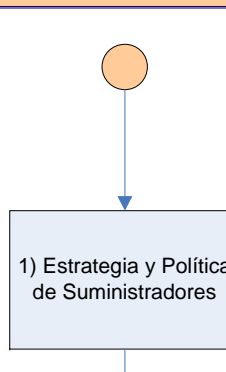
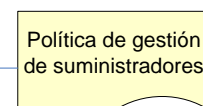
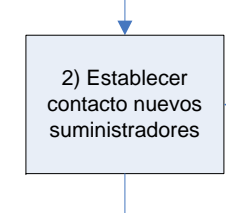
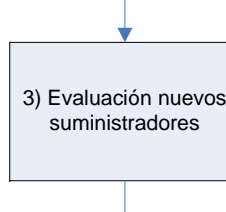
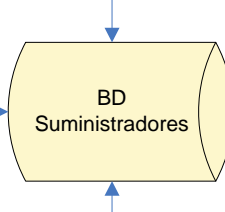
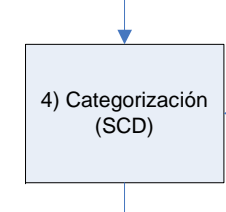
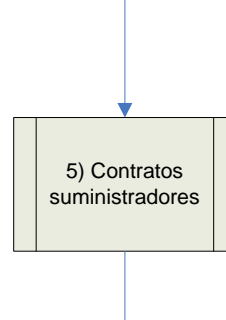
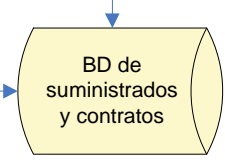

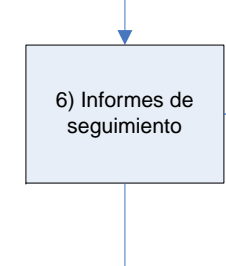
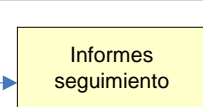
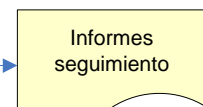
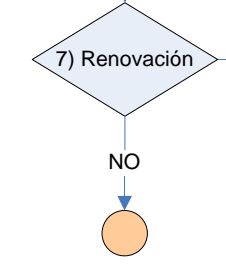


Pulsar para ver mapa de procesos

Pulsar para ver Relaciones

CODIGO	PROCESO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
CIC-15	GESTIÓN DE SUMINISTRADORES	02.02	10/09/2015	CIC
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Actualización norma ISO/IEC: 20000.		
Misión	La <b>Gestión de Suministradores</b> tiene como objetivo principal gestionar las relaciones con los suministradores para garantizar la provisión sin interrupciones de servicios TIC de calidad.			
Alcance	<b>Empieza:</b> Con estudio de necesidades de los servicios TIC. Solicitud de nuevos servicios TIC. <b>Incluye:</b> Implementación y ejecución de las políticas acordadas. Desarrollo, negociación y acuerdo de los contratos. Gestión de los rendimientos y planes de mejora. Revisión de los contratos, renovación y terminación. <b>Termina:</b> Cuando las necesidades que conllevaron a mantener una relación con los proveedores desaparecen. Con la finalización del contrato u acuerdo.			
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modificación de la estrategia y políticas de de sourcing.</li> <li>- Necesidad y especificaciones de compras.</li> <li>- Petición de SLM.</li> <li>- SLA.</li> <li>- CMDB.</li> <li>- Presupuestos anuales. (Plan financiero anual).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de la estrategia de sourcing.</li> <li>- Identificación de las necesidades, evaluación y provisión de nuevos contratos y suministradores.</li> <li>- Categorización de suministradores y mantenimiento de la SCD.</li> <li>- Gestión del desempeño de suministradores y contratos.</li> <li>- Etapa de renovación/finalización de contratos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Producto o servicio contratado.</li> <li>- Contrato firmado. (UC).</li> <li>- Informes de seguimiento del Suministrador.</li> <li>- Sistemas de gestión TI (CA).</li> <li>- Actualización CMDB.</li> </ul>	- Comisión SGS	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios habilitados en el CIC.</li> <li>- B.D. Catalogo Servicios TIC.</li> <li>- Web del CIC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director del CIC.</li> <li>- Jefes de Servicios.</li> <li>- Coordinadores de áreas TIC.</li> <li>- Responsables servicios TIC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuestos anuales UPO.</li> <li>- Manual de procedimientos.</li> <li>- Documento de Prestación de servicios.</li> <li>- Encuesta de satisfacción de calidad.</li> <li>- Ley de Contratación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SCD.</li> <li>- CMDB.</li> <li>- Grabación y tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios.</li> </ul>	
PROCESOS RELACIONADOS	INDICADORES	VARIABLES DE CONTROL		RESPONSABLE
- Gestión Financiera	- CMI: DOC_CIC-51_SGS_CMI.doc ( <a href="http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp">http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp</a> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios utilizados por la Comisión de SLAs.</li> <li>- Presupuestos anuales del CIC.</li> <li>- Número de empresas suministradoras.</li> <li>- Número de concursos al año.</li> <li>- Número de concursos ganados por cada empresa suministradora al año.</li> </ul>		Dirección CIC

SUMINISTRADORES

Dirección CIC (Director y Jefes de Servicios)	Jefes de Gestión y Técnicos del CIC y del CSU	Comisión Calidad/CAB	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
			- Política de suministradores	1) La Dirección del CIC (Director y Coordinadores) junto con la Dirección de la UPO (Vicerrectorado TIC y Gerencia), definirán las políticas de gestión de suministradores.	
				2) En esta fase del proyecto, se establecen relaciones con los suministradores de servicios y productos TI, a través de foros, entrevistas, jornadas de formación. Se dan de alta en la Base de datos de Suministradores (herramienta CA) o en base de datos propias por servicio.	
			- BD Suministradores	3) Acto seguido ante la demanda de servicios y productos TIC, se realiza una evaluación de los servicios y soluciones ofertadas. Se valorará la certificación en las ISO 20000 (Gestión de Servicios TIC) y la ISO 27000 (Gestión de Seguridad de la Información), así como de la guía de buenas prácticas de ITIL.	- Registro suministradores
			- BD Suministradores y contratos	4) Se procede a su categorización y se actualizan la BD de suministradores y de contratos realizados con la UPO.	- Registro suministradores Y CONTRATOS (SCD)
	 		- Ley de Contratos del Sector Público (LCSP)	5) Esta fase se inicia a petición de la contratación de servicios y productos TIC, conforme manda la LCSP (contratos públicos, negociados sin publicidad y compras menores). El procedimiento está establecido por el área de Contratación de la UPO. Una vez finalizado la adjudicación a los suministradores se actualiza la SCD.	- Registro suministradores Y CONTRATOS (SCD)
	 			6) Durante esta fase se realizan los seguimientos de supervisión de los servicios o productos contratados a los suministradores. (reuniones periódicas, informes de seguimiento, N/C)	- Informes seguimiento. - N/C
				7) En el caso de servicios se puede prorrogar estos si procede conforme a la LCSP.	