

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN DEL
DESEMPEÑO DE PROVEEDORES**

JUNIO 2021



Contenido

1.	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INSTRUCTIVO.....	2
2.	HOJA DE APROBACIÓN	2
	CAPÍTULO I. GENERALIDADES.....	3
1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	USO Y ACTUALIZACIÓN.....	3
3.	OBJETIVOS DEL INSTRUCTIVO	4
4.	ALCANCES	4
5.	MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
6.	VIGENCIA	5
7.	DEFINICIONES	5
	CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL INSTRUCTIVO	6
8.	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES.....	6
8.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	6
8.2	DIAGRAMA DE FLUJO	11
9	ANEXOS.....	12
	ANEXO 1	12
	ANEXO 2	13
10	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	14



NOMBRE DEL PROCESO: INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES

DEPENDENCIAS: OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES



1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INSTRUCTIVO

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Licda. Gilda Hernández	Jefatura	Oficina Gestión de Relacionamento con Proveedores
Ing. Erika Barraza	Consultora	USAID
Dr. Ernesto Chávez Coto	Jefatura de Departamento	Departamento de Regulación
Ing. William Cornejo	Jefe Interino	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua
Elaborado por:		
Licda. Reina María Guerra	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua

2. HOJA DE APROBACIÓN

Licda. Renata Vásquez de Vásquez Jefe de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Licda. Gilda Hernández Jefe Oficina Gestión de Relacionamento con Proveedores	Lic. José Martín López Jefe División de Abastecimiento	Licda. Marina Rosa de Cornejo. Jefe Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
Revisó			

Dr. Marlon Reyes Subdirector Logístico	Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe Unidad de Desarrollo Institucional
Autorizó	Oficializó



CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuáles sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este Instructivo ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas a iniciativa de los funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este instructivo será el patrón bajo el cual operarán las dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorías que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del instructivo y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un documento completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. USO Y ACTUALIZACIÓN

- a) Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del instructivo para consulta y análisis del trabajo.
- b) El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el instructivo como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- c) Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- d) Posterior a las actualizaciones del instructivo, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- e) El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.



3. OBJETIVOS DEL INSTRUCTIVO

Contar con un proceso definido de evaluación del desempeño de proveedores durante y al final de la ejecución de los contratos adjudicados de bienes y servicios, que contribuya a mejorar la comunicación, el seguimiento, y la disminución del riesgo de desabastecimiento, estableciendo criterios que permitan medir el cumplimiento de las cláusulas definidas en los contratos y de los parámetros de desempeño esperados.

4. ALCANCES

El presente instructivo aplica para:

- a) La gestión de Evaluación del Desempeño de Proveedores de los Contratos de medicamentos, Insumos médicos y servicios en ejecución.
- b) Subdirección Logística, jefaturas de División Abastecimiento, División de Planificación y Monitoreo de Suministros, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales, Oficina Gestión de Relacionamiento con Proveedores, Departamento Regulación y Departamento Monitoreo de Redes Integrales e Integradas de Salud, que se encuentran relacionados en la cadena de abastecimiento

5. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la elaboración de este Instructivo se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**

- ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**

- Definición del Sistema de Control Interno Art.2
- Objetivos del Sistema de Control Interno Art.3
- Responsables del Sistema de Control Interno Art.5

- ✓ **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

- Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art.42, 43, 44, 45
- Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art. 46, 47



- Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49
- ✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**
 - Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84
- ✓ **NORMA ISO 9001-2015**

6. VIGENCIA

El presente "INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES" entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

7. DEFINICIONES

Para uso del presente instructivo se entenderá:

- Proveedor: empresa proveedora de un bien o servicio con el cual se ha pactado un contrato.
- Administrador del Contrato: es la persona que tiene la responsabilidad de gestionar y realizar el seguimiento a la ejecución de todas las actividades del contrato.
- Evaluación del Desempeño de un Proveedor: Es el resultado del análisis detallado de la gestión del proveedor en la ejecución de sus contratos y del cumplimiento de los criterios de desempeño establecidos.
- Gestión del Desempeño del Proveedor: es el conjunto de actividades que comprende la evaluación del desempeño de los proveedores y la implementación de los correspondientes planes de mejoramiento.
- Plan de Mejora: es el conjunto de acciones planeadas por el proveedor, a partir de lo evidenciado en la evaluación del desempeño que le permitirá asegurar el mejoramiento de sus procesos.
- Interventor del contrato: el analista logístico de la Oficina Gestión de Relacionamiento con Proveedores (OGRP), que será responsable de consolidar las evaluaciones del desempeño de los proveedores del Instituto efectuadas por el equipo evaluador, en la



herramienta elaborada para tal fin, durante y al finalizar la ejecución de un contrato y según la periodicidad señalada en el presente Instructivo. A su vez, será responsable del seguimiento a los planes de mejora que deben plantear y ejecutar los proveedores cuando sean evaluados bajo la tipología de "REGULAR" o "DEFICIENTE" según se define en la normativa.

CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL INSTRUCTIVO

8. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES

8.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores debe informar a las dependencias del Instituto involucradas en la cadena de suministro (Departamento de Regulación, Departamento de Planificación y Monitoreo de Suministros, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, División de Abastecimiento) y a los proveedores actuales sobre la implementación del proceso para evaluar el desempeño de los proveedores, así como el mecanismo que permitirá realizarla.
2. La Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores es responsable de programar y coordinar reuniones periódicas con el equipo evaluador, el cual estará conformado por un representante de cada una de las siguientes áreas: Abastecimiento, UACI, Administradores de Contratos (medicamentos e insumos médicos), División de Planificación y Monitoreo de Suministros, para requerir los insumos necesarios para la evaluación del desempeño de los proveedores.
3. UACI debe proporcionar los primeros 5 días hábiles de cada mes a la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores, listado de proveedores registrados en la base de datos actualizado, donde aparece el nombre y código/NIT del proveedor, número de contratos, Libres Gestiones y órdenes de compra, informe de incumplimientos donde se detalle si éstos han sido superados o no.
4. División de Abastecimiento debe proporcionar informe mensual de cumplimiento de entregas (en tiempo/incumplimiento de las mismas) detallando fechas y cantidades establecidas, así como informe mensual de estatus de calidad (aprobados, rechazados, fallas de calidad).
5. La evaluación debe ser específica para cada Proveedor según lo contratado:
 - Contrato de Suministros de Bienes (medicamentos e Insumos Médicos)
 - Contrato de Servicios Administrativos y de Salud



6. Debe realizarse evaluaciones periódicas durante la ejecución del contrato, con el fin de asegurar que el proveedor está cumpliendo con las obligaciones establecidas en el mismo. Cada evaluación periódica debe reflejar el comportamiento del proveedor durante la ejecución del contrato y la frecuencia de la evaluación depende de la duración del contrato de acuerdo al cuadro siguiente:

PLAZO DE EJECUCIÓN DE CONTRATO	EVALUACIÓN
Inferior o igual a 3 meses	Se realizará una única vez al finalizar el plazo, antes de terminar la vigencia del contrato.
Superior a 3 meses e inferior o igual a doce (12) meses	Se realizará una primera evaluación una vez se cumpla el 50% del plazo y una última evaluación al finalizar el plazo, antes de terminar la vigencia del contrato.
Superior a 12 meses	Se realizará la evaluación cada 6 meses de ejecución y una última evaluación al finalizar el plazo, antes de terminar la vigencia del contrato.

7. Al finalizar el contrato se debe realizar la Evaluación del Desempeño Final, la cual es el resultado del desempeño del proveedor en todo el plazo de ejecución del contrato. Dicha evaluación deberá ser firmada tanto por el Interventor de Contrato (OGRP) y por la Jefatura de Subdirección Logística.
8. El Interventor del contrato (OGRP) debe comunicar los resultados de la evaluación del desempeño al proveedor y a UACI posterior a la finalización del (los) contrato(s), de lo cual se debe dejar constancia documental para efecto de futuras gestiones.
9. Los criterios a evaluar para ejecutar la calificación periódica o final de los proveedores son los siguientes (ver tabla en anexo 1):

Criterios de oportunidad

- I. Cumplimiento de entregas de bienes y servicios:

En este criterio se califica el cumplimiento de los aspectos contractuales, relacionados con las entregas de bienes y servicios de acuerdo con las fechas y cantidades establecidas según calendario de entregas.

- Cumplimiento en las entregas según fecha: Calificación del cumplimiento teniendo como base los tiempos de entrega aceptados por la contratista para la entrega del producto (Programa de entregas establecido por División de Abastecimiento) o prestación de un servicio (Definido por los usuarios).
- Cumplimiento de entregas según cantidades: Calificación del cumplimiento de la entrega de la cantidad de producto o número servicios pactado.



Criterios de calidad

II. Calidad del bien o servicio

Este criterio define el cumplimiento de todas las especificaciones de calidad del producto, es decir asegurar que los productos cumplan con los requisitos establecidos.

- Conformidad: Cumplimiento de especificaciones técnicas del producto o servicio definidas en fichas técnicas, oferta técnica y especificaciones de lo solicitado en las gestiones de compra institucional.

III. Calidad del servicio o atención - comunicación

Este criterio verifica el desempeño del proveedor en los aspectos de atención a reclamos y servicios después de realizadas las entregas o prestado el servicio.

- Reclamos: Evalúa la gestión del proveedor para dar solución o atención a las no conformidades de calidad.
- Comunicación: La calificación la determina la solución y la oportunidad con que la solicitud es atendida por el proveedor.

Criterios de Gestión en la ejecución del contrato

IV. Gestión

Criterio que evalúa la gestión del proveedor en aspectos de entrega de documentos como facturación correcta y a tiempo, respuesta efectiva del proveedor a los requerimientos del ISSS.

- Facturación: entrega de documentación oportunamente
- Requerimientos: entrega oportuna de respuestas y de soluciones a requerimientos institucionales.
- Comunicación: Cuenta con los medios de comunicación necesarios para responder oportunamente a las consulta o requerimientos.

10. La ponderación de los criterios para la calificación de proveedores deberá realizarse de acuerdo al detalle siguiente:

CRITERIOS A EVALUAR	PONDERACIÓN
Criterios de oportunidad	35 %
1. Cumplimiento en entregas según fecha	
2. Cumplimiento en entregas según cantidad	
Criterios de calidad	35 %
1. Conformidad con las especificaciones del producto	
2. Gestión oportuna de quejas por no conformidades de calidad	
3. Calidad del servicio o atención (comunicación)	
Criterios de gestión	30 %
1. Cumplimiento en la entrega de documentos	
2. Atención oportuna de reclamos o solicitudes	
3. Atención oportuna a consultas o requerimientos	
TOTAL	100%



11. La escala de calificación del desempeño debe ser única para todos los proveedores, independientemente si es de producto o servicio, y se debe realizar sobre la base de una escala continua de 0 a 100 %, obtenido de los puntajes ponderados de las evaluaciones parciales del periodo evaluado. El porcentaje de calificación obtenido define el resultado de la evaluación y las acciones recomendada según el cuadro siguiente:

Escala de Evaluación del Desempeño (%)	Resultado de Evaluación	Acciones recomendadas
Mayor o igual a 90 %	Excelente	Maximizar el valor (negociar un beneficio adicional) en la prestación de servicio
Mayor o igual a 80% y menor de 90%	Muy Bueno	
Mayor o igual a 70% y menor a 80%	Bueno	Plan de mejora en la prestación del servicio
Mayor o igual a 60% y menor de 70%	Regular	
Menor a 60%	Deficiente	Plan de mejora aplica si es proveedor único o estratégicos

12. Si durante la ejecución de un contrato, el resultado de la evaluación periódica al desempeño del proveedor es "regular", el interventor del contrato (OGRP) debe acordar un plan de mejora con el proveedor para optimizar su desempeño.

13. Una vez evaluados todos los proveedores y registrado su estatus en el sistema de gestión correspondiente, se debe emitir un reporte consolidado de la evaluación final de cada proveedor, el cual deberá ser remitido a UACI y a la Subdirección Logística.

14. La Evaluación del Desempeño de Proveedores debe estar disponible para las áreas autorizadas para su visualización y utilización (Abastecimiento, UACI, Administradores de Contratos, UFI, Oficina de Inteligencia de Mercado, División de Planificación y Monitoreo de Suministros entre otras) a través del sistema de gestión.

15. Se debe dar prioridad a la evaluación del desempeño del proveedor a aquellos que proveen códigos clasificados de alto impacto en la prestación del servicio y riesgo alto para el abastecimiento según la segmentación de suministros para adquisición. (ver anexo 2)

16. La Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores debe dar a conocer el resultado de la evaluación del desempeño a cada uno de los proveedores que han sido evaluados en este proceso y solicitar la presentación de los planes de mejora en los casos que se requiera.



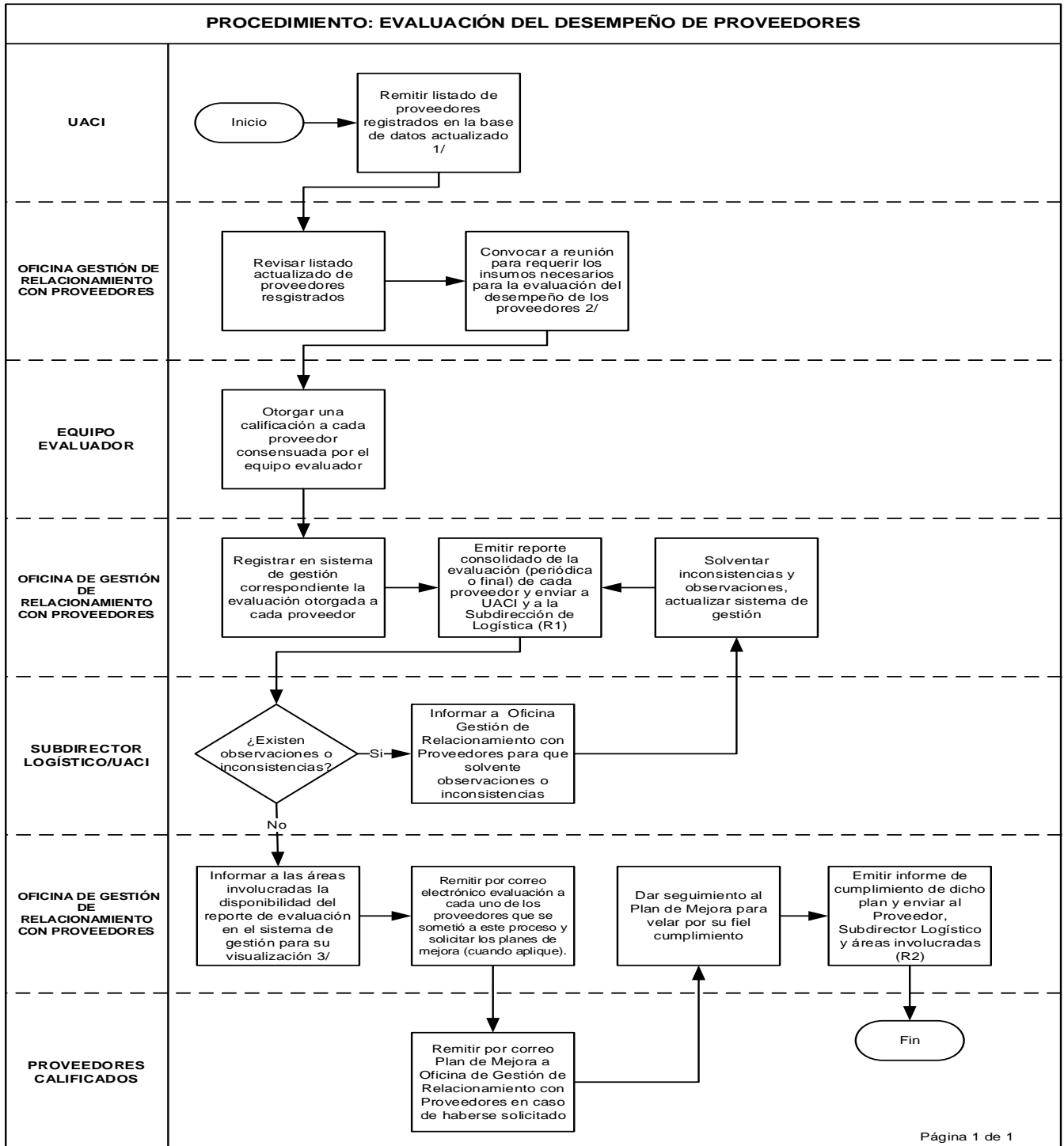
NOMBRE DEL PROCESO: INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES

DEPENDENCIAS: OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES

17. En caso de solicitar planes de mejora a los proveedores, la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores debe dar seguimiento al cumplimiento del mismo estipulando fecha para su entrega y ejecución. A la vez, debe emitir un informe sobre el cumplimiento de dicho plan y lo envía al Proveedor, Subdirector Logístico y áreas involucradas.



8.2 DIAGRAMA DE FLUJO



1/UACI proporcionará los primeros 5 días hábiles de cada mes a la Oficina de Gestión de Relacionamento con Proveedores listado de proveedores registrados en la base de datos actualizado, donde aparece el nombre y código/NIT del proveedor, número de contratos, Libres Gestiones y órdenes de compra, informe de incumplimientos pedidos, número de incidencias totales y número de incidencias aún abiertas

2/ La Oficina de Gestión de Relacionamento con Proveedores programará y coordinará reuniones periódicas con las áreas de Abastecimiento, UACI, Administradores de Contratos, UFI, División de Planificación y Monitoreo de Suministros entre otras, para requerir los insumos necesarios para la evaluación del desempeño de los proveedores

3/ Abastecimiento, UACI, Administradores de Contratos, UFI, Oficina de inteligencia de Mercado, División de Planificación y Monitoreo de Suministros entre otras



9 ANEXOS

ANEXO 1

HERRAMIENTA DE CALIFICACIÓN - MECANISMOS DE COMPRA

a. MECANISMO DE COMPRA

b. PERIODO DE CALIFICACIÓN

c. NOMBRE/CARGO RESPONSABLE DE CALIFICACIÓN

_____ mm/yyyy - mm/yyyy _____

d. Componente a evaluar	e. Criterio	f. Ponderación	g. Calificación aplicada		h. Puntaje Ponderado	i. Puntaje Total
1. Criterios de Oportunidad		35%		0%	0	
1.1 Cumplimiento en las entregas según fecha	Sin retrasos		100%		0	200
	Retrasos < 3 meses, sin impacto en la disponibilidad*		90%		0	
	Retrasos entre 3 y 6 meses, sin impacto en la disponibilidad*		75%		0	
	Retrasos > 6 meses, sin impacto en la disponibilidad*		55%		0	
	Retrasos < 3 meses, con impacto en la disponibilidad*		35%		0	
	Retrasos entre 3 y 6 meses, con impacto en la disponibilidad*		15%		0	
	Retrasos > 6 meses, con impacto en la disponibilidad*		0%		0	
	1.2 Cumplimiento de entregas según cantidades		Cumple	100%		
	No Cumple	0%		0		
2. Criterios de Calidad		35%		0%	0	
2.1 Conformidad con las especificaciones de producto de acuerdo con la ficha técnica. <i>Nombre genérico, concentración, presentación, forma farmacéutica, etiquetas y vida útil mínima solicitada.</i>	Cumple todas las especificaciones		100%		0	200
	No cumple todas las especificaciones		0%		0	
2.2 Gestión oportuna del proveedor para dar solución o atención a las no conformidades de calidad.	Oportuna		100%		0	
	Inoportuna		0%		0	
2.3 Calidad del servicio o atención - comunicación	Oportuna		100%		0	
	Inoportuna		0%		0	
3. Criterios de Gestión en la Ejecución del Contrato		30%		0%	0	
3.1 Cumplimiento con la entrega completa y a tiempo de la documentación respaldo del envío. <i>Factura, Orden de compra, Packing List, copia del certificado de calidad (cuando aplique).</i>	Cumple		100%		0	200
	No Cumple		0%		0	
3.2 Responde de manera ágil (en un tiempo máximo de 72 horas) a los reclamos o solicitudes sobre cambios en documentación, requerimientos, faltantes etc.	Cumple		100%		0	
	No Cumple		0%		0	
3.3 Responder oportunamente a consultas o requerimientos	Oportuna		100%		0	
	Inoportuna		0%		0	

* disponibilidad: abastecimiento por debajo del inventario mínimo definido en el País

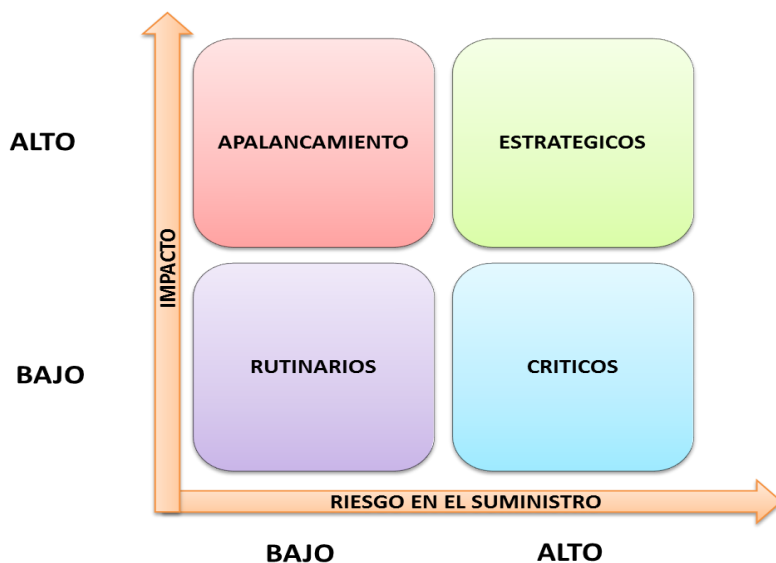


NOMBRE DEL PROCESO: INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES

DEPENDENCIAS: OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES

ANEXO 2

SEGMENTO DE SUMINISTROS	IMPACTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO	RIESGO PARA EL ABASTECIMIENTO
APALANCAMIENTO	Alto	Bajo
ESTRATÉGICO	Alto	Alto
CRÍTICO	Bajo	Alto
RUTINARIOS	Bajo	Bajo





NOMBRE DEL PROCESO: INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES

DEPENDENCIAS: OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES

10 REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por
ACUERDO #2019-2232.NOV. "Propuesta de Estructura Organizativa del ISSS 2019"	Licda. Reina Guerra	Dr. Marlon Reyes
Fecha: Marzo 2020	Fecha: Mayo 2021	Fecha: Mayo 2021