espol Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción

Adriana Vargas
akvargas@espol.edu.ec

Alexander Anchundia
alesanch@espol.edu.ec

DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

PROBLEMA

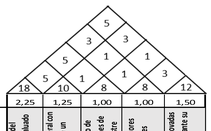
Implementar un sistema de evaluación de proveedores dirigidos a los concesionarios de alimentación y salud, atribuidos a UBP, para medir el desempeño del servicio brindado a la comunidad politécnica, a partir del primer término académico 2021.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de evaluación de proveedores dirigido para los concesionarios de alimentación y salud, para tomar decisiones objetivas de acuerdo al cumplimiento de criterios.

CASA DE LA CALIDAD QFD

Relación	
5	Más importante
4	Muy importante
3	Importante
2	Algo importante
1	Poco importante



¿QUÉ´S? REQUERIMENTOS DEL CLIENTE / ¿COMO´S? REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS	Importanse (1 2 3 4 5)	Porcentaje de desempeño del concesionario luego de ser evaluado dos veces un semestre.	Porcentaje de satisfacción general con el servicio recibido durante un semestre	Porcentaje de cumplimiento de requerimientos de obligaciones de contrato durante un semestre	Porcentaje de mejora de errores detectadas en inspecciones semestrales	Porcentaje de concesiones renovadas por desempeño aceptable durante su contrato.
		2,25	1,25	1,00	1,00	1,50
Determinar el desempeño que tienen los concesionarios		9	3	3	1	9
Determinar el nivel de satisfacción de los clientes		3	9	1	1	1
Determinar el cumplimiento de requerimientos o normas que plantea la institución educativa		3	3	9	3	3
Disminuir errores de calidad de los concesionarios		3	3	1	9	3
Disminuir errores en renovaciones de concesionarios		9	3	1	3	9
Importancia ponderada (Absoluta)		105	75	59	33	97
Importancia ponderada(Relativa)		3,2	2,3	1,8	1,0	2,9
Evaluación ponderada (Absoluta)		270	112,5	64	78	168
Evaluación ponderada (Relativa)		4,22	1,76	1,00	1,22	2,63
		1	**3**	**5**	**4**	**2**

PROPUESTA

1. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA SELEECCIÓN Y EVALUACIÓN DE CONCESIONARIOS

1. Entrevista con Gerencia Administrativa y Unidad de Bienestar Politécnico.

2. Plataforma digital.

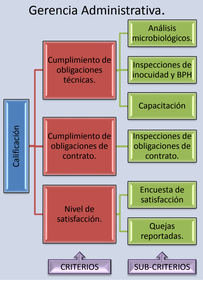
zoom

2.CRITERIOS DE SELECCIÓN DE CONCESIONARIOS

1. Selección de concesionarios- Gerencia Administrativa.

3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CONCESIONARIOS

1. Evaluación de concesionarios- Gerencia Administrativa.



4.PONDERACIONES DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CONCESIONARIOS

1. Se empleo el método Proceso Analítico Jerárquico (AHP), con ayuda de EXCEL..

CRITERIOS	PONDERACIÓN
Obligaciones técnicas	53,6%
Obligaciones de contrato	37,6%
Nivel de satisfacción	8,8%

Con la ayuda de expertos; Analista de Gerencia Administrativa y Directora de Unidad de Bienestar Politécnico.

5.PONDERACIONES DE LOS SUB-CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CONCESIONARIOS

1. Entrevista con directora de Programa de control del servicio de alimentación (PCSA).

Sub-Criterios	Puntos
Análisis microbiológicos	50
Inspecciones de inocuidad y BPH	30
Capacitaciones	20
	100

Sub-Criterios	Puntos
Encuesta de satisfacción	50
Quejas reportadas	50
	100

Sub-Criterios	Puntos
Inspecciones de obligaciones de contrato	100
	100

Responsables y medios de recolección de información de subcriterios

ALIMENTACIÓN

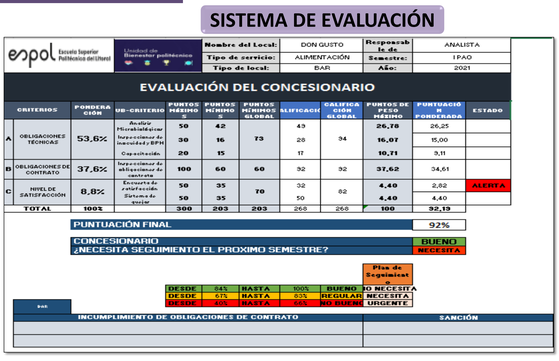
Obligaciones Técnicas	Obligaciones de Contrato	Nivel de satisfacción
Continua con el Programa de control del Servicio de Alimentación (PCSA)	Personal del PCSA, mediante inspecciones	Encuesta CENACAD modificada (Incluir bares y quioscos)
		Sistema de quejas

SALUD

Obligaciones Técnicas	Obligaciones de Contrato	Nivel de satisfacción
Inspecciones del área de trabajo con lista de verificación.	Personal de Unidad Bienestar Politécnico, mediante inspecciones con lista de verificación.	Encuesta CENACAD modificada (Incluir bares y quioscos)
		Sistema de quejas

RESULTADOS

SISTEMA DE EVALUACIÓN



espol Escuela Superior Politécnica del Litoral — Unidad de Bienestar politécnico

Nombre del Local:	DON GUSTO	Responsable de Semestre:	ANALISTA
Tipo de servicio:	ALIMENTACIÓN	Semestre:	I PAO
Tipo de local:	BAR	Año:	2021

EVALUACIÓN DEL CONCESIONARIO

	CRITERIOS	PONDERACIÓN	SUB-CRITERIO	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS MÍNIMOS	PUNTOS MÍNIMOS GLOBAL	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN GLOBAL	PUNTOS DE PESO MÁXIMO	PUNTUACIÓN PONDERADA	ESTADO
A	OBLIGACIONES TÉCNICAS	53,6%	Análisis Microbiológicos	50	42	73	43	94	26,78	26,25	
			Inspecciones de inocuidad y BPH	30	16		28		16,07	15,00	
			Capacitación.	20	15		17		10,71	9,11	
B	OBLIGACIONES DE CONTRATO	37,6%	Inspecciones de obligaciones de contrato	100	60	60	92	92	37,62	34,61	
C	NIVEL DE SATISFACCIÓN	8,8%	Encuesta de satisfacción. Sistema de quejas	50	35	70	52	62	4,40	2,82	ALERTA
				50	35		50		4,40	4,40	
TOTAL		100%		300	203	203	268	268	100	92,19	

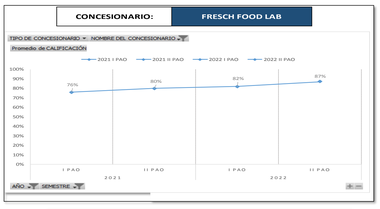
PUNTUACIÓN FINAL	92%
CONCESIONARIO ¿NECESITA SEGUIMIENTO EL PROXIMO SEMESTRE?	BUENO / NECESITA

				Plan de Seguimiento
DESDE	94%	HASTA	100%	BUENO / NO NECESITA
DESDE	67%	HASTA	85%	REGULAR / NECESITA
DESDE	40%	HASTA	66%	NO BUENO / URGENTE

INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE CONTRATO	SANCIÓN

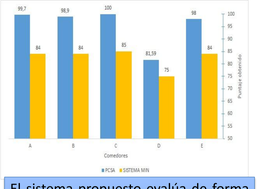
ANTES	DESPUÉS
No se controló el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	Se realizan inspecciones verificando el cumplimiento de las obligaciones, se notifican los incumplimientos y la posible multa económica.

HISTORIAL DE CALIFICACIONES CON EL SISTEMA DE EVALUACIÓN



Concesionarios renovados por desempeño aceptable durante su contrato.

COMPARACIÓN ENTRE EVALUACIÓN ACTUAL Y EVALUACIÓN EN EL SISTEMA PROPUESTO



El sistema propuesto evalúa de forma más rigurosa, por eso se evidencia una menor calificación en el desempeño de los concesionarios.

ANTES	DESPUÉS
El nivel de satisfacción del usuario no se tiene en cuenta para la renovación del contrato de concesión.	La satisfacción del cliente es uno de los criterios de calificación, si es baja, se plantean acciones correctivas.

ANTES	DESPUÉS
No se controla la gestión de los residuos generados por los concesionarios.	Se realizan inspecciones para verificar el cumplimiento del plan de reciclaje / gestión de residuos peligrosos según lo estipulado en el contrato.

CONCLUSIONES

- La correcta selección de concesionarios reduce la probabilidad de cometer errores de desempeño, previniendo la perdida de buena voluntad del cliente.
- Se controlara el cumplimiento de las obligaciones de contrato.
- Se contará con datos de demandas por tipo de concesionario, se podría conocer si la comunidad realmente hace uso del servicio o si ese espacio para concesión se asigna para cubrir otras necesidades.
- La correcta evaluación y seguimiento del desempeño de los concesionarios, facilitará la toma de decisión de renovación de contrato

RECOMENDACIONES

- Socializar la implementación del sistema de evaluación, para lograr un trabajo interdependiente entre la unidad encargada de contratar concesionarios y la unidad encargada de evaluar a los concesionarios.
- Para proyectos futuros, es importante monitorear el desempeño de los concesionarios y fortalecer los criterios de selección, con el fin de reducir el número de inspecciones y reducir los costos por inspección.