

	GUÍA INSTITUCIONAL	No. 141
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES	Versión: 03
	DIRECCIÓN APROVISIONAMIENTO	Fecha:31-OCT-2025

1. OBJETO

Definir los criterios y la metodología para evaluar el desempeño de proveedores durante la contratación, la ejecución y la terminación de los contratos.

2. DEFINICIONES.

- 2.1. **Proveedor:** Persona jurídica que suministra bienes y/o presta servicios y con la cual se celebró un contrato.
- 2.2. **Administrador(a) del Contrato:** Persona designada por el Director(a) del área responsable del contrato, que tiene la responsabilidad de gestionar y hacer seguimiento a la ejecución de las actividades del contrato.
- 2.3. **Analista/Especialista de Abastecimiento:** Persona que ejecuta los procesos de contratación para la adquisición de bienes y servicios.
- 2.4. **Evaluación de desempeño de proveedores:** Resultado del análisis detallado de la gestión del proveedor en la ejecución de un contrato específico.
- 2.5. **Gestión del Desempeño de proveedores:** Conjunto de actividades que comprende la evaluación del desempeño de proveedores y la implementación de los correspondientes planes de mejoramiento.
- 2.6. **Plan de Mejoramiento:** Conjunto de acciones planeadas por el proveedor, a partir de lo evidenciado en la evaluación de desempeño, que le permitirán realizar el mejoramiento de sus procesos.
- 2.7. **HSE:** Siglas en inglés que representan Salud, Seguridad y Gestión Ambiental (*Health, Safety and Environment*)
- 2.8. **SST:** Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 2.9. **Contratos Marco:** Contratos en los que se pactan unas condiciones generales y que se ejecutan a través de una ordenes de entrega.
- 2.10. **Orden de Entrega:** Orden que emite el contratante al proveedor, en un contrato marco para su ejecución.
- 2.11. **Nota de Desempeño del Proveedor:** es la calificación ponderada del resultado obtenido en la Evaluación de Desempeño de proveedores ejecutados en los dos años previos a la última evaluación realizada.

3. ALCANCE

La evaluación del desempeño de proveedores podrá realizarse en cualquier contrato, y en cualquier etapa del proceso de contratación (precontractual, contractual, postcontractual), en

caso de que sea considerado necesario o conveniente en la gestión de un contrato. Sin embargo, es de obligatorio cumplimiento para los siguientes casos:

- 3.1. Todas las órdenes de entrega derivadas de contratos marco que sean gestionados centralizadamente desde la Dirección Aprovechamiento Corporativo de ISA.
- 3.2. Todos los contratos de bienes/servicios de categorías/subcategorías ubicadas en los cuadrantes crítico, relevante y restrictivo de la matriz estratégica, sin excepción alguna.
- 3.3. Cuando el proveedor incurra en faltas al código de ética, al código antifraude y de la directriz corporativa sobre respeto y promoción de los derechos humanos.
- 3.4. Los contratos de bienes y servicios de categorías/subcategorías ubicadas en el cuadrante Rutinario de la matriz estratégica cuando cumplan cualquiera de los criterios que se detallan a continuación:

3.4.1. Servicios con impacto en seguridad, salud en el trabajo y gestión ambiental – HSE

La necesidad del bien/servicio exige el cumplimiento de aspectos relacionados con requisitos de seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental reflejados en el sistema de información.

3.4.2. Servicios de Operación Logística

Todos los servicios de operación logística, tales como: Transporte de carga (terrestre, aéreo, fluvial, marítimo), transporte de personal (terrestre, aéreo, fluvial, marítimo), agentes de intermediación aduanera, agentes de carga internacional, entre otros.

4. PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN

- 4.1. Se debe realizar la evaluación del contrato **cada vez que se presente un problema** asociado al proveedor durante la ejecución del contrato o se detecta que éste incurrió en una falta a la ética, al código antifraude o a la directriz corporativa sobre respeto y promoción de los derechos humanos.
- 4.2. Los contratos que cumplan los requisitos detallados en el alcance de esta Guía y que tengan **una vigencia inferior a un año se evalúan al finalizar la ejecución del contrato.**
- 4.3. Los contratos que cumplan los requisitos detallados en el alcance de esta Guía y que tengan **una vigencia superior a un año se evalúan al cumplimiento de cada año. Si el tiempo transcurrido entre la última evaluación y la terminación del contrato es inferior a 6 meses, no será necesario realizar una nueva evaluación, a menos que el/la administrador(a) correspondiente identifique alguna inconformidad.**
- 4.4. Se debe realizar la evaluación de un contrato en la etapa **postcontractual**, cuando se presente algún inconveniente con el bien suministrado o con el servicio prestado por el proveedor.

5. APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN

5.1. Metodología: la evaluación debe ser de acuerdo con el objeto y el alcance del contrato, así:

- Contrato de Suministro de Bienes
- Contrato de Prestación de Servicios (incluye obra)
- Contrato de Suministro de Bienes que incluye la prestación de Servicios

Para ello, debe ser utilizado el mecanismo de [Evaluación de Proveedores](#) correspondiente.

5.2. Criterios de la Evaluación de Proveedores: De acuerdo con el objeto del contrato, los criterios que deberán ser evaluados son los siguientes:

5.2.1. Criterios de calidad en la ejecución del contrato:

- Calidad de los Bienes suministrados: corresponde a la evaluación de la calidad del bien y del cumplimiento de las especificaciones técnicas objeto del contrato.
- Calidad de los Servicios prestados: corresponde a la evaluación de la calidad del servicio prestado y del cumplimiento de las especificaciones técnicas objeto del contrato.

5.2.2. Criterios de Oportunidad en la ejecución del contrato:

- Plazos Programados: corresponde a la evaluación del cumplimiento de las fechas pactadas.
- Cantidades Programadas: corresponde a la evaluación del cumplimiento en la entrega de las cantidades requeridas.

5.2.3. Criterios de Gestión en la ejecución del contrato:

- Entrega de Documentos Contractuales requeridos: corresponde a la evaluación de la entrega completa, oportuna y a satisfacción a INTERCOLOMBIA, de las facturas con sus soportes, la documentación contractual requerida durante la ejecución (informes, certificados, constancias, licencias, etc.), y la documentación postcontractual (manuales, protocolos de pruebas, información técnica, etc.).
- Personal que ejecutó el servicio: Corresponde al cumplimiento en términos de la cantidad y competencias del personal asignado para la prestación del servicio.

5.2.4. Criterios HSE en la ejecución del contrato:

- Requisitos Ambientales: corresponde al cumplimiento con todos los requisitos legales, contractuales o adquiridos con las autoridades ambientales en materia de gestión ambiental.
- Requisitos en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST): corresponde al cumplimiento de los requisitos legales y contractuales en Seguridad y Salud en el Trabajo.

5.2.5. Criterio de cumplimiento del Código de Ética, del Código Antifraude, Código de conducta para proveedores y de la Directriz Corporativa sobre respeto y promoción de los Derechos Humanos_(ver numeral 8.1 de este documento).

6. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR (NOTA CONTRATO)

- 6.1.** De la evaluación de cada criterio y la sumatoria de las puntuaciones individuales, se obtendrá un puntaje total entre 0 y 100 puntos para cada contrato evaluado del respectivo proveedor.
- 6.2.** La evaluación del desempeño de un contrato se deberá realizar e ingresar a SAP más tardar al finalizar el mes siguiente al mes de cumplimiento de los requisitos para ser evaluado.
- 6.3.** Cuando se trate de consorcios, uniones temporales (UT), agrupación de empresas o cualquier otra forma de colaboración empresarial, se deberá evaluar el contrato de forma individual para cada uno de los proveedores / contratistas que la conformen.
- 6.4.** El resultado de la evaluación deberá ser comunicado por escrito al proveedor con el Informe de Evaluación del Desempeño como máximo 30 días calendario después de realizar la evaluación y se le deberá explicar las causas y/o evidencias objetivas de las calificaciones deficientes (si las hubo) con el fin de que el proveedor pueda proponer las acciones de mejoramiento pertinentes orientadas a la eliminación de esas causas. Dicho informe deberá ser enviado también al archivo Central para la carpeta del contrato.
- 6.5.** Si el proveedor no está de acuerdo con el resultado de la evaluación de su desempeño en un contrato, podrá presentar a INTERCOLOMBIA sus comentarios y sugerencias, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción del comunicado mediante una comunicación dirigida al administrador(a) del contrato en INTERCOLOMBIA.
- 6.6.** Si en un contrato un proveedor obtiene una puntuación inferior a 80 puntos (por criterios diferentes al incumplimiento del Código de Ética, del Código Antifraude o de la Directriz Corporativa sobre respeto y promoción de los derechos humanos), se le dará la oportunidad de mejorar su calificación con la presentación acciones de mejoramiento que se plasmarán en un Plan de Mejoramiento. (Ver numeral 7 de esta guía).
- 6.7.** Al momento de generar una nueva orden de entrega, el/la administrador(a) del contrato debe tener en cuenta el desempeño del proveedor. Si se encuentra un contrato u orden de entrega cuyo desempeño ha requerido plan de mejoramiento y éste no se ha presentado o no se ha aprobado, el/la administrador(a) podrá abstenerse de emitir nuevas órdenes.

7. ACCIONES DE MEJORAMIENTO

El proveedor tendrá la oportunidad de mejorar el resultado de su nota contrato, realizando las siguientes actividades:

PUNTUACIÓN	ACCIÓN	REEVALUACIÓN
Entre 60 y 79 puntos	El Proveedor podrá seguir ejecutando el contrato, pero deberá presentar dentro de los siguientes 20 días hábiles un plan de mejoramiento.	El/la Administrador(a) del contrato verifica que el plan de mejoramiento presentado por el proveedor proporcione un tratamiento efectivo a las situaciones que motivaron la calificación deficiente.
Menor que 60 puntos	El contrato podrá ser suspendido indefinidamente hasta que el Proveedor presente un plan de mejoramiento.	El plan de mejoramiento deberá tener el aval de una empresa asesora en sistemas de gestión integral reconocida por INTERCOLOMBIA, y el/la Administrador(a) del contrato verifica que el plan de mejoramiento proporcione un tratamiento efectivo a las situaciones que motivaron la calificación deficiente.

Una vez que haya sido verificado el plan de mejoramiento, el/la administrador(a) del contrato procederá a realizar una nueva evaluación del desempeño del contrato, asignando al proveedor una puntuación de 80 o mayor que refleje objetivamente el mejoramiento logrado por el proveedor, lo libere del compromiso de presentar planes de mejoramiento, y le permita participar en nuevos procesos de contratación.

Cuando no sea posible llegar a un acuerdo con el Proveedor en relación con el plan de mejoramiento, el/la Administrador(a) del contrato debe archivar registros de esta situación, y realizar evaluaciones que reflejen la negligencia o falta de oportunidad y gestión del proveedor en relación con el plan de mejoramiento requerido.

8. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR PROVEEDOR (NOTA PROVEEDOR CONSOLIDADA Y NOTA PROVEEDOR POR SUBCATEGORÍA)

El desempeño de los proveedores en su relación comercial con INTERCOLOMBIA, estará definido por:

- **Nota Proveedor consolidada** calculada como el promedio ponderado de las notas de los contratos evaluados en los dos años anteriores contados a partir de la fecha de la última

evaluación, incluyendo todas las categorías de compra. La ponderación se realiza con base en los montos de los contratos evaluados.

- **Nota proveedor por subcategoría** calculada como el promedio ponderado del total de los contratos ejecutados en los dos últimos años en la empresa por una subcategoría específica. La ponderación se realiza con base en los montos de los contratos evaluados.

De acuerdo con el resultado obtenido con el promedio ponderado, el desempeño de un proveedor estará definido cualitativamente, por la siguiente calificación:

PUNTUACIÓN DE LA PONDERACIÓN	DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO
Entre 80 y 100 puntos	Bueno	El proveedor ha demostrado un desempeño bueno y constante en la ejecución de los contratos.
Mayor o igual que 60 y menor que 80 puntos	Aceptable	El proveedor ha demostrado un desempeño aceptable en la ejecución de los contratos y evidencia que tiene aspectos por mejorar para futuras contrataciones.
Menor que 60 puntos	Inaceptable	El proveedor ha demostrado un desempeño inaceptable en la ejecución de contratos y constituye un factor de riesgo para la ejecución de futuros contratos.

Para un proveedor/proponente ser invitado a participar en los nuevos procesos de contratación, será requisito que estos tengan un desempeño (Nota proveedor consolidada y Nota proveedor por subcategoría) mayor o igual a 60 puntos (Bueno y Aceptable) en la empresa que está llevando a cabo el proceso de contratación.

En todo caso, la adjudicación del nuevo contrato estará supeditada a la aprobación de los planes de mejoramiento solicitados por la empresa que adelanta el proceso de contratación en la subcategoría que se está contratando y a que la Nota proveedor consolidada sea mayor o igual a 60.

Si se trata de un proveedor que abastece a varias empresas de ISA, (cuya razón social y número de identificación tributaria sean iguales), independientemente de la categoría a la que se desea invitar a presentar oferta y, el desempeño del proveedor en una de las empresas (diferente a la que está llevando a cabo el proceso de contratación), sea inaceptable, será responsabilidad del área de aprovisionamiento de la empresa contratante, en conjunto con el área técnica, evaluar los posibles riesgos para la categoría a contratar, de acuerdo con las causas que llevaron al proveedor a ese desempeño y definir la pertinencia de avanzar con la invitación y la adjudicación del contrato a dicho proveedor.

Para los proveedores potenciales que no han contratado con LA EMPRESA o que, habiendo contratado, no tengan una evaluación de desempeño registrada, deberán ser considerados con

desempeño “Bueno”, se asumirá la máxima Nota proveedor consolidada, que es 100. En caso de que el proveedor/proponente no cuente con Nota proveedor por subcategoría deberá tomar la Nota proveedor consolidada.

8.1. Conductas Violatorias del Código de Ética, del Código Antifraude de INTERCOLOMBIA o de la Directriz Corporativa sobre Respeto y Promoción de los Derechos Humanos.

Independientemente de la categoría y el monto de contratación, si un proveedor incurre en conductas violatorias del Código de Ética y Conducta, del Código Antifraude del Grupo ISA o de la directriz corporativa sobre respeto y promoción de los derechos humanos, el comité de ética de ISA y el de las empresas, determinarán las acciones que deberán llevarse a cabo con estos proveedores.

La evaluación del desempeño del proveedor deberá realizarse según los criterios definidos en esta guía de acuerdo con el desempeño que el contratista haya tenido. Sin embargo, la Nota Contrato no podrá promediarse con las notas de los contratos de los dos últimos años, y, en consecuencia, la Nota Proveedor consolidada del que haya incurrido en conductas violatorias de los citados códigos empresariales, será de cero (0) puntos.

9. HOMOLOGACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Las empresas proveedoras que, en virtud de un proceso de reorganización empresarial, se escindan o transformen, adoptarán como evaluación de desempeño el mismo puntaje que tenga la sociedad escindida o transformada. Para el caso de las empresas que se fusionen, la nota del desempeño, consolidada y por subcategoría, será el promedio de las evaluaciones de los que conforman la fusión.

10. RESPONSABILIDADES

10.1. ADMINISTRADOR(A) DE CONTRATO

- Son aplicables las responsabilidades indicadas en la Guía de gestión de Contratos vigente, relacionadas con la evaluación de proveedores.
- Recopilar y mantener disponibles las evidencias objetivas que sustentan las calificaciones asignadas, y las evidencias de verificación de los planes de mejoramiento.

10.2. EQUIPOS QUE APOYAN EL SEGUIMIENTO A REQUISITOS EN SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN AMBIENTAL (HSE).

- Realizar la evaluación del desempeño, en los aspectos que sean de su competencia.
- Recopilar y mantener disponibles las evidencias objetivas que sustentan las calificaciones asignadas.

10.3. DIRECTOR(A) DE ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

- Dar cumplimiento oportuno de las directrices indicadas en esta Guía Institucional, para todos los contratos que tenga en ejecución en su área.
- Asegurar la gestión de las oportunidades de mejora relacionadas con la evaluación del desempeño de los contratistas.
- Reportar formalmente a la Dirección Aprovisionamiento, el análisis de las causas de los atrasos en la realización de las evaluaciones del desempeño de los contratistas correspondientes a cada contrato.
- Asegurar que los contratos de su área cuenten con la asignación de administrador(a) de contrato, el cual debe cumplir con lo establecido en la guía de administración de contratos vigente

10.4. DIRECCIÓN APROVISIONAMIENTO

- Proponer la actualización de la Guía Institucional de evaluación de proveedores, cada vez que sea considerado necesario.
- Liderar los ajustes de programación que sea necesario realizar en el Sistema Integrado de Información, con el fin de hacer viable la operatividad de esta Guía Institucional.
- Realizar un seguimiento periódico al estado de evaluación del desempeño de los Proveedores, y a la implementación de los respectivos planes de mejoramiento.
- Realizar el seguimiento a la gestión de los planes de mejoramiento de los proveedores con el/la administrador(a) de contrato.
- Definir e implementar un indicador periódico de gestión de proveedores, de modo que se permita evaluar el cumplimiento de la meta de evaluación del desempeño de proveedores, y controlar las desviaciones del indicador con respecto a la meta inferior.
- Asesorar en las actividades relacionadas con la aplicación de esta Guía Institucional.
- Realizar periódicamente análisis de datos, de seguimiento al desempeño de los proveedores.

10.5. DIRECCIÓN SERVICIOS APROVISIONAMIENTO

- Asegurar que el personal responsable por realizar y registrar en el sistema SAP o en sistema que haga sus veces las evaluaciones del desempeño de los contratistas, tengan la suficiente competencia y diligencia para garantizar el cumplimiento de los requisitos de esta Guía Institucional.

La presente Guía Institucional rige a partir de la fecha de su publicación

Sebastian Vesga M
SEBASTIÁN VESGA MENESES
Director(a) Aprovisionamiento

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE APROBACIÓN	REVISADO POR
01	Guía Institucional No. 141	26/05/2021	Juan David Suarez/Natalia Villegas
02	*Se agrega el criterio de “Personal que ejecutó el servicio” en Criterios de Gestión en la ejecución del contrato *Se actualiza el numeral 8 de “Resultado de la Evaluación DEL DESEMPEÑO POR PROVEEDOR (NOTA PROVEEDOR) de acuerdo con las definiciones de la Guía Corporativa 56 Versión 2 (30/05/2024) *Se actualiza el responsable de registrar en el sistema SAP o en sistema que haga sus veces las evaluaciones del desempeño de los contratistas (Centro de servicios) *Se actualiza terminología como Administrador(a) y Director(a)	24/06/2024	Juan David Suárez/Natalia Villegas
03	*Se actualiza razón social de INTERCOLOMBIA. * Se agrega el numeral 6.3 que incorpora la evaluación individual para cada uno de los proveedores / contratistas que la conformen uniones temporales (UT). *Se modifica el numeral 8. Resultado de la evaluación del desempeño por proveedor (Nota Proveedor consolidada y Nota Proveedor por subcategoría) incorporando las definiciones correspondientes a la evaluación por subcategoría de acuerdo con las definiciones de la Guía Corporativa 56 Versión 4 (14/07/2025)	31/10/2025	Liliana Isabel Castrillón/Juan David Suárez