

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN A PROVEEDORES

Razón Social:  
Personal de Contacto:  
Producto Suministrado:  
Fecha:  
Teléfono:  
Correo electrónico:

Instrucciones:  
Marque con una X la respuesta, si fuese afirmativa explique.

- 1.- Fabricante
- Prestador de servicios
- Distribuidor

2.- Cuenta con una metodología para revisar los pedidos de sus clientes y sus cambios?  
Si  No

3.- Cuenta con algún control sobre devoluciones de producto/material/servicio que sus clientes realicen?  
Si  No

4.- Cuenta con algún sistema de Calidad en su empresa?  
Si  No  Desarrollo

5.- Su tiempo de entrega de un producto/material/servicio es de?

Días

6.- Su capacidad de reacción a una devolución de producto/material/servicio es de?

Días

7.- Que tipo de apoyo proporciona a sus clientes en caso de alguna devolución de un producto/material/servicio considerado como crítico?

8.- Cuenta con un programa de servicio al cliente?

9.- Como atiende las quejas del cliente?

10.- Mantiene un registro de todos los productos/materiales/servicios vendidos a sus clientes?

11.- Proporciona a sus clientes información de la(s) Garantía(s) de los productos vendidos?

Si  No

Como proporciona la información:

12.- Como mide la satisfacción de sus clientes?

13.- Como asegura la calidad en el producto/material/servicio que ofrece a sus clientes?

14.- Cuenta con la Infraestructura necesaria para almacenaje y embalaje de sus producto/materiales?

Si  No

15.- Que medidas aplica con sus clientes cuando no cumple con el tiempo de entrega estipulado del producto/material/servicio?

16.- Que valor agregado incluye a sus ventas que beneficien a sus clientes?

Ninguno

Descuentos

Otros explique

17.- Cuenta con alguna certificación que lo acredite como distribuidor autorizado del producto/material/servicio?

**Comentarios Acerca de la Evaluación**

**Conclusiones del Auditor**

Es aceptable:            Si             No

Acciones de mejora recomendadas:

---

Nombre y Firma