

Control de Versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
0	31/03/2017	NEIXAR	Se genera la versión base del proceso de Gestión de Proveedores.
1	16/05/2019	NEIXAR	Se actualiza la imagen y estructura del proceso, se incluye código de proceso, se realiza mejora continua a Políticas, Procedimiento y Diagrama, Roles y Responsabilidades, Referencias, se cambió el apartado 10 "Registros" por "Anexos".

Objetivo

El objetivo principal del Proceso de Gestión de Proveedores es garantizar una correcta gestión de los proveedores de TIC con el fin de asegurar la provisión de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones al Instituto.

Alcance

El presente proceso comprende a las áreas involucradas del Instituto que ofrece servicios de TI, dentro de la Dirección de Tecnología y Estrategia Digital.

Políticas

Generales

1. Todos los contratos deberán ser revisados una vez por trimestre, para garantizar que los objetivos establecidos, están siendo cumplidos íntegramente y de manera satisfactoria por los proveedores; para esto se establece un calendario de revisiones periódicas.
2. Todos los contratos deberán contar con la cláusula de "Terminación Anticipada", debiendo seguir los trámites administrativos correspondientes, para informar al Área Contratante y que ésta de conformidad con sus facultades y atribuciones realice la notificación de dicha determinación al proveedor.
3. Todos los contratos deberán contar cuando aplique por la naturaleza y características del servicio, con la cláusula de "Migración y/o transferencia de los servicios prestados", cuando el servicio contratado es transferido o cambiado a otro proveedor previo a la terminación natural del mismo.
4. Todos los contratos deberán contar con la cláusula de "Confidencialidad".
5. Todos los proveedores del Instituto deben manifestar y/o declarar si utilizan personal subcontratado para brindar el servicio principal contratado por el Instituto. Esto debe ser evidenciado por el proveedor cuando el Instituto así lo solicite.

Específicas

1. Los proveedores de servicios enviarán reportes de manera mensual o de conformidad con la periodicidad en la presentación de sus entregables a los Administradores de los Contratos, debiendo contener el desempeño que ha tenido el proveedor al momento de emitir el reporte, de tal manera que los responsables del proceso validen el cumplimiento de los SLAs que han sido establecidos en los contratos.

Proceso de Gestión de Proveedores

2. Derivado del monitoreo a los proveedores, se identificarán hallazgos, desviaciones y riesgos a los servicios, de tal forma que sea revisado entre los “Administradores de los Contratos” y proveedores, con la finalidad de erradicar y/o remediar las deficiencias detectadas, estableciendo compromisos con fechas definidas para su cumplimiento.
3. El Gestor del Proceso debe monitorear a los proveedores contratados de manera periódica, de tal forma que cuando sea necesario, solicitará al “Administrador del Contrato” para requerir al proveedor del servicio envíe los reportes de desempeño para su revisión correspondiente.
4. En los supuestos que se deba modificar el alcance o hacer una adecuación al servicio, se deberá elaborar un Convenio Modificatorio, sujetándose a lo estipulado en la Ley de Adquisiciones y Arrendamientos de Servicios del Sector Público, así como su Reglamento, así como lo estipulado en el Proceso de Gestión de Cambios.
5. Los reportes definidos en el proceso deben ser generados y entregados a las partes interesadas de los servicios.

Entradas

Entrada	Criterio Aplicable
Contrato	N/A
Lista de verificación y seguimiento de las obligaciones contractuales	N/A

Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Gestor del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar el respaldo y recursos necesarios para garantizar el buen desempeño del proceso. • Definir la estrategia de implantación y mejora continua de la Gestión de Proveedores. • Generar plan de mejora del proceso. • Implementar, entrenar y mantener el proceso de Gestión de Proveedores (incluyendo documentación). • Monitorear las métricas del proceso de Gestión de Proveedores para su mejora continua.
Administrador del Contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la identificación de requerimientos de acuerdo los estándares del Instituto. • Seleccionar al proveedor ganador de acuerdo con los estándares del Instituto. • Participar en la formalización de contratos y órdenes de compra con proveedores. • Asegurar que existan métodos para monitorear el desempeño de los proveedores. • En caso de que aplique, realizar revisiones mayores a los servicios recibidos, por lo menos 2 veces por año. • En caso de que aplique, participar en la Gestión de cambios a órdenes de compra o contratos.

Proceso de Gestión de Proveedores

Dirección de Administración	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar soporte y apoyo en la toma de decisiones, como área contratante.
Subdirección de Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> Revisar y asegurar que los contratos cuenten con los requisitos mínimos establecidos. Evaluar si el proveedor utilizara personal subcontratado para brindar el producto y/o servicio. Encargado de aplicar las cláusulas contractuales con apoyo del área Legal cuando así sea el caso.
Coordinación Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Liberar pagos de acuerdo con los estándares de instituto.
Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> Responder requerimientos de información cuando el Instituto lo solicite. Entregar propuestas y/o cotizaciones formales de servicio y/o productos cuando el Instituto lo solicite. Formalizar los compromisos y acuerdos con el Instituto mediante un contrato o la recepción de la orden de compra. Entregar productos y/o servicios de acuerdo a lo estipulado en las órdenes de compra o contratos. En caso de que aplique, participar en reuniones mayores de revisión de servicio por lo menos una vez al año.

Matriz de Roles y Responsabilidades

La definición de roles y responsabilidades aplicadas en este documento:

Responsable (R): Este rol realiza el trabajo y es responsable por su ejecución.

Aprobador (A): Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas asignadas.

Consultado (C): Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información.

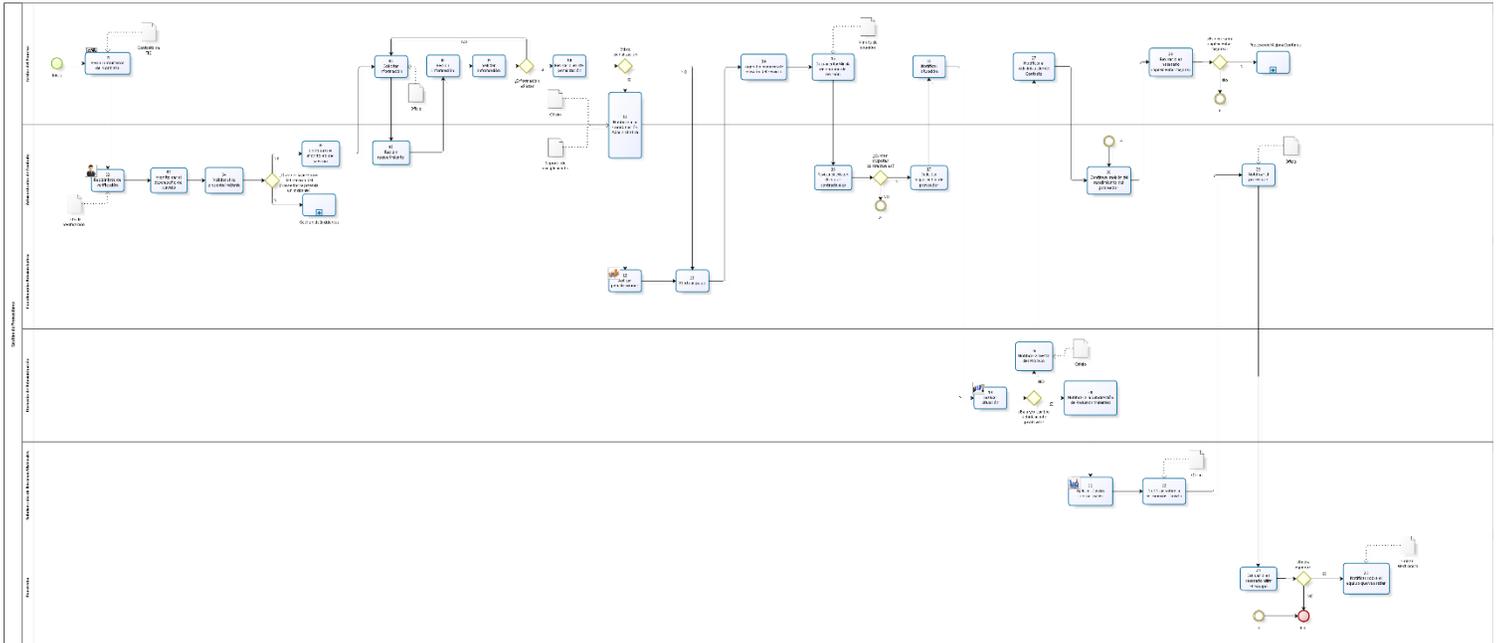
Informado (I): Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo.

Tarea	Gestor del Proceso	Administrador del Contrato	Dirección de Administración	Subdirección de Recursos Materiales	Coordinación Administrativa	Proveedor
1. Recibe información del Contrato.		I	A	R		
2. Recibir lista de verificación	A	R				
3. Monitorear el desempeño del servicio.	A	R				
4. Validar si se presenta incidente	A	R				
5. Continuar el monitoreo del servicio	A	R				
6. Solicitar información.	A,R	I				
7. Recibir requerimiento		A,R				
8. Recibir información.	A,R	C				
9. Validar información.	A,R	C				

Proceso de Gestión de Proveedores

Tarea	Gestor del Proceso	Administrador del Contrato	Dirección de Administración	Subdirección de Recursos Materiales	Coordinación Administrativa	Proveedor
10. Revisar si existe penalización	A,R	C				
11. Notificar a la Coordinación Administrativa.	A,R				I	
12. Aplicar penalizaciones.			A		R	
13. Efectuar pago.			A		R	
14. Agendar reuniones de revisión del servicio.	A,R	I				I
15. Documentar Minuta de reunión de revisión.	A,R					
16. Revisar si existen disputas contractuales	A	R				
17. Solicitar baja/cambio de proveedor.	A	R				
18. Notificar situación.	A,R					
19. Evaluar situación			A,R	C		
20. Notificar a la Subdirección de Recursos Materiales			A,R			
21. Aplicar cláusulas contractuales.			A	R		
22. Notificar sobre la rescisión del contrato		I	A,I	R		
23. Notificar al proveedor.	A	R				
24. Evaluar si es necesario retirar el equipo						R
25. Notificar sobre el equipo que va a retirar.		I				R
26. Notificar al Gestor del Proceso.	I		A,R			
27. Notificar al Administrador del Contrato.	A,R	I				
28. Continuar revisión del rendimiento del proveedor.	A	R				
29. Revisar si es necesario implementar mejoras	A,R	C,I	I	I	I	

Diagrama del Proceso



Descripción Detallada del Proceso

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
1	Gestor del Proceso	Contrato y/o Anexo Técnico	<p>Recibir información del Contrato</p> <p>El Gestor del Proceso es notificado cuando existe un nuevo contrato de prestación de servicios.</p>	N/A
2	Administrador del Contrato	Lista de verificación y seguimiento de las obligaciones contractuales	<p>Recibir lista de verificación</p> <p>El Administrador del Contrato recibirá una lista de verificación y seguimiento de las obligaciones contractuales y hace del conocimiento al Gestor del Proceso sobre los compromisos que se estarán midiendo por parte del proveedor.</p> <p>Nota: La lista de verificación y seguimiento de las obligaciones contractuales, la proporcionará el dueño del proceso Gestión de Niveles de Servicio.</p>	N/A
3	Administrador del Contrato	N/A	<p>Monitorear el desempeño del servicio</p> <p>El Administrador del Contrato realizará un monitoreo mensual del desempeño del servicio que el proveedor le brinda de acuerdo con lo estipulado en el Contrato y/o Anexo Técnico; en caso de detectar algún incumplimiento en el servicio deberán convocar a una reunión al proveedor para revisar en conjunto los incumplimientos detectados; de no presentarse ninguna anomalía, se podrá esperar a la reunión semestral de seguimiento de proveedores.</p>	Reporte de avance sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales
4	Administrador del Contrato	N/A	<p>Validar si se presenta incidente</p> <p>¿Durante la prestación del servicio del proveedor se presenta un incidente?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ SI: Continuar en el proceso de Gestión de Incidentes ➤ NO: Continuar en la actividad 05 	N/A

**Proceso de Gestión de Proveedores**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
5	Administrador del Contrato	N/A	Continuar el monitoreo del servicio El Responsable de servicio continua con el monitoreo del desempeño de los productos y/o servicios entregados por el proveedor.	N/A
6	Gestor del Proceso	N/A	Solicitar información El Gestor del Proceso solicita al Administrador del Contrato la información relativa al desempeño, cumplimiento e incumplimiento del proveedor sobre las obligaciones contractuales.	Oficio
7	Administrador del Contrato	N/A	Recibir requerimiento El Administrador del Contrato recibe el requerimiento y envía al Gestor del Proceso el Reporte de avance sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	Oficio, Reporte de avance sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales
8	Gestor proceso del	Oficio, Reporte de avance sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales	Recibir información El Gestor del Proceso recibe la información por parte del Administrador del Contrato.	N/A
9	Gestor del Proceso	N/A	Validar información El Gestor del Proceso revisa la información que le mando el Administrador del Contrato sobre el cumplimiento del proveedor: ¿Información válida? ➤ SI: Continuar en la actividad 10 ➤ NO: Continuar en la actividad 6	N/A

**Proceso de Gestión de Proveedores**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
10	Gestor del Proceso	N/A	Revisar si existe penalización El Gestor del Proceso revisa el reporte entregado por el Administrador del Contrato para identificar si existieron inconsistencias de la prestación del servicio y si es correcta la determinación de penalizaciones: ¿Existe penalización? ➤ SI: Continuar en la actividad 11 ➤ NO: Continuar en la actividad 13	N/A
11	Administrador del Contrato	N/A	Notificar a la Coordinación Administrativa El Administrador del Contrato con apoyo del Gestor del Proceso, notifica a la Coordinación Administrativa sobre la penalización/deductiva al proveedor para que realice el cálculo de la factura correspondiente.	Oficio
12	Coordinación Administrativa	Oficio	Aplicar penalizaciones De acuerdo con el oficio y reporte elaborado, la Coordinación Administrativa procede a aplicar las penalizaciones y/o deductivas correspondientes.	N/A
13	Coordinación Administrativa	N/A	Efectuar pago La Coordinación Administrativa realiza los trámites administrativos para que se lleve a cabo el pago al proveedor.	Factura
14	Gestor del Proceso	N/A	Agendar reuniones de revisión del servicio El Gestor del Proceso agenda las reuniones periódicas en conjunto con el Administrador del Contrato y el Proveedor para realizar revisiones de los servicios y/o productos brindados al Instituto.	Correo electrónico, Oficio

**Proceso de Gestión de Proveedores**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
15	Gestor del Proceso	N/A	Documentar Minuta de reunión de revisión El Gestor del Proceso documentará los temas tratados y los acuerdos establecidos, así como las fechas de cumplimiento.	Minuta de reunión
16	Administrador del Contrato.	N/A	Revisar si existen disputas contractuales El Administrador del Contrato, de conformidad con el desempeño del proveedor en cuanto al cumplimiento de los niveles de servicio puede solicitar la terminación del contrato y/o el cambio de proveedor por el incumplimiento a los niveles de servicio y/o entregables pactados: ¿Existen disputas contractuales? ➤ SI: Continuar en la actividad 17 ➤ NO: Continuar en la actividad 28	N/A
17	Administrador del Contrato	N/A	Solicitar baja/cambio de proveedor El Administrador del Contrato notifica al Gestor del Proceso sobre los incumplimientos del proveedor y la justificación del porqué requiere la terminación del servicio y/o el cambio de proveedor.	Oficio
18	Gestor del Proceso	Oficio	Notificar situación El Gestor del Proceso hace del conocimiento a la Dirección de Administración, en su calidad de área contratante para que tome las soluciones pertinentes.	Oficio
19	Dirección de Administración	Oficio	Evaluar situación La Dirección de Administración evalúa la situación: ¿Baja y/o cambio debidamente justificado? ➤ SI: Continuar en la actividad 20 ➤ NO: Continuar en la actividad 26	N/A

**Proceso de Gestión de Proveedores**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
20	Dirección de Administración	N/A	Notificar a la Subdirección de Recursos Materiales La Dirección de Administración notifica a la Subdirección de Recursos Materiales sobre la rescisión del contrato para que lleve a cabo los trámites administrativos correspondientes.	Oficio
21	Subdirección de Recursos Materiales	N/A	Aplicar cláusulas contractuales La Subdirección de Recursos Materiales procederá de acuerdo con lo estipulado en las cláusulas contractuales, cuando se presente una disputa contractual, el término anticipado del servicio, o la transferencia de servicio a otro proveedor. Cuando al ejecutarse las disputas contractuales, el proveedor y el Instituto lleguen a un nuevo acuerdo, éste tendrá que verse reflejado a través de un Convenio Modificadorio, lo cual deberá ser regido a través del Proceso de Gestión de Cambios, también en caso de no haber arreglo y dar de baja el contrato, deberá realizarse siguiendo lo establecido en el Proceso de Gestión de Cambios.	N/A
22	Subdirección de Recursos Materiales	N/A	Notificar sobre la rescisión del contrato La Subdirección de Recursos Materiales notificará a la Dirección de Administración y al Administrador del Contrato sobre la rescisión del contrato con el proveedor.	Oficio
23	Administrador del Contrato	Oficio	Notificar al proveedor Una vez tomada la resolución pertinente por la Subdirección de Recursos Materiales, el Administrador del Contrato notifica mediante oficio al proveedor de la resolución tomada a fin de que realice las acciones que crea conveniente sobre el producto y/o servicio que brindaba al Instituto.	Oficio

**Proceso de Gestión de Proveedores**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
24	Proveedor	N/A	Evaluar si es necesario retirar el equipo Una vez que el proveedor ha sido informado de la resolución tomada, evaluará si es necesario retirar el equipo, en caso de que lo tenga en las instalaciones del Instituto. ¿Retira equipo? ➤ SI: Continuar en la actividad 25 ➤ NO: Fin del Proceso	N/A
25	Proveedor	N/A	Notificar sobre el equipo que va a retirar Una vez que el proveedor ha determinado el equipo que retirará de las instalaciones de Instituto, este deberá informar al Administrador del Contrato que elementos procede a retirar. A su vez el Administrador del Contrato deberá notificar sobre el movimiento a los Grupos Técnicos involucrados, a fin de que se tomen las medidas necesarias en la configuración y accesos de los servicios y equipo. Fin del Proceso	Correo electrónico
26	Dirección de Administración	N/A	Notificar al Gestor del Proceso La Dirección de Administración notifica al Gestor del Proceso sobre la resolución tomada a fin de informarle que la solicitud no procede.	Oficio
27	Gestor del Proceso	N/A	Notificar al Administrador del Contrato El Gestor del Proceso hace del conocimiento al Administrador del Contrato sobre la decisión tomada para que se continúe monitoreando el desempeño del proveedor.	Oficio

**Proceso de Gestión de Proveedores**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
28	Administrador del Contrato	N/A	<p>Continuar revisión del rendimiento del proveedor</p> <p>El Administrador del Contrato continúa monitoreando el rendimiento que tiene el proveedor de acuerdo con lo estipulado en el Contrato y/o Anexo Técnico con el fin de garantizar el cumplimiento de los SLA's.</p> <p>Fin del Proceso</p>	N/A
29	Gestor del Proceso	N/A	<p>Revisar si es necesario implementar mejoras</p> <p>¿Es necesario implementar mejoras?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ SI: Continuar con el Proceso de Mejora Continua ➤ NO: Fin del Proceso 	N/A

Salidas

Entrada	Criterios de Aceptación
Reporte de avance sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales (Formato APRO F1)	N/A
Oficio	N/A
Factura	N/A
Correo electrónico	N/A

Reportes

Reporte de avance sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales (Formato APRO F1), ver Anexo I

Métricas

Para obtener información clave del proceso, se utilizarán las siguientes métricas:

MÉTRICA	FRECUENCIA
Evaluación SLAs Proveedores	Mensual

Indicadores clave de desempeño (KPI's)

Para medir la eficiencia del proceso, se utilizarán los siguientes indicadores clave de desempeño:

KPI	DESCRIPCIÓN	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA	META
Cumplimiento SLA's Proveedores	Medir el cumplimiento de Niveles de Servicio pactado con los Proveedores	% SLA comprometido por contrato - % SLA Reportado	Mensual	SLA pactado

Anexos

1. Reporte de avance sobre el cumplimiento de obligaciones (Formato APRO F1).

Referencias

1. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
2. Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM).
3. ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, última reforma publicada DOF 23-07-2018.
4. Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL v3, 2011)
Procesos relacionados:
 - Gestión del Catálogo de Servicios
 - Gestión de Niveles de Servicio
 - Gestión de la Disponibilidad
 - Gestión de la Capacidad

Glosario de términos y definiciones

Concepto	Definición
Acuerdo de Nivel de Servicio (SLAs).	Es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TIC y un cliente. Un acuerdo de Proveedores describe los servicios de TIC, documenta los objetivos de nivel de servicio, y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TIC y el cliente.
Contrato.	Es un acuerdo jurídicamente obligatorio entre dos o más partes.
Entradas.	Los elementos/productos del trabajo en un proceso que se consideran necesarios para soportar la operación de un proceso. Son los que posibilitan la toma de decisiones clave, proveen un registro y traza de auditoría de las actividades del proceso y posibilitan el seguimiento en caso de un incidente. Se definen al nivel de práctica de gestión clave y pueden incluir algunos productos de trabajo usados únicamente dentro del proceso y son, comúnmente, entradas esenciales para otros procesos.
Indicadores Clave de Desempeño (KPI).	Es una métrica que se utiliza para ayudar a gestionar un servicio de TIC, proceso, plan, proyecto u otra actividad. Los indicadores claves de desempeño se utilizan para medir el logro de los factores críticos de éxito.
INSTITUTO o ISSSTE.	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
MAAGTICSI.	Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información.
Matriz RACI.	Es un modelo usado para ayudar a definir los roles y responsabilidades de un proceso.

Proceso de Gestión de Proveedores

Métrica.	Es algo que se mide y se informa para ayudar a gestionar un proceso, servicio de TIC o actividad.
Procedimiento.	Es un documento que contiene pasos que especifican cómo llevar a cabo una actividad. Los procedimientos se definen como parte de los procesos.
Proveedor.	Es un tercero, responsable de suministrar bienes o servicios que se requieren para proporcionar servicios de TIC. Ejemplos de proveedores incluyen a los vendedores de productos básicos de hardware y software, proveedores de redes y telecomunicaciones, y las organizaciones de outsourcing.
Rol.	Es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades asignadas a una persona o equipo. Un rol se define en un proceso o función.
Salidas.	Los elementos/productos del trabajo en un proceso que se consideran necesarios para soportar la operación de un proceso. Son los que posibilitan la toma de decisiones clave, proveen un registro y traza de auditoría de las actividades del proceso y posibilitan el seguimiento en caso de un incidente. Se definen al nivel de práctica de gestión clave y pueden incluir algunos productos de trabajo usados únicamente dentro del proceso y son, comúnmente, entradas esenciales para otros procesos.
Servicio (TIC).	Es un servicio relacionado a las Tecnologías de la Información que puede ser proporcionado por recursos internos o por un proveedor y combina elementos tecnológicos, de comunicación, personas y procesos.
TIC.	Las tecnologías de información y comunicaciones que comprenden el equipo de cómputo, software y dispositivos de impresión que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.

Firmas

Elaboró	Aprobó
Nombre Miguel Ángel Lomelí Valderrábano	Nombre
Cargo Analista de Modelado de Aplicaciones	Cargo Jefatura de Servicios de Planeación
Fecha 17/05/2019	Fecha 17/05/2019
Firma	Firma