma periódica la evaluación general de los proveedores, manteniendo actualizada las evaluaciones en el Registro de Proveedores.*

- **Interventor o Supervisor**

*El Ingeniero o Técnico especializado que se haya designado para realizar estas funciones en un determinado contrato u orden ya sea ésta de servicio o compra, siendo de su ámbito de acción realizar las evaluaciones parciales y/o finales de desempeño de un proveedor bajo un determinado contrato. Asimismo, deberá ser el medio formal de contacto para la comunicación con el proveedor, debiendo al cierre o liquidación del contrato, entregar la información de las evaluaciones generadas a la oficina de compras y/o contratación.*

## **5. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN**



*El sistema considera criterios de evaluación estándares similares para proveedores de Bienes y Servicios, de acuerdo a las siguientes agrupaciones:*

\* **Bienes**

- *Evaluación para compras bajo órdenes*
- *Evaluación para compras bajo contrato.*
- *Servicios de mantenimiento y/o reparación*
- *Evaluación para Construcciones de Obras Civiles*

*Servicios que se desarrollan fuera de las instalaciones, cuyo resultado se expresa en soporte tecnológico, soporte administrativo, asesorías, desarrollos y conocimientos, que implican presencia menor u ocasional del personal del proveedor en las instalaciones de la empresa.*

- **Escala de Calificación**

|   |  |               |   |
|---|--|---------------|---|
|  | <b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN<br/>PROVEEDORES</b> |               |  |
|   | Código: AP –                                   | Página 3 de 8 |   |

*La escala de calificación final del desempeño es única para todos los proveedores.*

*> 85 – 100 Muy Bueno*

*> 70 – 85 Bueno*

*> 60 – 70 Regular*

*0 – 59 Malo*

*La evaluación de cada uno de los criterios de desempeño se realiza sobre la base de una escala continua de 0 a 100.*

*La calificación se obtendrá a nivel de la **especialidad** establecida en el Sistema de clasificación ya sea a través de un contrato o una orden de compra.*

*Los proveedores que estén calificados con nota igual o inferior a 59, se les deberá aplicar las causales de suspensión y eliminación establecidas en el formato de evaluación.*

**\* Calificación en el Registro de Proveedores**



*La calificación de un proveedor será única en la especialidad evaluada, que refleja el desempeño del proveedor en todas las relaciones que haya tenido con la universidad ya sea de servicios o suministro de bienes en un período de tiempo, según se indica en el siguiente cuadro:*

- *Servicios*

*Cuando se trate de prestación de servicios de mantenimiento y/o suministro de combustible mensualmente se debe proceder a alimentar el sistema que permita obtener la evaluación general del proveedor a nivel de subespecialidad, que considerará todas las evaluaciones realizadas para un proveedor en cada uno de los contratos u órdenes de servicio que estén debidamente aprobadas en forma sistémica por el evaluador.*

- *Bienes*

*Semestralmente, se ejecutará un proceso sistemático que permitirá obtener la evaluación general del proveedor a nivel de subespecialidad, que considerará todos los documentos de compra, peticiones de oferta y documentos de recepción registrados durante el período.*

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN<br/>PROVEEDORES</b> |  |
| Código: AP –  | Página 4 de 8                                  |   |

- **Comunicación de la evaluación a los proveedores**

Los proveedores deberán contar con la información de sus evaluaciones de desempeño, las cuales serán informadas por la oficina de compras y/o la Dirección Administrativa y financiera de la Universidad o quien a ésta designe.

- **Proveedores de Servicios:**

Los jefes de mantenimiento de equipos de cómputo y planta física, al igual que el profesional quien en su momento se haya designado como interventor, será el responsable de evaluar al proveedor y debe comunicar a la jefe de compras y almacén las inconformidades para que ésta, a su vez comunique al proveedor su evaluación en forma previa a su cierre.

- **Tiempo**

El proveedor contará con 7 días calendarios para responder respecto de la evaluación realizada; No obstante lo anterior, la jefe de compras y almacén podrá dar curso a su evaluación, posterior a la fecha mencionada, sin contar con el consentimiento del proveedor.



- **Proveedores de Bienes:**

La Jefe de Compras y almacén, será responsable de comunicar periódicamente el resultado de la evaluación a nivel general, la cual estará disponible en el Registro de Proveedores.

- **Evaluación de Proveedores de Bienes**

La evaluación resulta de la información ingresada por la persona encargada de las compras desde el inicio de las etapas de contratación hasta la recepción de los Bienes.



1. **Solicitud de Cotización:** Se considera la respuesta a la petición de oferta por parte del proveedor, quien debe cotizar o excusarse de hacerlo.
2. **Recepción del Bien:** aquí se evalúa el cumplimiento de marca, garantía, calidad, y tiempo. Es de gran importancia que la información sea ingresada lo más ajustado posible a tiempo real, por cuanto en cantidad y fecha se evalúa respecto de las fechas comprometidas en las órdenes de compra.

|   |  |               |   |
|---|--|---------------|---|
|  | <b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN<br/>PROVEEDORES</b> |               |  |
|   | Código: AP –                                   | Página 5 de 8 |   |

- ***Criterios de evaluación y su ponderación***

Los criterios para la evaluación consideran la marca, garantía, calidad, cumplimiento del tiempo de entrega, cumplimiento de las cantidades comprometidas, respuesta a las peticiones de oferta, cuya ponderación para obtener la calificación final dependerá de si se trata de bienes con o sin contrato, según se detalla a continuación:

| Criterios                        | Descripción de los Criterios  | Modalidad de Contratación |          |
|----------------------------------|---|---------------------------|----------|
|                                  |   | Orden                     | Contrato |
| Marca                            | Que el producto sea reconocido comercialmente   | 30%                       | 30%      |
| Garantía                         | Que el proveedor brinde la garantía respectiva o en su defecto la casa fabricante. Que el proveedor presente la ficha técnica completa, modelo y referencia del producto emitida directamente por el fabricante; lo anterior para saber si el producto es de reciente fabricación y que no sea un producto descontinuado. | 25%                       | 25%      |
| Calidad                          | Que el producto cumpla satisfactoriamente con el propósito, objeto y/o funciones para la cual se requiere.  | 20%                       | 20%      |
| Tiempo de entrega                | Es importante ya que con eso se observaría que tan comercial es el producto para el proveedor.<br>La escala de calificación en base al desfase en días de fecha de entrega real vs. la fecha de entrega programada y acordada con el proveedor.   | 20%                       | 20%      |
| Respuesta a peticiones de oferta | Con qué prontitud atiende las solicitudes de cotizaciones y demás.  | 5%                        | 5%       |

|   |  |               |   |
|---|--|---------------|---|
|  | <b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN<br/>PROVEEDORES</b> |               |  |
|   | Código: AP –                                   | Página 6 de 8 |   |

## 6. PARÁMETROS PARA OBTENER LA EVALUACIÓN DE CADA CRITERIO

Para realizar la evaluación de cada criterio, se consideran los siguientes parámetros:

### a. **Marca**

*cumple ( productos reconocidos comercialmente ) = 100*

*No cumple ( producto no comercial, difícil de reconocer ) = 0*

### b. **Garantía**

*Cumple ( las condiciones de garantía son claras ) = 100*

*No cumple ( las condiciones de garantías no están definidas ) = 0*

### c. **Calidad**

*Cumple ( los bienes son aceptados y recepcionados ) = 100*

*No cumple ( los bienes son rechazados ) = 0*

### d. **Tiempo**

*Cumple ( los bienes se reciben en las fechas acordadas ) = 100*

*No cumple ( las fechas acordadas no se respetan ) = 0*



### e. **Respuesta a la petición de oferta**

*Cotiza y/o se excusa dentro del plazo                    100*

*No cotiza y no se excusa dentro del plazo            0*

## 7. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS

Una vez iniciada la operación del servicio, se podrá proceder a evaluar el desempeño del Proveedor. La clave para realizarla en el sistema será el nombre y/o número del contrato. Dependiendo de la criticidad del servicio respecto de las personas u operaciones, podrán realizarse

|   |  |               |   |
|---|--|---------------|---|
|  | <b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN<br/>PROVEEDORES</b> |               |  |
|   | Código: AP –                                   | Página 7 de 8 |   |

*evaluaciones parciales que permita evaluar la gestión integral del servicio durante la ejecución del contrato. Lo anterior, resulta plenamente aplicable a contratos de largo plazo.*

## **7.1 FORMA DE EVALUACIÓN**

*La evaluación del proveedor considera como unidad básica el contrato u orden de servicio, sobre los cuales se podrán realizar evaluaciones parciales durante su ejecución y finales al cierre de éstos.*

### **7.1.1 EVALUACIÓN PARCIAL**

*Corresponde a las evaluaciones que se realizan durante la ejecución de la prestación de un servicio y que permiten una mejora continua del mismo.*



*En el caso de contratos con duración mayor a un año, debe realizarse al menos una evaluación anual.*

### **7.1.2 EVALUACIÓN FINAL**

*Corresponde a la evaluación que se realiza al cierre de un contrato u orden de servicio, la cual se debe realizar de carácter obligatorio.*

*Los tipos y forma de evaluación aplicables en el marco de un contrato suscrito, debe ser del total conocimiento del proveedor, lo que deberá indicarse en el marco normativo del contrato o en su etapa de puesta en marcha, lo cual será responsabilidad del administrador del contrato.*

*La evaluación general del contrato u orden de servicio, se obtendrá del promedio simple de todas las evaluaciones registradas y aprobadas en el sistema para éstos.*

|   |  |               |   |
|---|--|---------------|---|
|  | <b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN<br/>PROVEEDORES</b> |               |  |
|   | Código: AP –                                   | Página 8 de 8 |   |

## 7.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios para la evaluación son el cumplimiento de la calidad del servicio, de los plazos establecidos y de los aspectos administrativos, siendo la calidad el principal criterio del desempeño del proveedor en cada uno de los grupos de proveedores de servicios.

### \* Servicios

| Criterios            | Descripción de los Criterios  | Contratos de Servicios |          |
|----------------------|---|------------------------|----------|
|                      |   | Orden                  | Contrato |
| Calidad del servicio | El producto recibido, por cualquier concepto de contrato de servicios, se ajustan a las exigencias del mismo. | 70%                    | 70%      |
| Plazo                | El proveedor cumple con los plazos, establecidos en el cronograma o según contrato.                           | 30%                    | 30%      |