



EVALUACIÓN A PROVEEDORES

Introducción

La Universidad Autónoma de Chihuahua comprometida con la mejora continua de sus procesos tiene a bien certificar sus procesos en cumplimiento con la Norma ISO 9001:2000, motivo por el cual es de suma importancia evaluar y retroalimentar a sus proveedores, para con ello conocer el mayor grado de experiencia y condiciones actuales en base a su Sistema de Organización, garantizando con ello el crecimiento conjunto y sostenido de ambas instituciones en beneficio de la comunidad universitaria y la comunidad en general.

Es de vital importancia su sincera respuesta acerca de los diferentes tópicos que aquí se presentan. La información de esta encuesta se manejará confidencialmente por lo que agradeceremos dar respuesta a todas ellas y en caso de que considere necesario adjuntar información hacerlo de manera electrónica o como usted juzgue necesario.

Los resultados de la encuesta serán analizados y evaluados, y se les enviarán la retroalimentación por escrito de la misma; en donde se le posicionará como:

Proveedor Confiable

Proveedor en Desarrollo

Proveedor No Confiable

Instrucciones para responder el cuestionario

Favor de marcar la respuesta en cada pregunta, en caso de que se solicite explicar algún tema en específico hacerlo de la manera más clara posible.

Si alguna pregunta no aplica a su actividad u organización favor de poner No Aplica

En caso de alguna duda favor de comunicarse a los telefonos _____ ,
o bien al correo electronico _____

Información de quien atiende la encuesta

Nombre

Puesto



EVALUACIÓN A PROVEEDORES

AGRADECEMOS SU COOPERACIÓN

IDENTIFICACIÓN DE PROVEEDOR (al ingresar el No. de proveedor automáticamente muestra la información sombreada y da opción de ingresar información en caso de no existir)

No. de Proveedor

☐ Persona Física

☐ Persona Moral

☐ Otro

Explique

Nombre y/o Razón Social

Dirección:

RFC:

Teléfono:

Fax:

Contacto:

Correo Electrónico

Ramo:

Giro:

☐ Fabricante/Productor

☐ Prestador de Servicios

☐ Distribuidor

PROCESO ADMINISTRATIVO

1. Cuenta con una estructura organizacional o de mando definida en la empresa

☐ Sí

☐ No

Explique

2. Cuenta con un programa formal de entrenamiento a su personal

☐ Si

☐ No

Explique

3. Mide la eficacia del programa de entrenamiento de su personal

☐ Sí

☐ No



EVALUACIÓN A PROVEEDORES

Explique

4. Como evalúa el desempeño del personal de la empresa

Explique

5. Cuenta con alguna certificación de los productos o servicios que nos ofrece

☐ Sí

☐ No

Explique

6. Tiene establecida una Misión y Visión dentro de la Empresa

☐ Sí

☐ No

Comentario

7. Se han establecido Políticas para orientar las acciones de la empresa

☐ Sí

☐ No

Explique

8. Cuenta con un Manual de Organización

☐ Sí

☐ No

Explique

9. Disponen de procedimientos para realizar el trabajo

☐ Sí

☐ No

Explique

10. Existe documentada la interacción de procesos

☐ Si

☐ No



EVALUACIÓN A PROVEEDORES

Explique

11. Se tiene la capacidad necesaria para responder a los créditos que se le solicitan

☐

Sí

☐

No

Explique

12. Que política utiliza para el otorgamiento de créditos

☐

Sí

☐

No

Explique

13. Que tipo de crédito ofrece

Explique

14. La organización cuenta con recintos propios para almacenamiento y conservación de equipos, materiales, artículos, productos y servicios.

☐

Sí

☐

No

Explique

15. Existe un inventario para control de materiales, artículos y productos en el cual refleje su caducidad.

☐

Sí

☐

No

Explique

16. Requieren de algún embalaje especial sus productos y/o materiales

☐

Sí

☐

No

Explique

17. Cual es la forma de Comunicación con el cliente

Explique



EVALUACIÓN A PROVEEDORES

18. Su servicio ofrece la entrega a domicilio

☐

Sí

☐

No

Explique

19. La organización cuenta con transporte adecuado para la entrega de equipos, materiales, artículos, productos y servicios.

☐

Sí

☐

No

Explique

20. Como asegura la calidad del producto

Explique

21. De que forma lleva a cabo el control del producto no conforme

Explique

22. Que tiempos de entrega maneja

Explique

23. Cuenta con un sistema de revisión de pedidos

☐

Sí

☐

No

Explique

24. Mantiene registros de venta de sus clientes (Historial de pedidos)

☐

Sí

☐

No

Explique

25. Cuenta con un sistema de devoluciones

☐

Sí

☐

No

Explique



EVALUACIÓN A PROVEEDORES

26. Que tipo de apoyo proporciona a sus clientes en caso de devolución o retraso

Explique

27. Tiene un sistema de seguimiento de quejas del cliente

☐

Sí

☐

No

Explique

28. Ofrece alguna garantía en los equipos, materiales, artículos, productos y servicios

☐

Sí

☐

No

Explique

29. Como documenta las Garantías que ofrece

☐

Sí

☐

No

Explique

30. Cuenta con Servicio al Cliente

☐

Sí

☐

No

Explique

31. Ofrece la empresa capacitación de manejo de equipos, materiales, artículos, productos y servicios que ofrece

☐

Sí

☐

No

Explique

32. Que Valor Agregado (Sin Costo) ofrece

Explique

33. Como asegura la Satisfacción del Cliente

Explique



EVALUACIÓN A PROVEEDORES

34. Cuenta con un sistema para la detección de necesidades del cliente

☐

Sí

☐

No

Explique

--



Instrucciones para evaluar el cuestionario

La verificación de una encuesta consiste en recabar evidencia de las preguntas que contestó el proveedor, así mismo identificar el grado de implementación de los procesos del proveedor.

[**D**] Documentado

[**I**] Implementado

[**M**] Mantenido

No.	Pregunta	D	I	M
1.	Cuenta con una estructura organizacional o de mando definida en la empresa			
2.	Cuenta con un programa formal de entrenamiento a su personal			
3.	Mide la eficacia del programa de entrenamiento de su personal			
4.	Como evalúa el desempeño del personal de la empresa			
5.	Cuenta con alguna certificación de los productos o servicios que nos ofrece			
6.	Tiene establecida una Misión y Visión dentro de la Empresa			
7.	Se han establecido Políticas para orientar las acciones de la empresa			
8.	Cuenta con un Manual de Organización			
9.	Disponen de procedimientos para realizar el trabajo			
10.	Existe documentada la interacción de procesos			
11.	Se tiene la capacidad necesaria para responder a los créditos que se le solicitan			
12.	Que política utiliza para el otorgamiento de créditos			
13.	Que tipo de crédito ofrece			
14.	La organización cuenta con recintos propios para almacenamiento y conservación de equipos, materiales, artículos, productos y servicios.			
15.	Existe un inventario para control de materiales, artículos y productos en el cual refleje su caducidad.			
16.	Requieren de algún embalaje especial sus productos y/o materiales			
17.	Cual es la forma de Comunicación con el cliente			
18.	Su servicio ofrece la entrega a domicilio			
19.	La organización cuenta con transporte adecuado para la entrega de equipos, materiales, artículos, productos y servicios.			
20.	Como asegura la calidad del producto			
21.	De que forma lleva a cabo el control del producto no conforme			
22.	Que tiempos de entrega maneja			
23.	Cuenta con un sistema de revisión de pedidos			
24.	Mantiene registros de venta de sus clientes (Historial de pedidos)			
25.	Cuenta con un sistema de devoluciones			
26.	Que tipo de apoyo proporciona a sus clientes en caso de devolución o retraso			
27.	Tiene un sistema de seguimiento de quejas del cliente			
28.	Ofrece alguna garantía en los equipos, materiales, artículos, productos y servicios			
29.	Como documenta las Garantías que ofrece			
30.	Cuenta con Servicio al Cliente			
31.	Ofrece la empresa capacitación de manejo de equipos, materiales, artículos, productos y servicios que ofrece			
32.	Que Valor Agregado (Sin Costo) ofrece			
33.	Como se asegura de la Satisfacción del Cliente			
34.	Cuenta con un sistema para la detección de necesidades de su cliente			



EVALUACIÓN A PROVEEDORES

Proposiciones de acción que hayan surgido al responder las preguntas de esta encuesta

Otros comentarios:



EVALUACIÓN A PROVEEDORES

Valor en Puntos

[D] Documentado	2
[I] Implementado	3
[M] Mantenido	1

Escala de Evaluación

204 - 101 puntos	Proveedor Confiable
100 - 51 puntos	Proveedor en Desarrollo
50 - 01 puntos	Proveedor No Aceptable