

	INSTRUCTIVO	CODIGO: INTGAF04	
	<b>Instructivo Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores TIC</b>	Documento vigente a partir de: 2011 /10 / 19	
		VERSIÓN: 3	Página 1 de 4

## Instructivo selección, evaluación y reevaluación proveedores recursos y servicios TIC

### SELECCIÓN Y REVALUACION DE PROVEEDORES

El formato **FORGAF17** se diseñó e implementó para hacer la selección y evaluación de proveedores de recursos y servicios TIC en Artesanías de Colombia. Este formato se debe diligenciar siempre que se requiera hacer una compra o contratar un servicio, y bajo las siguientes condiciones:

- Cuando los lineamientos en cuanto al tipo y monto de contrato establecidos y estipulados en los artículos del Capítulo III del Manual de Contratación de la Entidad, lo requiera.
- No aplica para los recursos, herramientas o servicios que estén en garantía. Para estos casos se procede a hacer uso de la garantía.
- Aplica para procesos de mantenimiento correctivo, en los cuales se requiere hacer cambio de piezas o componentes por daño en los mismos.

#### Descripción campos del formato.

Este documento tiene como propósito dar una pequeña instrucción de la manera como se debe diligenciar el formato, al igual que definir cada uno de los campos y aspectos del mismo.

1. En el campo “Descripción del servicio y/o contrato a evaluar” se hace un pequeño resumen a manera de objeto del contrato donde se describe el requerimiento, y seguidamente se diligencia el cuadro o matriz que conforma la sección “SELECCIÓN y EVALUACIÓN” del formato (**FORGAF17**).
2. En las filas de la matriz se ubican los proveedores y en sus columnas los criterios a evaluar. Los criterios establecidos son los siguientes:
  - a. Características técnicas: Solo se tiene en cuenta las propuestas que cumplan con las características técnicas de los recursos o servicios solicitados.
  - b. Experiencia: Se tiene en cuenta el tiempo que el proveedor tiene en el mercado de recursos y servicios TIC, 2 años mínimo; y/o la cantidad o metros en tendido de cables, puntos y demás elementos, cuando el objeto del servicio sea la instalación de cableado estructurado u otro tipo de instalaciones.
  - c. Tiempo de garantía: Se mide el tiempo y modalidad de garantía que el fabricante y/o proveedor del producto o servicio de sobre los mismos. Igualmente se tiene en cuenta que el objeto social y comercial de la empresa cotizante este totalmente relacionado con el objeto del contrato, y otro tipo ofertas que den valor agregado al producto o servicio.
  - d. Costo: Obviamente hace referencia al valor o monto de la cotización.

 <b>artesanías de colombia</b>	<b>INSTRUCTIVO</b> <b>Instructivo Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores TIC</b>	<b>CODIGO: INTGAF04</b> Documento vigente a partir de: 2011 /10 / 19	
		<b>VERSIÓN: 3</b>	Página 2 de 4

### Puntuación de los criterios de selección.

Cada uno de los criterios de selección se evalúa con puntuación dependiendo de la ponderación del criterio evaluado, descrito en la siguiente tabla.

Criterio	Ponderación	Bajo	Medio	Alto
<b>Características técnicas</b>	<b>30</b>	Si no cumple con este aspecto tiene <b>cero (0) puntos</b>	Si cumple totalmente con este aspecto recibe <b>15 puntos</b>	Si ofrece características técnicas superiores a las solicitadas recibe <b>30 puntos</b>
<b>Experiencia</b>	<b>10</b>	Si no tiene 2 años en el mercado recibe <b>cero (0) puntos</b>	Si tiene de 2 a 3 años en el mercado recibe <b>5 puntos</b>	Más de 3 años de mercado recibe <b>10 puntos</b>
<b>Tiempo de Garantía</b>	<b>20</b>	No ofrece garantía, o el objeto social no tiene relación objeto contrato recibe <b>cero (0) puntos</b>	Ofrece 1 año de garantía para equipos, y 3 meses para partes; y el objeto social tiene relación con el objeto de contrato recibe <b>10 puntos</b>	Si ofrece 3 o más años para equipos, y más de 3 meses para partes, además ofrece otros valores agregados recibe <b>20 puntos</b>
<b>Costo</b>	<b>40</b>	Al oferente más costoso se le asigna <b>20 puntos</b>	Oferente segundo en costo se le dan <b>30 puntos</b>	Oferente más económico se le otorgan <b>40 puntos</b>

### Valoración de los criterios de selección (Niveles de evaluación):

1. Para hacer una selección se requiere mínimo un puntaje de 60.
2. Se escoge al proveedor de mayor puntaje, de quienes obtengan el mínimo puntaje requerido (60 puntos).

### REEVALUACION DE PROVEEDORES

La reevaluación de proveedores se hace en dos fases, dependiendo de los criterios a evaluar y que se mencionan a continuación. En parte, estas son unas de las razones por la cual la periodicidad de la Reevaluación es semestral.

La primera parte de la reevaluación de proveedores se hace mediante la segunda sección del formato FORGAF17, sección "REEVALUACIÓN". Para ello se tiene definidos tres criterios: Tiempo de entrega, Calidad producto o servicio y Servicio postventa. Además de las razones que a continuación se me

	INSTRUCTIVO	CODIGO: INTGAF04 Documento vigente a partir de: 2011 /10 / 19
	<b>Instructivo Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores TIC</b>	VERSIÓN: 3 <span style="float: right;">Página 3 de 4</span>

Los criterios de “tiempo de entrega” y “calidad productos o servicios” se evalúa de inmediato, y una vez se recibe el producto o servicio contratado, y tienen un valor de 30 y 70 puntos sobre 100.

El criterio “Servicio postventa” no es posible evaluar en el momento de la entrega de los mismos. En la mayoría de los casos estos parámetros se califican al finalizar el contrato, y/o en el tiempo estipulado para la procesos de reevaluación de proveedores (semestral).

Esta segunda parte de la Reevaluación se hace mediante el formato FORGAF16. Este formato, además de llevar el control de asistencia técnica y solicitud de recursos; también nos permite medir la calidad del servicio, y hacer seguimiento a los proveedores de estas herramientas TIC.

En los capos “calidad del servicio”, parte inferior del formato FORGAF16, podemos reevaluar el servicio postventa de los equipos, cuando por daños o fallos en los mismos debemos escalar el problema al proveedor en calidad de garantía.

### **Reevaluación criterio “Servicio Postventa”**

Una vez se de la solución a un requerimiento de un servicio contratado, o de fallo de equipos para el cual se hizo necesario escalar el problema el proveedor, la oficina de sistemas entra a calificar el servicio. Para ello se dispone de casillas con las opciones “**Excelente**”, “**Bueno**”, “**Regular**” y “**Malo**”, del campo “**Externo**” de la sección “**Calidad del Servicio**”.

### **Valoración criterios de Reevaluación.**

Para realizar la calificación final, se da una cuantificación a cada criterio, y un rango de valoración, así:

<b>Criterio</b>	<b>Cuantificación</b>	<b>Rango</b>
Malo	0	Entre 0 y 2.49
Regular	5	Desde 2.5 hasta 49
Bueno	8	Entre 5 y 7.49
Excelente	10	Desde 7.5 hasta 10

### **Forma de Reevaluación**

La reevaluación se realiza en un periodo determinado (trimestral), de la siguiente manera:

 <b>artesanías</b> <b>de colombia</b>	<b>INSTRUCTIVO</b>  <b>Instructivo Selección,  Evaluación y Reevaluación de  Proveedores TIC</b>	<b>CODIGO: INTGAF04</b> Documento vigente a partir de: 2011 /10 / 19	
		<b>VERSIÓN: 3</b>	Página 4 de 4

1. Todos los requerimientos se tabulan en una hoja en Excel.
2. Se hace la sumatoria, con sus respectivos criterios cuantificados, de los requerimientos que se hicieron por determinado proveedor, y/o de los servicios que un proveedor haya realizado.
3. Se saca la media a esta sumatoria, es decir el total de puntaje obtenido sobre el número de servicios prestados.
4. Con los mismos rangos anteriores, hacemos el proceso inverso, y convertimos este valor numérico (la media o resultado final) en el valor cualificado que corresponde al respectivo criterio de evaluación (Excelente, Bueno, Regular o Malo).

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Medardo Castillo Profesional Sistemas	Leonardo Martin Profesional de Planeación	Gustavo A. Morales Subgerente Administrativo y Financiero