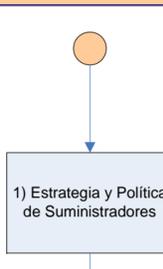
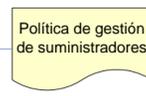
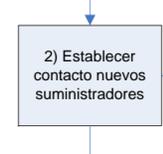
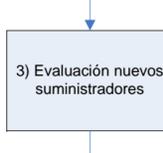
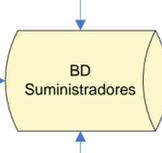
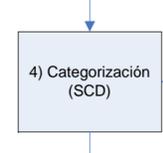
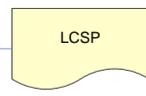
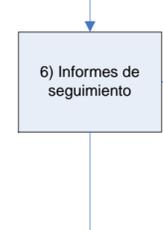
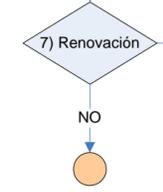


Pulsar para ver mapa de procesos

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 Gestión de Suministradores tiene como objetivo principal gestionar las relaciones con los suministradores para garantizar la provisión sin interrupciones de servicios TIC de calidad.			
Alcance	Empieza: Con estudio de necesidades de los servicios TIC. Solicitud de nuevos servicios TIC. Incluye: 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. Termina: 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"> - Modificación de la estrategia y políticas de de sourcing. - Necesidad y especificaciones de compras. - Petición de SLM. - SLA. - CMDB. - Presupuestos anuales. (Plan financiero anual). 	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de la estrategia de sourcing. - Identificación de las necesidades, evaluación y provisión de nuevos contratos y suministradores. - Categorización de suministradores y mantenimiento de la SCD. - Gestión del desempeño de suministradores y contratos. - Etapa de renovación/finalización de contratos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Producto o servicio contratado. - Contrato firmado. (UC). - Informes de seguimiento del Suministrador. - Sistemas de gestión TI (CA). - Actualización CMDB. 	- Comisión SGS	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> - Espacios habilitados en el CIC. - B.D. Catalogo Servicios TIC. - Web del CIC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Director del CIC. - Jefes de Servicios. - Coordinadores de áreas TIC. - Responsables servicios TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuestos anuales UPO. - Manual de procedimientos. - Documento de Prestación de servicios. - Encuesta de satisfacción de calidad. - Ley de Contratación. 	<ul style="list-style-type: none"> - SCD. - CMDB. - Grabación y tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios. 	
PROCESOS RELACIONADOS	INDICADORES	VARIABLES DE CONTROL		RESPONSABLE
- Gestión Financiera	- CMI: DOC_CIC-51_SGS_CMI.doc (http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp)	<ul style="list-style-type: none"> - Criterios utilizados por la Comisión de SLAs. - Presupuestos anuales del CIC. - Número de empresas suministradoras. - Número de concursos al año. - Número de concursos ganados por cada empresa suministradora al año. 		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.	