

Proceso de Administración de Proveedores

ESTÁNDAR

Tipo: Estándar de proceso

Familia: Administración de servicios

Tema: Administración de Proveedores, Servicios, Desempeño

Estándar: Proceso de Administración de Proveedores

Dirección General del Sistema Estatal de Informática
Secretaría de Finanzas
Gobierno del estado de México

Año: 2014
Revisión programada: Anual
Última actualización: 2014-08-28
Última revisión: 2014-08-28

Autor(es)/Revisor(es)

Fecha	Autor/Revisor	Versión	Descripción
2014-08-28	Ernesto González	1.0	Se cargó el estándar en la plataforma

Exposición de motivos

Manejar con efectividad a proveedores (internos y externos) y los servicios que ellos entregan, para asegurar que esos servicios entregados cumplan ambas, metas y expectativas del negocio. Administración de Proveedores incluye medir y monitorear el desempeño de proveedores internos y externos contra objetivos definidos en sus contratos y acuerdos, asegurando que se implementen acciones para mejorar los servicios donde sea adecuado, y manejar cualquier disputa que pudiera surgir.

Los objetivos específicos del proceso de Administración de Proveedores de la DGSEI son:

- Obtener valor por dinero de los contratos de proveedor
- Asegurarse que los contratos y otros acuerdos sustenten otros contratos y acuerdos (tales como SLAs)
- Administrar la relación con todos los proveedores
- Administrar el desempeño de todos los proveedores
- Negociar y acordar contratos de proveedor y la administración de aquellos contratos durante su ciclo de vida completo (desde el comienzo a la terminación)
- Mantener una política de proveedores
- Mantener una Base de Datos de Proveedores y Contratos

Introducción

El objetivo de Administración de Proveedores es manejar con efectividad a proveedores (internos y externos) y los servicios que ellos entregan, para asegurar que esos servicios entregados cumplan ambas, metas y expectativas del negocio. Administración de Proveedores incluye medir y monitorear el desempeño de proveedores internos y externos contra objetivos definidos en sus contratos y acuerdos, asegurando que se implementen acciones para mejorar los servicios donde sea adecuado, y manejar cualquier disputa que pudiera surgir. Administración de Proveedores necesita asegurar que se obtiene valor por dinero de los contratos que están vigentes, y también necesita involucrarse de principio a fin en el ciclo de vida de servicios nuevos o cambiados.

El alcance de Administración de Proveedores cubre la administración de todos los proveedores y contratos de proveedor que se requieran para soportar la provisión de servicios de TI al negocio. La importancia relativa al negocio de un proveedor y de un contrato de proveedor dictará cuánto esfuerzo y recursos deberán ponerse en administrar a ese proveedor y ese contrato (o contratos). Dependiendo de esas circunstancias también dictará quién dentro de la organización manejará a ese proveedor y ese contrato. Puede ser también necesario administrar equipos y proveedores internos si ellos proporcionan

servicios clave que sustentan los servicios entregados al negocio.

Deberá notarse que solamente los proveedores directos se manejan directamente por el proveedor de servicio. Cualquier proveedor indirecto o sub-contratado trabajando vía otro proveedor se maneja directamente por ese proveedor líder.

El presente documento tiene como objetivo presentar el diseño del proceso de Administración de Proveedores de la DGSEI, el cual está alineado a las mejores prácticas de ISO 20000-1:2011.

Alcance

El proceso de Administración de Proveedores, aplica al personal de la Delegación Administrativa y Dueños de los Servicios, quienes validan la recepción de los productos y servicios recibidos, además que evalúan el desempeño de los proveedores.

Para la implementación del proceso de Administración de Proveedores, el alcance inicial para la habilitación serán los servicios:

- Trámites y servicios
- Sitios web
- Conectividad voz, datos e internet
- Plataforma tecnológica

Referencias normativas







La información utilizada para este documento proviene de las siguientes fuentes de información:

- Libros de ITIL® v3, en específico Diseño del Servicio (Service Design)
- Norma ISO/IEC 20000-1:2011
- Información proporcionada por la UDPCC

Términos y definiciones

- Contratos de Soporte/UC: Acuerdo con un proveedor externo para la prestación de bienes/servicios no cubiertos por la propia organización TI.
- Proveedor o prestador de servicios: Empresa u organismo que proporciona los bienes/servicios solicitados por el cliente.
- SLA/Acuerdo de Nivel de Servicio: Acuerdo escrito entre un proveedor del servicio y un cliente en el que se documentan los servicios y los niveles de servicio acordados.

Cláusulas

No. Cláusula	Descripción de la cláusula	Nombre documento	Liga
1	El proceso de administración de proveedores está descrito en el documento denominado: "Proceso de administración de proveedores". Consúltese dicho documento para mayor conocimiento y detalle del proceso.	PRO_PCAO_10_Proceso de Administración de Proveedores_1.1.doc	
2	Las políticas se definen para normar al proceso de la Administración de Proveedores. Éstas están basadas en las necesidades de la organización y las mejores prácticas, quedando a validación y mejora permanente por parte del dueño y administrador del proceso.		
3	Toda solicitud de compra o adquisición debe realizarse por escrito a través del formato Solicitud de Requerimientos de Bienes y Servicios (FO-SASTI-UDPCC-16).		
4	Todas las solicitudes deberán apegarse al marco normativo.		
5	Toda solicitud debe ingresar con la documentación requerida.		
6	Las áreas usuarias son responsables de evaluar y asegurar que el bien/servicio cumpla con las condiciones pactadas.		

Bibliografía

No se tienen referencias bibliográficas.