



Gerencia de **Compras Corporativas**



COMP-06-00-P

Evaluación de Proveedores

	Procedimiento Evaluación de Proveedores			<i>Código Proceso</i> COMP-06-00-P
				Sistema de Gestión de Calidad
Fecha de Revisión 10/04/2024	Revisión Nº 11	Fecha de Emisión 20/07/2015	Página 2 de 11	

INDICE

Estado de cambios del documento.....	3
I. Procedimiento Evaluación de Proveedores.....	5
1.1 Objetivo	5
1.2 Alcance.....	5
1.3 Definiciones	5
2 Desarrollo del proceso	7
2.1 Proceso de evaluación.....	7
2.2 Planes de acción y seguimiento	7
Anexo N° 1: Ponderación evaluación proveedores.....	9
Anexo N° 2: Procedimientos y documentos relacionados.....	10
Anexo N° 3: Registros.....	11

	Procedimiento Evaluación de Proveedores			<i>Código Proceso</i> COMP-06-00-P
				Sistema de Gestión de Calidad
	Fecha de Revisión 10/04/2024	Revisión Nº 11	Fecha de Emisión 20/07/2015	Página 3 de 11

Estado de cambios del documento

Nombre		Fecha	Área
Autor	Solange Mourgues / Christian Selman	20-07-2015	Subgerencia O&D / Subgerencia de Procesos
Aprobado por	Adolfo Olivares / María Suárez	21-07-2015	Subgerencia O&D / Subgerencia de Procesos

Registro de Modificaciones

Revisión		Autor	Descripción de la Modificación	Aprobado por
Nº	Fecha			
1	20-07-2015	Christian Selman	Emisión del documento	Adolfo Olivares
2	21-07-2015	Christian Selman	Incorporación del flujo del proceso	Adolfo Olivares
3	16-08-2016	Christian Selman	Se actualiza procedimiento debido a implementación de plataforma Ariba.	Adolfo Olivares
4	31-07-2018	Oscar Bobadilla	Se actualiza procedimiento debido a nuevo modelo de evaluación de proveedores Se modifica alcance de evaluación de proveedores. Se modifican pilares de evaluación de proveedores. Se incorpora modelo y flujo de proceso de monitoreo de proveedores.	Rodrigo Pradenas
5	08-11-2019	Solange Mourgues	Se actualiza procedimiento y se especifica diferencia entre monitoreo y evaluación	Rodrigo Pradenas
6	30-11-2020	Solange Mourgues	Se incorpora un nuevo pilar en el proceso de monitoreo (Ciberseguridad)	Rodrigo Pradenas
7	25-07-2022	Solange Mourgues	Revisión sin cambios	Rodrigo Pradenas
8	16-03-2023	Solange Mourgues	Modificación formato y actualización de plataforma de compras	Rodrigo Pradenas

	Procedimiento Evaluación de Proveedores			<i>Código Proceso</i> COMP-06-00-P
				Sistema de Gestión de Calidad
Fecha de Revisión 10/04/2024	Revisión Nº 11	Fecha de Emisión 20/07/2015	Página 4 de 11	

9	19-06-2023	Solange Mourgues	Actualización de estructura y roles	Christian Selman
10	19-10-2023	Solange Mourgues	Modificación evaluación de proveedores	Christian Selman
11	10-04-2024	Solange Mourgues	Nuevo modelo de segmentación proveedores	Christian Selman

	Procedimiento Evaluación de Proveedores			<i>Código Proceso</i> COMP-06-00-P
				Sistema de Gestión de Calidad
Fecha de Revisión 10/04/2024	Revisión Nº 11	Fecha de Emisión 20/07/2015	Página 5 de 11	

I. Procedimiento Evaluación de Proveedores

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo

Establecer políticas, actividades y responsabilidades que permitan mejorar continuamente el desempeño de los proveedores, a través de constante evaluación e incorporación de planes de acción acorde a las falencias detectadas.

- Contar con proveedores idóneos para Entel, que posean capacidad de atender los requerimientos y se encuentren alineados a la política de la empresa.
- Generar un marco regulatorio que permita entregar visibilidad del desempeño del proveedor respecto al resultado y de acuerdo con los estándares de calidad esperados por la compañía.
- Detectar oportunidades de mejora para el desarrollo continuo, con el fin de mejorar el desempeño, servicios, disminuir costos o incrementar los ahorros.
- Transparentar y comunicar la forma de ejecutar el proceso correctamente, los involucrados, roles y actividades desarrolladas.
- Minimizar el riesgo para la compañía.

1.2 Alcance

- El proceso debe ser ejecutado de forma continua y de manera colaborativa entre la Subgerencia de Desarrollo y Gestión, Prevención de Riesgo, Outsourcing, Gestión de Seguros Inmobiliarios, Gerencia de Compras, Ciberseguridad y Protección de datos, Compliance y las Áreas Técnicas como servicios ciberseguridad, Operaciones, Redes e Infraestructura, entre otras.
- La evaluación aplica para todos los servicios asociados a la ISO:9001 de Entel que se encuentren activos en sistema "E)CLiC".

1.3 Definiciones

Compañía o ENTEL: Corresponde a las sociedades "Empresa Nacional de telecomunicaciones S.A. (Entel SA), "Entel PCS Telecomunicaciones S.A." (Entel PCS) y sus empresas filiales, y Entel Perú S.A. (Entel Perú) que actualmente o en el futuro compre bienes o contrate los servicios de un Proveedor.

Proveedores o Contratista (en adelante indistintamente Proveedores): Toda persona natural o jurídica, así como sus socios o accionistas, ejecutivos, empleados directos o subcontratados, asesores externos o mandatarios, que vende bienes o presta servicios a ENTEL, ya sea de manera eventual, esporádica, periódica o permanente. En adelante indistintamente Proveedores.

	Procedimiento Evaluación de Proveedores			<i>Código Proceso</i> COMP-06-00-P
				Sistema de Gestión de Calidad
Fecha de Revisión 10/04/2024	Revisión Nº 11	Fecha de Emisión 20/07/2015	Página 6 de 11	

Políticas: Dependiendo de las falencias detectadas en la evaluación, existirán dos tipos de políticas o escenarios, las cuales serán:

- **Política de mejora:** Busca mejorar distintos incumplimientos en los pilares de evaluación de manera ágil bajo un plan de acción.
- **Política Restrictiva:** Aplica para incumplimientos de carácter grave y que representan un riesgo importante para la compañía, esto podría generar un comité conformado por los responsables de el o los pilares con incumplimiento y/o se informará a los involucrados antes de proceder a bloquear al proveedor

En caso de incumplimientos reiterativos (más de 2 instancias), una política de mejora puede convertirse en una política restrictiva

Cada falencia detectada estará asociada a un plan de acción que deberá ser ejecutado con una periodicidad establecida y monitoreada por la Subgerencia Desarrollo y Gestión.

Cada pilar contará con una ponderación y un responsable el cual deberá proporcionar información para la evaluación del proveedor.

Pilar	Porcentaje Contratista	Porcentaje No Contratista	Ejecutor
Morosidad	10%	0%	Compras
Prevención de Riesgos	15%	0%	Prevención de Riesgos
Outsourcing	15%	0%	Outsourcing
Seguro	10%	0%	Seguro
Contrato	10%	20%	Cliente interno
Boleta	10%	20%	Compras
Ciberseguridad y protección de datos	5%	10%	Ciberseguridad y protección de datos
Compliance	5%	10%	Compras
Cliente interno – Calidad	10%	20%	Cliente interno
Cliente interno - Entregable	10%	20%	Cliente interno
TOTAL	100%	100%	

Las siguientes acciones o falencias identificadas en la evaluación son consideradas como faltas graves, conllevando con esto el bloqueo inmediato del proveedor, entre otras acciones a definir en comité:

- Conflicto de interés en caso de que no haya sido declarado o aprobado según procedimiento vigente.
- Incumplimiento código de ética, código de conducta (lavado de activos, modelo de prevención del delito, etc).
- Proporcionar información falsa.
- Incumplimiento de NDA (acuerdo de confidencialidad).

	Procedimiento Evaluación de Proveedores			<i>Código Proceso</i> COMP-06-00-P
				Sistema de Gestión de Calidad
Fecha de Revisión 10/04/2024	Revisión N° 11	Fecha de Emisión 20/07/2015	Página 7 de 11	

- Incumplimiento legislación laboral (trabajadores menores de edad).
- Cobros indebidos.
- Fraude.

2 Desarrollo del proceso

2.1 Proceso de evaluación

- La evaluación de un proveedor iniciará siempre desde la Subgerencia de Desarrollo y Gestión, quién llevará a cabo el proceso con los proveedores definidos a evaluar, generando la encuesta a través de Outlook Form u otra herramienta dispuesta para estos requerimientos.
- Los proveedores serán evaluados en los siguientes pilares: Morosidad, Prevención de Riesgos, Outsourcing, Boleta de garantía, Contrato, Seguros y Ciberseguridad y Protección de datos, Compliance y Encuesta Cliente interno (calidad y entregable).
- Cada área del pilar respectivo es responsable de que los proveedores cumplan con los requisitos solicitados. Desarrollo y Gestión será responsable de apoyar a estas áreas en caso de incumplimientos reiterativos.
- La evaluación se llevará a cabo mediante la información obtenida desde el “SIGEC” que se complementará con la evaluación del cliente interno, lo cual nos permitirá conocer el desempeño del proveedor.
- Para los casos de incumplimiento, la Subgerencia de Desarrollo y Gestión será responsable de comunicar los planes de acción a las áreas correspondientes para que cada uno gestione las mejoras en los plazos acordados. En caso de que esto no se cumpla, el proveedor podría ser bloqueado.

2.2 Planes de acción y seguimiento

- La notificación y seguimiento de los planes de acción será vía correo a todos los participantes que corresponda.
- Los planes de acción deben ser gestionados por las áreas responsables, aplicando políticas y plazos de cumplimiento de estos.
- En caso de que no se cumplan los planes de acción en los plazos acordados, existirá un máximo de dos instancias para regularizar. De lo contrario, se procederá a bloquear el proveedor.
- Para corroborar que el proveedor cumplió con los planes de acción y se encuentra cumpliendo con todos los pilares, se reevaluará para validar si el proveedor mejoró en comparación a su resultado inicial y se informará a todas las áreas participantes.

Se ha definido el siguiente listado con planes de acción, plazos sugeridos y tipo política, en base al tipo de observación que podría tener el proveedor:



Procedimiento Evaluación de Proveedores

Código Proceso

COMP-06-00-P

Sistema de Gestión de Calidad

Fecha de Revisión
10/04/2024

Revisión Nº
11

Fecha de Emisión
20/07/2015

Página
8 de 11

Pilar	Incumplimiento	Plan de acción	SLA resolución	Tipo de Política
Morosidad	Deudas en informe dicom	Informar a proveedor para que regularice y/o generar plan de acción en conjunto	1 mes	De mejora
PPRR	Incumplimiento en PPRR de 3 o más meses	Apoyo a PPRR en incumplimiento de 3 o más meses, contactando al proveedor para regularizar su situación	3 meses	De mejora
	Accidentes graves o faltas por negligencia de la Empresa	Se procederá a bloquear al proveedor, una vez sea informado por PPRR	Inmediato	Restrictiva
Outsourcing	Deudas laborales y previsionales	Se procederá a bloquear al proveedor, una vez sea informado por Outsourcing	Inmediato	Restrictiva
	Demandas laborales			
	Proveedores no acreditados	Informar a compras y cliente interno para gestionar la acreditación	1 mes	De mejora
Seguro	Sin seguro	Informar a Proveedor para regularicen con el área de Seguros	1 mes	De mejora
	No controlados por Entel			
Contratos	No posee Contrato	Informar a Cliente interno para que se inicien las gestiones con apoyo de Compras	3 meses	De mejora
Boletas	No posee Boleta de garantía	Informar a Compras para Solicitar / Actualizar Boleta de Garantía	1 mes	De mejora
Ciberseguridad y Protección de datos	Incidentes críticos	Se procederá a bloquear al proveedor, una vez sea informado por Ciberseguridad y Privacidad de datos	Inmediato	Restrictiva
	Incumplimiento programa y/o cláusula	Ciberseguridad y Privacidad de datos deben crear planes de acción en conjunto con el proveedor para evitar futuros incumplimientos	2 meses	De mejora
Compliance	No posee documentación	Informar a Compras para iniciar el proceso de regularización de declaraciones y NDA	1 mes	De mejora
	Anotaciones en compliance tracker	Informa a compras y solicitante para tomar medidas correctivas	Inmediato	De mejora
	Incumplimiento Código de ética y/o Código de conducta	Bloqueo inmediato y crear comité en conjunto a Compras, clientes internos y proveedor (Validar contrato, NDA)	Inmediato	Restrictiva
Encuesta Cliente Interno	Inconformidad en plazos y entregables	Crear comité en conjunto a Compras, clientes internos y proveedor	A acordar con cliente interno	De mejora
	Inconformidad en calidad			

	Procedimiento Evaluación de Proveedores			<i>Código Proceso</i> COMP-06-00-P
				Sistema de Gestión de Calidad
Fecha de Revisión 10/04/2024	Revisión Nº 11	Fecha de Emisión 20/07/2015	Página 9 de 11	

Anexo N° 1: Ponderación evaluación proveedores

El resultado de los proveedores está asociados a distintos criterios de evaluación, este puede ser bajo, mediano o alto riesgo, el cual nos indica si existen acciones de mejora o en caso de realizar un seguimiento, el posible bloqueo del proveedor.

En caso que un proveedor crítico obtenga como resultado “Alto riesgo”, se analizarán los pilares con incumplimiento y se regularizarán los planes de acción con cada una de las áreas correspondientes.

Criterios	Desde	Hasta
Alto riesgo	0%	70%
Mediano riesgo	71%	85%
Bajo riesgo	86%	100%

Responsabilidades:

Subgerencia de Outsourcing: Proporcionar base contratistas, gestionar el cumplimiento de los proveedores de acuerdo con los requisitos exigidos por el área y en caso contrario informar cuando se deba bloquear a los proveedores ya sea por incumplimientos y/o demandas laborales

Subgerencia de PRR: Proporcionar información y gestionar el cumplimiento de los proveedores en temas de prevención de riesgo.

Área de Seguros: Informar y gestionar de manera mensual lista del estado de seguros por proveedor.

Subgerencia Seguridad de la información: Informar y gestionar de manera mensual, el estado de los proveedores.

Subgerencia Privacidad de Datos: Informar y gestionar de manera mensual, el estado de los proveedores.

Subgerencia Compliance: Mediciones periódicas y automáticas de la base de terceros en las listas de sancionados.

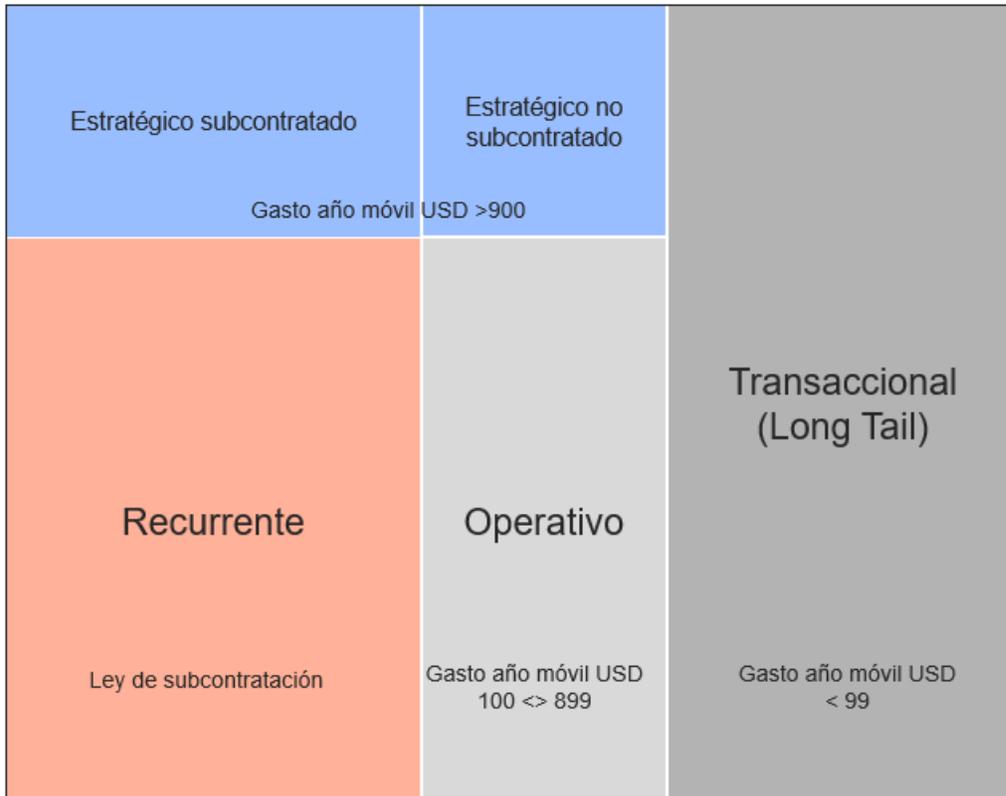
	Procedimiento Evaluación de Proveedores			<i>Código Proceso</i> COMP-06-00-P
				Sistema de Gestión de Calidad
Fecha de Revisión 10/04/2024	Revisión Nº 11	Fecha de Emisión 20/07/2015	Página 10 de 11	

Cliente interno: Gestionar el contrato y firma con proveedor, además de responder encuesta de evaluación en los plazos indicados.

Gerencia de Compras: Proporcionar información de contratos, boletas de garantía, declaraciones y NDA, además de llevar a cabo cada uno de los procesos que le competen.

Anexo N° 2: Segmentación y criterios de proveedores

La segmentación de los proveedores está definida por 2 criterios: asociado a ley de subcontratación e impacto en el negocio, segmentándose de acuerdo al siguiente modelo:



	Procedimiento Evaluación de Proveedores			<i>Código Proceso</i> COMP-06-00-P
				Sistema de Gestión de Calidad
Fecha de Revisión 10/04/2024	Revisión Nº 11	Fecha de Emisión 20/07/2015	Página 11 de 11	

Anexo N° 3: Procedimientos y documentos relacionados

Gestión de proveedores:

- COMP-05-00 P Gestión Proveedores

Anexo N° 4: Registros

Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Tipo de Protección	Recuperación	Tiempo de Almacenamiento	Disposición
Encuesta Cliente interno	Gestión Proveedores	Outlook form	Cloud	Outlook form	Último año	Respaldo