

	Procedimiento			
	Evaluación de Desempeño de Proveedores			
	Código: PR-EFE-ABA-005	N° de versión: 003	Fecha de emisión: 03-feb-2026	n° de página Página 1 de 11

Índice del procedimiento:

1. Ficha del Proceso
2. Objetivo del procedimiento
3. Alcance del procedimiento
4. Descripción del proceso
5. Responsabilidades
6. Documentos relacionados
7. Anexos
8. Identificación de los cambios

Los participantes en la elaboración, revisión y aprobación del presente documento son:

		Firma
Elaborado por:	Nombre: María Carolina Corales Rojas.	
	Cargo: Gestor(a) de Proveedores.	
Revisado por:	Nombre: Williams Hernandez Alvarez.	
	Cargo: Jefe de Gestión de Abastecimiento.	
Aprobado por:	Nombre: Juan Carlos Lucero.	
	Cargo: Gerente de Abastecimiento.	

1. Ficha del Proceso

La información relevante del proceso se describe en la siguiente ficha:

<p>Alcance del Proceso (donde aplica)</p> <p>Aplica a la evaluación del desempeño de proveedores durante toda la vigencia de sus contratos con EFE y sus filiales.</p>	<p>Objetivo del Proceso ¿Qué y para qué?</p> <p>Verificar el desempeño de los proveedores durante la vigencia de sus contratos para asegurar el cumplimiento de los compromisos acordados.</p>	<p>Responsable del Proceso (nombre del cargo)</p> <p>Jefe de Gestión de Abastecimiento.</p>
<p>Definiciones (abreviatura/concepto/sigla)</p> <p>- ADC: Administrador de Contrato.</p>	<p>Recursos / Insumos requeridos rrhh-infraestructura-ambiente-mmpp</p> <p>RRHH: Personal que realiza el proceso. / Infraestructura: Share Point, SAP-Ariba y SAP ERP. / Ambiente: NA. / MMPP: NA. / EEMM: NA.</p>	<p>Proveedores materiales/servicio/contratista</p> <p>- No aplica.</p>
<p>Entrada autorización/información/actividad/hito</p> <p>➤ Listado de Contratos Vigentes. ➤ Listado de Contratos Vencidos.</p>	<p>Actividades del proceso</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Extracción de información de sistema. 2. Definición de contratos a evaluar. 3. Corroboración de administrador. 4. Carga en sistema. 5. Seguimiento de información de contratos a evaluar. 6. Recepción de Formulario completado. 7. Elaboración de Análisis de los resultados 8. Definición de plan de acción. 	<p>Salida del Proceso producto/servicio</p> <p>➤ Proveedor evaluado. ➤ Resultados notificados a proveedor. ➤ Plan de acción notificado.</p>
<p>Registros generados (en caso de aplicar)</p> <p>- Formulario de Evaluación. - Minuta de reunión generada por la Comisión Evaluadora.</p>	<p>Controles del proceso (Indicadores u otros)</p> <p>✓ No definido.</p>	<p>Riesgos del proceso (Actividades críticas)</p> <ul style="list-style-type: none"> - No identificar que el contrato venció. - No contar con la información del ADC actualizada en sistema. - Aplicación no oportuna del Formulario de Evaluación, de acuerdo a las fechas estipuladas.

2. Objetivo del procedimiento

El objetivo de este Procedimiento es establecer un método estandarizado que defina los conceptos, criterios y etapas necesarias para evaluar de forma objetiva, sistemática y continua el desempeño de los proveedores de EFE y sus filiales. Se busca asegurar el cumplimiento de los compromisos contractuales y fomentar la mejora continua, considerando tanto la ejecución de contratos vigentes como la evaluación final de contratos concluidos.

3. Alcance del procedimiento

Este Procedimiento aplica a todos los contratos formalizados por EFE y sus filiales cuyo valor contractual sea igual o superior a 1.750 UF, y/o que correspondan a servicios o suministros definidos como críticos. Incluye contratos en ejecución o finalizados, y contempla etapas de evaluación periódica, final, análisis de desempeño y aplicación de medidas correctivas.

Quedan excluidos del alcance del presente Procedimiento aquellos contratos cuya gestión de compras no haya sido tramitada, total o parcialmente, por la Gerencia de Abastecimiento.

4. Descripción del Proceso

El objetivo del proceso es verificar el desempeño de los proveedores durante la vigencia de sus contratos para asegurar el cumplimiento de los compromisos acordados.

El documento MN-TRA-ADC-001 “*Manual del Administrador de Contratos*” establece que, dentro de los controles del desempeño del proveedor, el Administrador de Contrato es responsable de hacer la Evaluación de Proveedores, lo cual se describe a continuación:

1. Extracción de información de sistema.

Es responsabilidad del Gestor(a) de Proveedores extraer la información de los contratos desde el sistema SAP-ERP y demás plataformas disponibles, los datos a descargar son:

- Nombre del proveedor.
- Descripción del Contrato.
- Valor del contrato.
- Fecha de vencimiento del contrato.
- Empresa (EFE o Filial).
- Gerencia.
- Número de contrato en SAP.
- Datos del Administrador de Contrato.
- Datos de Jefatura directa.
- Categoría del contrato (Obras, suministros o servicios).
- RUT, si aplica.

2. Definición de contratos a evaluar.

El Gestor(a) de Proveedores identifica si corresponde aplicar evaluación final (contratos vencidos) o evaluación periódica (contratos vigentes). Solo se evalúan contratos críticos o con monto igual o mayor a 1.750 UF.

3. Corroboración del Administrador y envío de data de Contratos.

El Gestor(a) de Proveedores debe enviar un correo electrónico a cada Gerente(a) y ADC responsables de realizar la evaluación de proveedores, donde se notifica el inicio del proceso, se indican los contratos a evaluar en el periodo y se solicita la confirmación de los datos del contrato.

Es responsabilidad del ADC, en un plazo máximo de tres días hábiles, confirmar la información recibida.

Si el ADC no confirma la data en el tiempo establecido, Gestión de Proveedores debe proceder con la carga de los proyectos en SAP-ARIBA.

4. Carga en sistema.

El Gestor(a) de Proveedores carga en SAP-Ariba los proyectos de encuesta (evaluaciones), definiendo participantes: ADC, jefatura directa, Gestor de Proveedores y Jefe de Gestión de Abastecimiento. El sistema notifica automáticamente a los participantes, quienes cuentan con 7 días hábiles para completar la evaluación y 3 días hábiles adicionales para aprobación por parte de la jefatura.

5. Seguimiento de información de contratos a evaluar.

Una vez que se tiene los contratos cargados en el sistema SAP-ARIBA, el Gestor(a) de Proveedores debe comenzar con el seguimiento diario de los contratos que han sido respondidos y, si lo requiere, enviar avances de las respuestas en la evaluación.

Es responsabilidad del Gestor(a) de Proveedores revisar y confirmar que se haya respondido completamente la evaluación y derivar a la Jefatura Directa para la revisión y aprobación de lo evaluado.

Si la Jefatura Directa no está de acuerdo con la evaluación presentada por el ADC, el ADC debe justificar, dentro de 3 días hábiles, el motivo de por qué le otorgó esa calificación al proveedor. En caso de que la justificación entregada es válida, la Jefatura Directa aprueba, de lo contrario, se debe modificar la evaluación, para lo cual tiene nuevamente un período de 2 días hábiles para realizar la corrección, y su jefatura 2 días hábiles para aprobarla.

Si en el transcurso de este plazo no se cuenta con respuesta, el(la) Gestor(a) de Proveedores debe enviar un comunicado al(la) Gerente(a) respectivo, indicando el incumplimiento de la evaluación por parte del ADC, además este contrato no forma parte de la evaluación general.

6. Recepción de Formulario completado.

Con la evaluación ya aprobada por la Jefatura, es responsabilidad del Gestor(a) de Proveedores finalizar el proyecto en SAP-ARIBA.

7. Aspectos Generales de la Evaluación.

- En el caso de consorcios, la evaluación se asigna a la empresa responsable del contrato.
- Existen dos tipos de evaluación:
 - Parcial: Aplica a contratos con duración mayor a 12 meses y se efectúa anualmente.
 - Final: Aplica al término del contrato.
- Contratos ≤12 meses: tienen solo evaluación final.

- Contratos >12 meses: tienen evaluaciones anuales más la evaluación final.
- Contratos por cambios de servicio: quedan excluidos.
- Si un proveedor tiene múltiples contratos, se evalúa cada uno y se consolida un promedio global.

7.1 Fórmulas de Evaluación.

7.1.1 Fórmula 1: “Comportamiento Contractual del Proveedor”.

$$\text{Comportamiento Contractual del Proveedor} = \sum_{i=1}^n (\text{Calificación Criterio}_i \times \text{Ponderación Criterio}_i)$$

Donde:

- **n**: Número total de criterios evaluados.
- **Calificación Criterio_i**: Calificación obtenida en el criterio *i*.
- **Ponderación Criterio_i**: Peso asignado al criterio *i*.

Las ponderaciones se definen en los anexos 1 y 2.

7.1.2 Fórmula 2: “Evaluación del Proveedor”.

$$\text{Evaluación del Proveedor} = \frac{\sum \text{CCP: Comportamiento Contractual del Proveedor}}{\text{N}^\circ \text{ de Contratos}}$$

Donde:

- **∑ CCP**: Suma de los valores de Comportamiento Contractual del Proveedor obtenidos en todos contratos evaluados.
- **Nº de Contratos**: Número total de contratos evaluados para el proveedor.

7.2 Escala de Calificación:

Calificación de Desempeño	Descripción
Igual o mayor que 6 (hasta 7)	Supera las expectativas
Igual o mayor que 5 y menor que 6	Cumple las expectativas
Igual o mayor que 4 y menor que 5	Necesita Mejorar
Igual o mayor que 3 y menor que 4	No cumple con las expectativas
Menor que 3	Desempeño insatisfactorio

Tabla 1: Escala de calificación del Proceso de Evaluación de Proveedores.

8. Comunicación de Resultados

El área de Gestión de Proveedores es responsable de notificar a los ADC y jefaturas el inicio del proceso, quienes tienen 10 días hábiles para completar los formularios en el sistema. Si existe discrepancia, la jefatura puede rechazar la evaluación y otorgar 3 días adicionales para ajustes. Los resultados consolidados son comunicados al proveedor.

9. Acciones según resultados:

- **Si la Calificación es mayor igual a 4**: se comunica el resultado al proveedor y se registra en el sistema.

- **Si la Calificación es menor a 4 y el contrato está vigente (≥ 12 meses):** el ADC solicita al proveedor un plan de acción con máximo 3 medidas correctivas. Gestión de Proveedores coordina reunión, ADC valida y supervisa el cumplimiento, y Gestión de Proveedores hace seguimiento continuo. Si el proveedor obtiene por segunda vez consecutiva esta calificación, se activa la Comisión Evaluadora.
- **Si la Calificación es menor a 4 en contrato finalizado o con vigencia < 12 meses:** Gestión de Proveedores convoca a una sesión de análisis con ADC y Gerencia Usuaria, y se define un plan de acción con al menos 3 medidas. El proveedor recibe notificación formal y cuenta con 10 días hábiles para descargos. Si el proveedor obtiene por segunda vez consecutiva esta calificación, se activa la Comisión Evaluadora.

10. Comisión Evaluadora

La Comisión Evaluadora se constituye como el órgano encargado de analizar casos en que se presenten situaciones críticas en la evaluación de proveedores. Su activación se produce en dos escenarios:

Descargos del Proveedor:

Cuando un proveedor, tras ser informado de una calificación insatisfactoria, presenta descargos formales dentro de los 10 días hábiles establecidos. En este caso, la Comisión revisa los antecedentes, la respuesta del proveedor y el informe elaborado por el Administrador del Contrato (ADC).

Calificaciones Deficientes Reiteradas (< 4):

Cuando un proveedor obtiene una nota inferior a 4 en dos evaluaciones consecutivas, ya sea en contratos vigentes (≥ 12 meses) o finalizados (< 12 meses). Ante esta reiteración, la Comisión es convocada automáticamente para determinar las medidas a aplicar.

Flujo de descargos: El proveedor dispone de 10 días hábiles para enviar descargos formales. EFE dispone de 10 días hábiles para responder. Si persiste la disconformidad, se activa la Comisión Evaluadora para análisis final.

Integrantes:

- Un Representante de la Gerencia Legal.
- El Subgerente de Abastecimiento.
- La Subgerencia o Jefatura del Área Usuaria correspondiente al contrato evaluado.
- En casos que lo ameriten, se puede invitar a representantes de la Gerencia de Finanzas u otras áreas relevantes

Funciones:

La Comisión Evaluadora tiene como funciones principales:

- Revisar descargos y antecedentes: analizar la documentación presentada por el proveedor y la información respaldatoria del ADC.
- Evaluar integralmente el desempeño: considerar los resultados de la evaluación, las incidencias registradas (multas, boletas ejecutadas, incumplimientos) y la situación global del proveedor.
- Determinar acciones o medidas correctivas: establecer si corresponde una amonestación, suspensión temporal (6 meses a 5 años) o término anticipado del contrato.

- Impacto en futuros procesos: la decisión de la Comisión queda registrada en el sistema y puede ser considerada en licitaciones posteriores como antecedente que afecte la ponderación de la oferta.
- Registro y comunicación: formalizar la decisión, notificar al proveedor dentro del plazo de 10 días hábiles y asegurar la anotación en el Registro de Proveedores.

11. Acciones o medidas correctivas.

Si la Comisión determina las acciones o medidas correctivas, estas pueden incluir:

- **Amonestación formal.**
- **Suspensión temporal** de 6 meses a 5 años, según la gravedad.
- **Término anticipado del contrato**, cuando corresponda. En todo caso, se honran servicios ya prestados.

12. Reconsideración de la Suspensión

Los proveedores suspendidos pueden solicitar la reconsideración antes de concluir el plazo establecido en la acción o medida correctiva. Para ello, deben presentar antecedentes que acrediten la corrección de las situaciones que originaron la suspensión.

Es facultad privativa de EFE aceptar o rechazar la solicitud, considerando la gravedad de los hechos y la validez de los nuevos antecedentes. Si procede, Gestión de Proveedores reactiva al proveedor en el registro interno.

13. Efectos de la suspensión.

- El proveedor suspendido no puede participar en ningún proceso de abastecimiento, sin importar la modalidad.
- Gestión de Proveedores debe registrar su inactividad en SAP Ariba y SAP ERP.
- Ninguna filial o unidad de EFE puede adjudicar nuevos contratos al proveedor suspendido.
- En caso de contratos vigentes, la Comisión puede determinar su término anticipado; en todo caso, se deben honrar pagos por servicios efectivamente prestados y aceptados en sistema.

14. Impacto de la Evaluación en Procesos de Compras.

La calificación obtenida en el proceso de Evaluación de Desempeño queda registrada en el Registro de Evaluación de Proveedores. Estos resultados pueden ser considerados como antecedente en procesos de licitación en curso o futuros, influyendo en las evaluaciones técnico-administrativas y en las decisiones de adjudicación. EFE se reserva la facultad de aplicar dichos resultados según su criterio.

5. Responsabilidades

Las responsabilidades descritas en este procedimiento son las siguientes:

- **Gestor(a) de Proveedores.**
 - Extraer la información contractual desde SAP-ERP.
 - Identificar los contratos vigentes o vencidos que deben ser evaluados.
 - Notificar a las Gerencias Usuarias y Administradores de Contrato sobre el inicio del proceso.
 - Cargar la información en SAP-ARIBA y definir a los participantes del proyecto.
 - Programar recordatorios automáticos en el sistema.
 - Hacer seguimiento del estado de avance de las evaluaciones.

- Confirmar que la evaluación esté completa y derivar a la Jefatura Directa.
 - Finalizar el proyecto en el sistema tras la aprobación.
 - Publicar las calificaciones en SAP-ARIBA.
 - Elaborar un análisis consolidado de resultados.
 - Notificar resultados a áreas usuarias y preparar comunicaciones a proveedores.
 - Registrar inactividad del proveedor suspendido en SAP ARIBA y SAP ERP.
 - Coordinar reuniones para planes de acción.
 - Proporcionar informes e insumos a la Comisión Evaluadora.
 - Enviar notificaciones de resultados al proveedor, ADC y Jefatura Directa.
 - Realizar seguimiento a los planes de acción.
- **Administrador(a) de Contrato (ADC).**
 - Realizar la evaluación de desempeño del proveedor.
 - Justificar calificaciones cuando la Jefatura Directa lo requiera.
 - Elaborar un plan de acción cuando la calificación sea inferior a 4.
 - Supervisar y monitorear la implementación del plan de acción.
 - Participar en reuniones con el proveedor para planes correctivos.
 - Presentar antecedentes e informes para la Comisión Evaluadora.
 - **Jefatura Directa.**
 - Revisar y aprobar o rechazar las evaluaciones presentadas por el ADC.
 - Solicitar justificaciones si corresponde.
 - Validar el plan de acción propuesto.
 - Aprobar las medidas correctivas dentro de los plazos definidos.
 - **Área de Gestión de Proveedores.**
 - Coordinar sesiones para planes de acción o comisiones evaluadoras.
 - Brindar apoyo en la gestión de evaluaciones, seguimiento y comunicaciones.
 - Registrar la inhabilitación de proveedores suspendidos.
 - Asegurar el cumplimiento de los plazos y procedimientos asociados.
 - **Comisión Evaluadora.**

Integrada por: Representante de la Gerencia Legal / Subgerente de Abastecimiento / Subgerente o Jefatura Directa Área Usuaria.

- Analizar los descargos del proveedor y el informe del ADC.
- Decidir si aplica suspensión y por cuánto tiempo.
- Definir consecuencias futuras o medidas correctivas.
- Informar la decisión al proveedor.
- Determinar si corresponde término anticipado del contrato.
- Revisar solicitudes de reconsideración de suspensión.

6. Documentos relacionados

En el desarrollo del proceso se hace referencia a los siguientes documentos con los cuales existe una interacción:

- MN-TRA-ADC-001 “Manual del Administrador de Contratos”.

7. Anexos

- Anexo n°1 Formulario de Evaluación y Ponderación de Suministros y Bienes.

criterio	Ponderación Criterio	Interrogante/Opción	Ponderación Interrogante
<u>Multas Ejecutadas</u>	35%	¿Cuál fue la cantidad de multas ejecutadas durante el contrato?	100%
<u>Garantías Ejecutadas</u>	10%	¿Cuál fue la cantidad de garantías ejecutadas durante el contrato?	100%
<u>Cumplimiento de plazos de entrega de los bienes</u>	20%	¿El Proveedor cumple con el cronograma de entrega acordado?	50%
		¿El Proveedor entregó o realizó la totalidad de los productos pactados?	50%
<u>Calidad del Bien o suministro</u>	15%	¿Los productos fueron entregados cumpliendo las especificaciones técnicas, además de cumplir condiciones postventa?	50%
		¿Los productos sufrieron rechazos?	50%
<u>Cumplimiento Contractual</u>	20%	¿El Proveedor cumple con las condiciones de seguridad y prevención de riesgo de acuerdo a la legislación chilena?	34%
		¿El Proveedor cumple con el objetivo del contrato respetando la normativa interna de EFE?	33%
		¿El Proveedor cumple con las condiciones establecidas respecto a protección del medio ambiente y el cumplimiento de la legislación ambiental vigente a nivel nacional?	33%

- Anexo n°2 Formulario de Evaluación y Ponderación de Servicios.

Criterio	Ponderación Criterio	Interrogante/Opción	Ponderación Interrogante
<u>Multas Ejecutadas</u>	35%	¿Cuál fue la cantidad de multas ejecutadas durante el contrato?	100%
<u>Garantías Ejecutadas</u>	10%	¿Cuál fue la cantidad de garantías ejecutadas durante el contrato?	100%
<u>Cumplimiento de plazos de entrega de los bienes</u>	20%	¿El Proveedor cumple con el cronograma de entrega acordado?	50%
		¿El Proveedor realizó la totalidad del servicio requerido?	50%
<u>Calidad del Servicio</u>	10%	¿El Proveedor cumple con el personal exigido?	50%
		¿El Proveedor dio soluciones a las quejas o inconvenientes de forma oportuna?	50%
<u>Cumplimiento Contractual</u>	25%	¿El Proveedor cumple con las condiciones de seguridad y prevención de riesgo de acuerdo a la legislación chilena?	34%
		¿El Proveedor cumple con el objetivo del contrato respetando la normativa interna de EFE?	33%
		¿El Proveedor cumple con las condiciones establecidas respecto a protección del medio ambiente y el cumplimiento de la legislación ambiental vigente a nivel nacional?	33%

- Anexo n°3 “Modelo Carta Notificación de Resultados de Evaluación”: registro ubicado en Gestor Documental Corporativo.

8. Identificación de los Cambios

A continuación, se detallan los cambios generados en las diferentes versiones del presente documento:

N° de Versión	Resumen de los cambios realizados	N° de página	Fecha de emisión
01	Documento original	todas	jun-2025
02	Incorporación de Escala de calificación del Proceso de Evaluación de Proveedores.	5	oct-2025
03	Cambio de alcance del procedimiento y relación con otros documentos	3 y 8	feb-2026

Fin del documento