 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO APOYO LOGÍSTICO</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>			
<b>VIGENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CODIGO</b>	<b>PÁGINA</b>	
08-Ago-16	03	AL-P-016	1 de 10	

## 1. OBJETIVO

Realizar la evaluación a contratistas – proveedores de servicios y suministros adquiridos para la Subsecretaria de Apoyo Logístico con la finalidad de comprobar las garantías solicitadas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los proveedores de bienes y servicios que participan en los procesos de contratación de apoyo logístico.

## 3. RESPONSABLE

El Subsecretario de Apoyo Logístico es el encargado de la coordinación, difusión y ejecución de este procedimiento.

## 4. DEFINICIONES

**Proveedor o Contratista:** Persona o empresa que abastece servicios y/o productos a la Administración Municipal.


**Servicio:** Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente.

**Cliente:** El receptor de un servicio suministrado por el proveedor. (Alcaldía de Pasto)

**Bien:** Artículos inventariables o activos de cualquier clase, activos fijos, los materiales y artículos en proceso de producción.

**Evaluación de proveedores:** Proceso de verificación y valoración del cumplimiento de los compromisos establecidos por el proveedor a través de la firma de un contrato, el cual sirve para determinar la efectividad de este proceso.

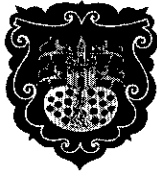
Una vez que se ha iniciado la relación comercial con un proveedor, éste se someterá a una evaluación, que se aplicará a partir de la terminación del contrato y hasta después de cuatro meses de terminado. El criterio para la evaluación de los proveedores gira en torno a la **calidad del producto entregado**, ya sea que se trate de un servicio o de un suministro y se definirá de acuerdo a los siguientes requisitos, tomados en cuenta para la compra o contratación:

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO APOYO LOGÍSTICO</b>		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		
	<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		
	<b>VIGENCIA</b> 08-Ago-16	<b>VERSIÓN</b> 03	<b>CODIGO</b> AL-P-016

Estos requisitos se evaluarán de acuerdo al puntaje establecido en los Formatos AL-F-025 y AL-F-D26 y con los resultados que se describen a continuación, ya sea que se trate de contrato de SUMINISTRO o de contrato de SERVICIO.

CRITERIOS PARA DEFINIR LA CALIDAD DEL SERVICIO:

CRITERIO	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN	RANGOS DE CALIFICACIÓN
<b>Comunicación clara y oportuna</b>	Encargado del monitoreo en la prestación del servicio contratado	EXCELENTE: Responde satisfactoria y oportunamente a través de los canales de comunicación
		BUENO: Responde oportunamente a los canales de comunicación
		REGULAR: Responde ocasionalmente a los canales de comunicación
		MALO: No responde a los canales de comunicación
<b>Asesoría o soporte técnico oportuno</b>	Encargado del monitoreo en la prestación del servicio contratado	EXCELENTE: Acompañamiento satisfactoria y oportuno a las solicitudes relacionadas con asesoría de soporte técnico
		BUENO: Acompañamiento oportuno a las solicitudes relacionadas con asesoría de soporte técnico
		REGULAR: Acompañamiento ocasional a las solicitudes relacionadas con asesoría de soporte técnico
		MALO: No hace acompañamiento a las solicitudes relacionadas con asesoría de soporte técnico
<b>Disponibilidad del servicio 24/7 y/o lo pactado</b>	Encargado del monitoreo en la prestación del servicio contratado	EXCELENTE: Cumple satisfactoria y oportunamente con los horarios de servicio pactados
		BUENO: Cumple oportunamente con los horarios de servicio pactados
		REGULAR: Cumple ocasionalmente con los horarios de servicio pactados
		MALO: No cumple con los horarios de servicio pactados



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO APOYO LOGÍSTICO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

VIGENCIA  
08-Ago-16

VERSIÓN  
03

CODIGO  
AL-P-016

PÁGINA  
3 de 10

CRITERIO	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN	RANGOS DE CALIFICACIÓN
<b>El Proveedor cuenta con personal suficiente y competente</b>	Encargado del monitoreo en la prestación del servicio contratado	EXCELENTE: Cuenta de manera satisfactoria y oportuna con el personal necesario y capacitado para la prestación del servicio contratado
		BUENO: Cuenta de manera oportuna con el personal necesario y capacitado para la prestación del servicio contratado
		REGULAR: Cuenta ocasionalmente con el personal necesario y capacitado para la prestación del servicio contratado
		MALO: No cuenta con el personal necesario y capacitado para la prestación del servicio contratado
<b>Conocimiento del servicio</b>	Encargado del monitoreo en la prestación del servicio contratado	EXCELENTE: Cuenta de manera satisfactoria y oportuna con todos los conocimientos para la prestación del servicio contratado
		BUENO: Cuenta de manera oportuna con los conocimientos para la prestación del servicio contratado
		REGULAR: Cuenta de manera ocasional con los conocimientos para la prestación del servicio contratado
		MALO: No cuenta con todos los conocimientos para la prestación del servicio contratado
<b>Atención adecuada a las PQRD</b>	Encargado del monitoreo en la prestación del servicio contratado	EXCELENTE: Da respuesta y solución de forma satisfactoria y oportuna a las PQRD presentadas
		BUENO: Da respuesta y solución de forma oportuna a las PQRD presentadas
		REGULAR: Da respuesta y solución de forma ocasional a las PQRD presentadas
		MALO: No da respuesta a las PQRD presentadas
<b>Cumplimiento con los plazos y vigencias del contrato</b>	Encargado del monitoreo en la prestación del	EXCELENTE: Cumple satisfactoria y oportunamente con los plazos y vigencias establecidos en el contrato
		BUENO: Cumple oportunamente con los plazos y vigencias establecidos en el contrato



**ALCALDÍA DE PASTO**

**PROCESO APOYO LOGÍSTICO**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

**VIGENCIA**

08-Ago-16

**VERSIÓN**

03

**CODIGO**

AL-P-016

**PÁGINA**

4 de 10

<b>CRITERIO</b>	<b>RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN</b>	<b>RANGOS DE CALIFICACIÓN</b>
	servicio contratado	REGULAR: Cumple ocasionalmente con los plazos y vigencias establecidos en el contrato MALO: No cumple con los plazos y vigencias establecidos en el contrato
<b>La reposición de las partes para las refacciones es adecuada</b>	Encargado del monitoreo en la prestación del servicio contratado	EXCELENTE: Cumple satisfactoria y oportunamente con los repuestos requeridos para las reparaciones contratadas
		BUENO: Cumple oportunamente con los repuestos requeridos para las reparaciones contratadas
		REGULAR: Cumple parcialmente con los repuestos requeridos para las reparaciones contratadas
		MALO: No Cumple con los repuestos requeridos para las reparaciones contratadas
<b>Cumplió de forma adecuada con el objeto contractual</b>	Encargado del monitoreo en la prestación del servicio contratado	EXCELENTE: Cumple satisfactoria y oportunamente con el objeto contractual
		BUENO: Cumple oportunamente con el objeto contractual
		REGULAR: Cumple ocasionalmente con el objeto contractual
		MALO: No Cumple con el objeto contractual
<b>Se entrega garantías</b>	Encargado del monitoreo en la prestación del servicio contratado	EXCELENTE: Cumple satisfactoria y oportunamente con las garantías ofrecidas
		BUENO: Cumple oportunamente con las garantías ofrecidas
		REGULAR: Cumple parcialmente con las garantías ofrecidas
		MALO: No Cumple con las garantías ofrecidas



**ALCALDÍA DE PASTO**

**PROCESO APOYO LOGÍSTICO**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

**VIGENCIA**  
08-Ago-16

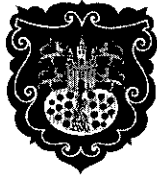
**VERSIÓN**  
03

**CODIGO**  
AL-P-016

**PÁGINA**  
5 de 10

**CRITERIOS PARA DEFINIR LA CALIDAD DEL SUMINISTRO**

<b>CRITERIO</b>	<b>RESPONSABLE DE EVALUACIÓN</b>	<b>RANGOS DE CALIFICACIÓN</b>
<b>Calidad percibida del producto</b>	Almacenista General del Municipio o Responsable del Manejo del Producto contratado	EXCELENTE: Se percibe de manera satisfactoria la calidad en el producto solicitado
		BUENO: Se percibe la calidad en el producto solicitado.
		REGULAR: Se percibe medianamente la calidad en el producto solicitado
		MALO: No se percibe la calidad solicitada para el producto
<b>Capacidad de abastecimiento</b>	Almacenista General del Municipio o Responsable del Manejo del Producto contratado	EXCELENTE: El proveedor cuenta con stock de inventario suficiente y oportuno
		BUENO: El proveedor cuenta con stock de inventario suficiente
		REGULAR: El proveedor cuenta con stock de inventario parcial
		MALO: El proveedor nunca cuenta con stock de inventario
<b>Cumplimiento de especificaciones técnicas</b>	Almacenista General del Municipio o Responsable del Manejo del Producto contratado	EXCELENTE: Cumple a satisfacción con las especificaciones técnicas y en las condiciones solicitadas
		BUENO: Cumple con las especificaciones técnicas y en las condiciones solicitadas
		REGULAR: Cumple parcialmente con las especificaciones técnicas y en las condiciones solicitadas
		MALO: NO cumple con las especificaciones técnicas y en las condiciones solicitadas
<b>Atención a dudas y requerimientos</b>	Almacenista General del Municipio o Responsable del Manejo del Producto contratado	EXCELENTE: Responde de manera oportuna a las dudas y requerimientos solicitados
		BUENO: Responde a las dudas y requerimientos solicitados
		REGULAR: Responde parcialmente a las dudas y requerimientos solicitados
		MALO: No Responde a las dudas y requerimientos solicitados



**ALCALDÍA DE PASTO**

**PROCESO APOYO LOGÍSTICO**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

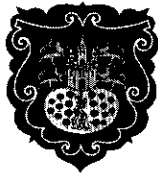
**VIGENCIA**  
08-Ago-16

**VERSIÓN**  
03

**CODIGO**  
AL-P-016

**PÁGINA**  
6 de 10

CRITERIO	RESPONSABLE DE EVALUACIÓN	RANGOS DE CALIFICACIÓN
<b>Contacto fácil con el proveedor</b>	Almacenista General del Municipio o Responsable del Manejo del Producto contratado	EXCELENTE: Dispone de diferentes herramientas para mantener una comunicación clara y oportuna.
		BUENO: Dispone de diferentes herramientas para mantener la comunicación
		REGULAR: Dispone de algunas herramientas para mantener la comunicación clara y oportuna.
		MALO: NO Dispone de las herramientas suficientes para mantener una comunicación clara y oportuna.
<b>Entrega garantías (si aplica)</b>	Almacenista General del Municipio o Responsable del Manejo del Producto contratado	EXCELENTE: Entrega garantías adicionales a las pactadas para el producto contratado
		BUENO: Entrega las garantías pactadas para el producto contratado
		REGULAR: Entrega algunas garantías pactadas para el producto contratado
		MALO: No Entrega las garantías pactadas para el producto contratado
<b>Conocimiento del producto</b>	Almacenista General del Municipio o Responsable del Manejo del Producto contratado	EXCELENTE: El proveedor conoce en su totalidad las características y el manejo adecuado del producto contratado.
		BUENO: El proveedor conoce las características y el manejo adecuado del producto contratado
		REGULAR: El proveedor conoce parcialmente las características y el manejo adecuado del producto contratado
		MALO: El proveedor no conoce las características y el manejo adecuado del producto contratado
<b>La factura y/o cuenta de cobro es igual a lo contratado</b>	Almacenista General del Municipio o Responsable del Manejo del Producto	EXCELENTE: El Proveedor siempre presenta la factura acorde a lo contratado y oportunamente



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO APOYO LOGÍSTICO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES


VIGENCIA  
08-Ago-16

VERSIÓN  
03

CODIGO  
AL-P-016

PÁGINA  
7 de 10

CRITERIO	RESPONSABLE DE EVALUACIÓN	RANGOS DE CALIFICACIÓN
	contratado	BUENO: El Proveedor presenta la factura acorde a lo contratado REGULAR: El Proveedor no siempre presenta la factura acorde a lo contratado MALO: El Proveedor no presenta la factura acorde a lo contratado
Cumplió en el tiempo establecido en el contrato	Almacenista General del Municipio o Responsable del Manejo del Producto contratado	EXCELENTE: El Proveedor cumplió satisfactoriamente con el tiempo establecido en el contrato BUENO: El Proveedor cumplió con el tiempo establecido en el contrato REGULAR: El Proveedor cumplió medianamente con el tiempo establecido en el contrato MALO: El Proveedor no cumplió con el tiempo establecido en el contrato
Pedido completo	Almacenista General del Municipio o Responsable del Manejo del Producto contratado	EXCELENTE: El Proveedor cumplió satisfactoriamente con las cantidades establecidas en el contrato BUENO: El Proveedor cumplió con las cantidades establecido en el contrato REGULAR: El Proveedor cumplió parcialmente con las cantidades establecido en el contrato MALO: El Proveedor no cumplió con las cantidades establecido en el contrato
Documentación completa y oportuna	Almacenista General del Municipio o Responsable del Manejo del Producto contratado	EXCELENTE: El Proveedor siempre presenta la documentación completa y oportuna. BUENO: El Proveedor presenta la documentación completa y oportuna REGULAR: El Proveedor presenta la documentación completa pero extemporáneamente

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO APOYO LOGÍSTICO</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 08-Ago-16	<b>VERSIÓN</b> 03	<b>CODIGO</b> AL-P-016	<b>PÁGINA</b> 8 de 10

CRITERIO	RESPONSABLE DE EVALUACIÓN	RANGOS DE CALIFICACIÓN
		MALO: El Proveedor no presenta la documentación completa ni oportunamente.
<b>Comunicación clara y oportuna</b>	Almacenista General del Municipio o Responsable del Manejo del Producto contratado	EXCELENTE: Responde satisfactoria y oportunamente a través de los canales de comunicación
		BUENO: Responde oportunamente a los canales de comunicación
		REGULAR: Responde ocasionalmente a los canales de comunicación
		MALO: No responde a los canales de comunicación

- **NOTA 1:** Para la evaluación de proveedores de suministros y servicios se tendrá en cuenta que el criterio denominado NO APLICA (NA), tendrá un valor de cero (0), que no afecta el porcentaje total de la evaluación, tomando en cuenta, que el denominador será sobre el número de características aplicables.
- **NOTA 2:** La calificación, que va hasta el 100%, se define de acuerdo a los criterios establecidos para cada tipo de proveedor, en el FORMATO EVALUACION DE PROVEEDORES, de la siguiente manera:


#### PARA EL CASO DE PROVEEDORES DE SERVICIO

CLASIFICACION	RANGO O PUNTAJE
Excelente	85% a 100%
Bueno	49% a 84%
Regular	13% a 48%
Malo	0 a 12%

#### PARA EL CASO DE PROVEEDORES DE SUMINISTRO

CLASIFICACION	RANGO O PUNTAJE
Excelente	76% a 100%
Bueno	51% a 77%
Regular	26% a 50%
Malo	0 a 25%



 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO APOYO LOGÍSTICO</b>		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		
	<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		
<b>VIGENCIA</b> 08-Ago-16	<b>VERSIÓN</b> 03	<b>CODIGO</b> AL-P-016	<b>PÁGINA</b> 9 de 10

### 5. CONTENIDO

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<b>1. Elaborar la base de datos de proveedores:</b> El Subsecretario de Apoyo Logístico elabora la base de datos de proveedores, para consignar el registro de contratos terminados a evaluar de la vigencia anterior.	Subsecretario de Apoyo Logístico	Formato AL-F-020 "Base de Datos Proveedores"
<b>2. Calificar a los proveedores:</b> Los responsables de la evaluación de cada contrato, proceden a realizarla, asignando los puntajes respectivos, de acuerdo a lo establecido en los criterios de evaluación de calidad de cada uno de los contratos, ya sea de servicio o de suministro, y entregan las evaluaciones al Subsecretario de Apoyo Logístico.	Subsecretario de Apoyo Logístico	Formato AL-F-026 "Evaluación de Proveedores de Suministros"  Formato AL-F-025 "Evaluación de Proveedores de Servicios" y
<b>3. Registrar del resultado de la evaluación de los proveedores:</b> El Subsecretario de Apoyo Logístico registra en el Formato AL-F-020 "Base de Datos Proveedores" la calificación obtenida en la evaluación.	Subsecretario de Apoyo Logístico	Formato AL-F-020 "Base de Datos Proveedores"
<b>4. Enviar información de la evaluación:</b> Se envía copia de los resultados de la evaluación a la Oficina de Control Interno y departamento de Contratación Pública.	Subsecretario de Apoyo Logístico	Oficio de envío

### 6. NORMATIVIDAD

- Norma ISO 9001:2008



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO APOYO LOGÍSTICO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

VIGENCIA

08-Ago-16

VERSIÓN

03

CODIGO

AL-P-016

PÁGINA

10 de 10

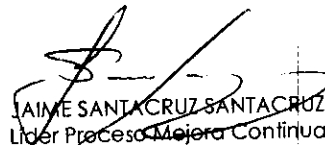
7. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	Se modifica el Alcance de servidores públicos a proveedores de bienes y servicios	10-Abr-15	02
	Se modifica la definición de evaluación de proveedores por errores conceptuales		
	Se modifican los criterios, responsables y rangos de evaluación de proveedores, de acuerdo a los resultados obtenidos en los talleres con las diferentes dependencias participantes		
	Se modifica la tarea 1 considerando que para la calificación de proveedores la consulta del contenido del contrato se puede hacer a través de la intranet		
	Se eliminan la tarea 2, 3, 4, considerando que estas no forman parte del proceso de evaluación		
	Se eliminan las tareas 5, 6 y se adicionan las nuevas tareas 2,3, y 4 que describen el proceso de evaluación		
	Por los cambios anteriores la tarea 7, queda con el numeral 5.		
2	Se modifica el objetivo del procedimiento Se actualizan los nombres pasando a verbo la palabra inicial de las tareas 2, 3, 4 y 5. Se elimina la tarea 1. Se modifica el texto de la tarea 2 y el responsable de la tarea 3.	10-Ago-16	03

Elaborado por:

  
JACKELINE CALVACHI ZAMBRANO  
Subsecretario Apoyo Logístico

Revisado por:

  
JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ  
Lider Proceso Mejora Continua

Aprobado por:

  
JACKELINE CALVACHI ZAMBRANO  
Lider Proceso Apoyo Logístico