

GERENCIA COMPRAS Y SERVICIOS GENERALES			
	Evaluación de Ejecución de Servicio para “Contratantes” o “Empresas Contratantes”	Procedimiento	
		Código	P- GA- 001
		Fecha	09/04/2018
		Versión	1
Autor: Carola Rodríguez M.		Aprobador: Luis A. Rodríguez R.	

1.0 OBJETIVO

El Objetivo de este Procedimiento es definir los criterios, actividades y responsables para la evaluación de la ejecución de servicios ejecutados por los “Contratantes” o “Empresas Contratantes”

Los objetivos específicos son:

- a) Asegurar que los servicios ejecutados por los “Contratantes” o “Empresas Contratantes” a CMPC PULP SA., cumplan con los criterios de aceptación definidos en este procedimiento.
- b) Definir los criterios de evaluación que se deben aplicar a los “Contratantes” o “Empresas Contratantes” durante la ejecución de estos por el administrador operativo responsable.
- c) Asegurar que los servicios contratados a los “Contratantes” o “Empresas Contratantes” son conforme con los requisitos normativos establecidos en los Sistemas de Gestión.
- d) Mantener un registro de evaluaciones de los “Contratantes” o “Empresas Contratantes” para que sean considerados en las futuras contrataciones.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las “Contratantes” o “Empresas Contratantes” que contrata CMPC Pulp S.A., y que afecten la seguridad, la calidad, el medio ambiente y la eficiencia energética.

3.0 DEFINICIONES

“Contratantes” o “Empresas Contratantes: Definición de las Bases Generales de Contratación de CMPC Pulp para la Empresas que son contratadas para la ejecución de Servicios al interior de sus Plantas o en las Instalaciones de estas.

Administrador Operativo: Responsable de CMPC Pulp de la solicitud de contratación, control, seguimiento y aceptación de un servicio contratado externamente.

Servicios: Servicios ejecutados por “Contratantes” o “Empresas Contratantes”

4.0 RESPONSABLE

- a) El Administrador Operativo es responsable de controlar la ejecución del servicio, realizar su evaluación e informar a la “Contratante” o “Empresa Contratante”.
- b) El Área Administradora del Sistema Integrado de Gestión, emitirá el primer cuatrimestre de cada año, una Evaluación Consolidada de todos los Servicios ejecutados por “Contratante” o “Empresa Contratante” por planta.

GERENCIA COMPRAS Y SERVICIOS GENERALES			
	Evaluación de Ejecución de Servicio para “Contratantes” o “Empresas Contratantes”	Procedimiento	
		Código	P- GA- 001
		Fecha	09/04/2018
		Versión	1
Autor: Carola Rodríguez M.		Aprobador: Luis A. Rodríguez R.	

5.0 DESCRIPCION

La evaluación del servicio se realizará de acuerdo a los Criterios de Evaluación, definidos en ANEXO 1, y en base al alcance establecido en el Contrato y/u Orden Servicio y sus anexos.

La evaluación será por Orden de Servicio y la frecuencia por cada estado de pago emitido (emisión de HAS).

a) Administrador Operativo (AO)

El Administrador Operativo (AO) evalúa la Orden de Servicio en el sistema SAP en el momento que se emita la hoja de aceptación del servicio (HAS) para su pago.

Esta evaluación que se encuentra contenida en la Hoja de Aceptación de Servicio (HAS), es enviada al “Contratante” o “Empresa Contratante” del Servicio para su facturación y pago.

Para realizar la evaluación del servicio ejecutado, el administrador operativo (AO) utilizará los criterios definidos en los ANEXO I y II.

b) “Contratantes” o “Empresas Contratantes”

La “Contratante” o “Empresa Contratante” es informado periódicamente de su evaluación del servicio a través de la Hoja Aceptación de Servicio (HAS) y una vez al año recibirá su evaluación anual de sus servicios prestados en un año calendario.

La “Contratante” o “Empresa Contratante” podrá realizar consultas de retroalimentación a los Administradores Operativos de las plantas sobre su evaluación con el objeto de tomar acciones para mejorar su desempeño.

c) Gerencia Compras y Servicios Generales

En el proceso de contratación de nuevos servicios considera como una de sus variables la evaluación de ejecución de los Servicios, para ello tomará al menos la evaluación de los últimos 6 meses de las “Contratantes” o “Empresas Contratantes” considerando todas sus evaluaciones registradas en SAP en ese período de todas las plantas de CMPC Pulp.

d) Administrador del Sistema Integrado de Gestión

Con las evaluaciones contenidas en SAP, el Administrador del Sistema Integrado de Gestión emitirá un informe consolidado de todas las evaluaciones de las “Contratantes” o “Empresas Contratantes” para la planta para el año calendario (EVp).

La forma para el cálculo de la evaluación de periodo actualizada es la siguiente:

$$EV_p = \frac{\sum P_{JECAL}(D)}{N}$$

GERENCIA COMPRAS Y SERVICIOS GENERALES			
	Evaluación de Ejecución de Servicio para “Contratantes” o “Empresas Contratantes”	Procedimiento	
		Código	P- GA- 001
		Fecha	09/04/2018
		Versión	1
Autor: Carola Rodríguez M.		Aprobador: Luis A. Rodríguez R.	

Donde:

Ev_p : Evaluación periodo (1 año calendario)

$\sum_n P_{JECAL(D)}$: Evaluación de ejecución de los Servicios Contratados del periodo

N : Cantidad de evaluaciones del periodo

La evaluación anual consolidada será enviada a las “Contratantes” o “Empresas Contratantes” dentro del primer cuatrimestre de cada año.

Aquellas “Contratantes” o “Empresas Contratantes” que tenga una nota consolidada inferior a **2,5** se procederá a bloquear en el registro de contratista para participar en nuevas asignaciones de servicios, situación que será informada por escrito por la Gerencia de Compras y Servicios Generales a las “Contratantes” o “Empresas Contratantes” y a las Plantas.

Las excepciones de bloqueo o desbloqueo serán autorizadas por el Gerente de Compras de Bienes y Servicios.

6.0 REFERENCIAS

- a) Bases Generales de Contratación de Servicios de CMPC PULP S.A
- b) Reglamento Especial de Empresas Contratistas
- c) Norma ISO 9001:2015
- d) Norma ISO 14001:2015

GERENCIA COMPRAS Y SERVICIOS GENERALES			
	Evaluación de Ejecución de Servicio para “Contratantes” o “Empresas Contratantes”	Procedimiento	
		Código	P- GA- 001
		Fecha	09/04/2018
		Versión	1
Autor: Carola Rodríguez M.		Aprobador: Luis A. Rodríguez R.	

ANEXO 1

DEFINICION DE CRITERIO A EVALUAR

Para realizar la evaluación de la ejecución de servicios por parte de la “Contratante” o “Empresa Contratante” el Administrador Operativo usara los siguientes criterios:

1. Calidad de la Ejecución del Servicio:

- a) Correcta ejecución de los trabajos realizados, de acuerdo a los procedimientos, protocolos y comisionamiento definidos.
- b) El personal que ejecuta o ejecuto los trabajos asociados al servicio posee las competencias técnicas y conductuales necesarias para desarrollar en forma correcta todas las tareas que se especifique en el servicio contratado.
- c) Entrega de Informe final, considerando los protocolos y registros necesarios.

2. Planificación:

- a) Conocimiento y cumplimiento de los aspectos legales y normativa interna aplicable al Servicio
- b) Gantt de ejecución del Servicio, considerando las etapas previas, ejecución, entrega y desmovilización de sus faenas. Esta Gantt identifica los hitos relevantes para garantizar que los riesgos se encuentran controlados.
- c) Los trabajos se ejecutaron en los tiempos definidos en el alcance del servicio.
- d) Tiene una estructura Organizacional definida y aplicada (organigrama).
- e) Información básica del servicio: considerando que la “Contratante” o “Empresa Contratante” tenía o tiene conocimiento del alcance del trabajo realizado, identifico claramente él o los equipos a intervenir (N° SAP, ubicación técnica, TAG, especificaciones técnicas, manuales, planos), y conoce en detalle el alcance del trabajo.
- f) Conocimiento de las condiciones necesarias para la ejecución del servicio y asegurando las acciones previas de coordinación con planta para su ejecución, ejemplo: temperatura, trabajos en altura, espacios confinados, bloqueo de equipos, etc.
- g) Las máquinas, herramientas e insumos para la ejecución del servicio fueron los adecuados en calidad y cantidad.

3. Autonomía en la Supervisión.

- a) Existe Supervisión en cantidad y calidad para el nivel de Servicio.
- b) La Supervisión cuenta con la habilidad técnica para enfrentar y resolver los problemas que se presentaron durante la ejecución del Servicio.
- c) Existe o existió una comunicación oportuna y precisa
- d) Maneja oportuna y formalmente la información requerida con respecto al avance y calidad del servicio en ejecución.

4. Seguridad, Orden y Aseo:

- a) Cumplimiento con la Normativa legal vigente y apego a las Normas de Seguridad y al Sistema Integrado de Gestión de la Planta
- b) Anticipación y resolución frente a situaciones de posibles riesgos que se pueden presentar en la ejecución del Servicio producto a externalidades de su alcance y actualización de procedimientos de trabajo seguro,
- c) Mantiene o mantuvo permanente preocupación durante la ejecución del Servicio por el orden y aseo, retiro de escombros y materiales sobrantes,
- d) Presentación de su personal; estado de su ropa de trabajo, elementos de protección personal, actitud y respeto.
- e) Se considera como parte de esta evaluación la asistencia de la “Contratante” o “Empresas Contratante” en los Comité Paritario de Faenas.

GERENCIA COMPRAS Y SERVICIOS GENERALES			
	Evaluación de Ejecución de Servicio para “Contratantes” o “Empresas Contratantes”	Procedimiento	
		Código	P- GA- 001
		Fecha	09/04/2018
		Versión	1
Autor: Carola Rodríguez M.		Aprobador: Luis A. Rodríguez R.	

5. Comportamiento Medio Ambiental:

- a) Cumplimiento con la Normativa legal vigente.
- b) Se adoptan o adoptaron medidas para el retiro de plástico
- c) Se adoptan o adoptaron acciones preventivas para evitar daños al medio ambiente y a la propiedad de la Planta.
- d) El desarrollo de la actividad se realiza o realizó manteniendo un cuidado responsable del medio ambiente: aire, agua, suelo, recursos naturales, flora, fauna, seres humanos y sus interrelaciones.

6. Desempeño energético:

- a) Se adoptan o adoptaron acciones para mejorar para mejorar el desempeño energético.
- b) Se realiza o se realizó control y cuantificación del uso y consumo de la energía
- c) Se privilegia el uso de equipos y/o herramientas de alto desempeño energético.
- d) Otra condición que aporte al desempeño energético y que la empresa reporte con evidencia objetiva

GERENCIA COMPRAS Y SERVICIOS GENERALES			
	Evaluación de Ejecución de Servicio para “Contratantes” o “Empresas Contratantes”	Procedimiento	
		Código	P- GA- 001
		Fecha	09/04/2018
		Versión	1
Autor: Carola Rodríguez M.		Aprobador: Luis A. Rodríguez R.	

Anexo 2

Evaluación de la Calidad del Servicio Ejecutado

Para calificar los criterios definidos en el Anexo 1, se usará la siguiente escala de evaluación: 5: Excelente, 4 Bueno, 3: Aceptable, 2: Malo, 1: intolerable; N/A: No Aplica.

CUMPLIMIENTO	EVALUACION	EVALUACION
Excede los requisitos en el aspecto evaluado, mucho más allá de lo esperado, comportándose en forma proactiva y autoevaluando su sistema de gestión sin apoyo o supervisión directa del evaluador.	Excelente	5
Cumple con los requisitos en el aspecto evaluado, más allá de lo esperado, sin apoyo o supervisión directa del evaluador.	Muy Bueno	4
Cumple con los requisitos en el aspecto evaluado, según lo esperado, sin apoyo o supervisión directa del evaluador.	Bueno	3
Cumple parcialmente con los requisitos en el aspecto evaluado, aún con apoyo o supervisión directa del evaluador.	Regular	2
No cumple con los requisitos en el aspecto evaluado, aún con apoyo o supervisión directa del evaluador	Malo	1
Criterios de Evaluación No Aplica (Puede ser aplicable a una o algunas de los Criterios a evaluar del servicio, no a todas)	No Aplica	N/A