



PRC-DTI-002 Administración De Servicios de TI Prestados por Terceros

Proceso
Dirección de TI - COSEVI

Versión:	<i>1.0</i>
Fecha de la versión:	<i>Enero del 2012</i>
Creado por:	<i>PwC Costa Rica</i>
Aprobado por:	<i>Vinicio Ureña Irola</i> <i>Firma</i>
Nivel de confidencialidad:	<i>Privado</i>



Historial de revisiones

Fecha	Versión	Autor	Descripción
04/01/2012	1.0	PwC Costa Rica	Creación del procedimiento.



Tabla de Contenido

1.	Objetivos	4
2.	Alcance	4
3.	Definiciones	4
4.	Roles y Responsabilidades	4
5.	Proceso – Administración de servicios de TI prestados por terceros	6
5.1	Entradas al proceso	6
5.2	Salidas al proceso	6
5.3	Métricas de desempeño	6
5.4	Proceso – Administración de Servicios de TI prestados por Terceros	8
5.5	Subproceso – Definición del cartel	10
5.6	Subproceso – Contratación – Contratación Directa.....	11
5.7	Subproceso – Contratación – Licitación.....	11
5.8	Subproceso – Evaluación y Monitoreo del Servicio	13
5.9	Subproceso – Renovación o terminación de contrato	14
6.	Diagramas de flujo.....	15
6.1	Proceso: Administración de Servicios de TI Prestados por Terceros.....	16
6.2	Subproceso – Definición del cartel	17
6.3	Subproceso – Contratación – Contratación Directa.....	18
6.4	Subproceso – Contratación – Licitación.....	19
6.5	Subproceso – Evaluación y Monitoreo del Servicio	21
6.6	Subproceso – Renovación o terminación de contrato.....	22
7.	Procedimiento – Administración de Servicios de TI prestados por terceros.....	23
7.1	Administración de Servicios de TI Prestados por Terceros.....	23
7.2	Definición del cartel	24
7.3	Contratación – Contratación Directa.....	25
7.4	Contratación – Licitación.....	26
7.5	Evaluación y Monitoreo del Servicio.....	29
7.6	Renovación o Terminación de Contratos.....	30





Procedimiento: Administración de Servicios de TI Prestados por Terceros	
Código: PRC-DTI-002	Fecha de vigencia: dd/mm/aaaa
Versión: 1.0	Fecha de última actualización: dd/mm/aaaa

1. Objetivos

Garantizar una prestación de servicios al COSEVI por parte de terceros que aporte los mayores beneficios al brindar un servicio de alta calidad al menor coste posible, cumpliendo con lo acordado y con los niveles de calidad esperados.

2. Alcance

Lo definido como parte de este proceso es aplicable a todos los funcionarios del COSEVI involucrados en la administración de los servicios brindados por terceros relacionados con tecnologías de información.

3. Definiciones

- **Terceros:** Persona, grupo u organización de origen externo que es requerida para asegurar la entrega exitosa de un servicio de TI.
- **Usuarios:** las personas que utilizan el servicio.
- **Matriz RACI (matriz de asignación de responsabilidades):** Se utiliza para relacionar actividades con recursos (individuos o equipos de trabajo) para asegurar que cada uno de los componentes del alcance esté asignado a un individuo o a un equipo. En la siguiente tabla se explica en qué consiste cada rol.

Descripción		
R	Responsable	Este rol realiza el trabajo y es responsable por su realización. Es quien ejecuta las tareas.
A	Aprobador	Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de este momento, se vuelve responsable de él. Debe asegurarse que se ejecuten las tareas.
C	Consultado	Este rol posee la información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo.

4. Roles y Responsabilidades

A continuación se presentan los roles que están involucrados en el proceso PRC-DTI-002 Administración de servicios de TI prestados por terceros.

- **Dirección de Tecnologías de Información (DTI):** Es la instancia dueña del proceso PRC-DTI-002 Administración de servicios de TI prestados por terceros. Es responsable de definir los términos de referencia técnicos, así como de evaluar y monitorear el desempeño de los servicios prestados por terceros.
- **Legal (L):** Instancia encargada de dar el enfoque legal requerido a la redacción y velar porque los carteles licitatorios cumplan con la normativa vigente, así como de gestionar los contratos con los terceros.
- **Departamento de Proveeduría (DPR):** Instancia encargada de los trámites administrativos relacionados con la contratación de los servicios y adjudicación de los mismos.





- **Departamento Financiero (DF):** Instancia encargada de los trámites de presupuesto para garantizar que el servicio o producto pueda ser contratado.
- **Junta Directiva (JD):** Instancia responsable de aprobar la adjudicación de las licitaciones.

Responsabilidades		Roles				
		DTI	L	DPR	DF	JD
1.	Realizar estudio de mercado	R/A				
2.	Tramitar presupuesto	R/A				
3.	Definir tipo de contratación	R/A		I		
4.	Definir y revisar términos de referencia	R/A	C/I	C/I		
5.	Consultar registro de proveedores	C		R/A		
6.	Enviar invitaciones o publicar términos	I		R/A		
7.	Inclusión de compra en SIAC			R/A		
8.	Tramitar recursos de objeción	R		R/A		
9.	Tramitar aclaraciones	R		R/A		
10.	Recepción de ofertas	I		R/A		
11.	Distribución de ofertas			R/A		
12.	Revisión de ofertas	R	R	R/A		
13.	Análisis de riesgos	R/A				
14.	Entrega de prevenciones	C	C	R/A		
15.	Recepción de subsanaciones	I	I	R/A		
16.	Recomendación de adjudicación	R/A	C/I	C/I		
17.	Solicitar visto bueno a Comisión de Contratación Administrativa			R	A	
18.	Solicitar acuerdo de Junta Directiva				R	A
19.	Notificar adjudicación	I		R/A		
20.	Adjudicación en firme	I		R/A		
21.	Tramitar garantías			R/A		
22.	Tramitar contrato	I	R/A	I		
23.	Tramitar orden de compra			R/A		
24.	Realizar evaluación del desempeño	R/A				
25.	Generar reporte de gestión del tercero	R/A				
26.	Notificar acciones legales	R/A	C/I	I		I
27.	Convocar reunión con proveedor	R/A	I			
28.	Ejecutar acciones planificadas	R/A				
29.	Analizar resultados y definir cursos de acción	R/A				
30.	Documentar acuerdos tomados para mejorar el servicio	R/A				

R= Responsable, A= Aprobador, C= Consultado, I = Informado

5. Proceso – Administración de servicios de TI prestados por terceros

5.1 Entradas al proceso

Desde el Proceso ...	Entradas al Proceso
PO9 Administración de riesgos	Metodología para administración de riesgos de TI
P10 Administración de proyectos	Metodología de administración de proyectos de TI
DS1 Definir y administrar niveles de servicios	Acuerdos de niveles de servicio (SLA)

5.2 Salidas al proceso

Salidas del Proceso	Hacia el Proceso o dominio ...
Riesgos del proveedor	PO9 Administración de riesgos
Reportes del desempeño de los servicios	ME1 Monitorear y evaluar el desempeño de TI

5.3 Métricas de desempeño

Se definió un formato para la descripción de las métricas para evaluar el desempeño de este proceso, a continuación se explica el detalle de cada uno de los campos de las tablas:

- **Índice:** Contiene el número consecutivo que se le da a la métrica que por lo general es de dos dígitos, así como un espacio para asignar el nombre con el se gestionará el mismo. Aunque el nombre no debe ser detallado, es importante incluir palabras clave que permitan identificar fácilmente qué se está midiendo.
- **Objetivo:** Se debe indicar claramente el motivo por el cual fue creada la métrica y las referencias que están siendo evaluadas.
- **Nivel de Riesgo:** Establece tres niveles de riesgo, los cuales son definidos previamente por la DTI y que son específicos para cada métrica. Lo niveles de riesgo se clasifican de la siguiente forma:
 - **Bajo (color verde):** indica que el resultado del cálculo de la métrica representa una efectiva gestión de la DTI.
 - **Medio (color amarillo):** si el resultado del cálculo de la métrica se encuentra en el rango de valores indicado en esta casilla se puede deducir que la gestión aún está en un nivel donde acciones correctivas deberán ser tomadas.
 - **Alto (color rojo):** en caso de ubicar el resultado del cálculo de las métricas en este punto, será necesario tomar acciones inmediatas para remediar la brecha existente y mejorar las métricas.
- **Unidad de medida:** Se utiliza para representar la unidad de medida con la que se expresa la métrica. Aunque es más común utilizar la unidad Porcentaje, también podrían existir unidades de medida de peso, velocidad y tiempo, entre otros.

- **Frecuencia:** La frecuencia hace referencia a la periodicidad con la que el cálculo de la métrica debe ser realizado. Valores comúnmente aceptados son horas, minutos, segundos, días, semanas, meses y años.
- **Descripción:** Relata en detalle aspectos propios de la métrica donde se pueden incluir temas sobre documentación relacionada y características de las mediciones. Se pueden hacer referencias a mejores prácticas, estándares, políticas, justificaciones y aclaraciones sobre otros campos del formulario.
- **Fórmula:** Operaciones básicas para conocer el resultado de la métrica.
- **Insumos:** Los insumos son una lista de requerimientos obligatorios que permitirán obtener la información necesaria para hacer el cálculo del resultado de la métrica. Estos insumos pueden ser el resultado de consultas a bases de datos, conteo manual de eventos, software y consultas de bitácoras, entre otros.

A continuación se presentan las métricas que permitirán monitorear, en función de los objetivos previamente descritos, el desempeño de este proceso. Será responsabilidad de la Auditoría utilizar estas métricas para fiscalizar el desempeño del proceso.

INDICE 01: Cumplimiento de requerimientos y objetivos planteados			
Objetivo	Nivel de riesgo		Unidad de medida
Determinar el porcentaje de proyectos realizados por terceros que no cumplen con los requerimientos y objetivos planteados	Bajo	Menos del 10%	Porcentaje
	Medio	$10\% \leq \text{valor} \leq 30\%$	
	Alto	Más del 30%	
Frecuencia			
Anual			
Descripción	Fórmula		
Los resultados determinarán qué tan efectivo es el monitoreo y el seguimiento que se le dan a los proyectos realizados por terceros.	$\frac{(X \cdot 100)}{Y} \%$ <p>X = Cantidad de Proyectos que no fueron realizados bajo los objetivos y requerimientos planteados Y = Número total de proyectos realizados anualmente por terceros</p>		
Insumos			
<ul style="list-style-type: none"> • Cartera de Proyectos de la DTI • Evaluaciones de desempeño de terceros 			

INDICE 02 Satisfacción del usuario con respecto al producto/servicio adquirido

Objetivo	Nivel de riesgo		Unidad de medida
Determinar el porcentaje de usuarios (internos o externos) no satisfechos con respecto al producto/servicio entregado por un Tercero	Bajo	Menos del 40%	Porcentaje
	Medio	$40\% \leq \text{valor} \leq 70\%$	
	Alto	Más del 70%	

Frecuencia

Anual

Descripción

Determinar el nivel de calidad del producto o servicio entregado por un Tercero

Fórmula

$$\frac{(X \cdot 100)}{Y} \%$$

X = Cantidad de encuestas de usuarios no satisfechos

Y = Número total de encuestas realizadas

Insumos

- Proyectos realizados por terceros
- Encuestas de satisfacción realizadas

5.4 Proceso – Administración de Servicios de TI prestados por Terceros

Ref #	Actividad	Descripción
1.	¿Existe una necesidad en la DTI que requiera contratar un servicio?	¿Existe una necesidad en la DTI que requiera contratar un servicio? Sí, va al paso 2. Definir los términos de referencia técnicos del servicio No, va al paso 16. ¿Se requiere monitorear el desempeño del servicio de TI prestado por un tercero?
2.	Definir los términos de referencia técnicos del servicio	La Jefatura de la DTI genera un documento con todas las especificaciones técnicas necesarias para la contratación del servicio.



3.	Completar la solicitud de materiales	La Jefatura de la DTI toma el formulario de Solicitud de Materiales y lo completa con toda la información necesaria.
4.	Enviar solicitud de materiales y términos de referencia técnicos	La Jefatura de la DTI toma el formulario de solicitud de materiales junto con los términos de referencia técnicos y los envía al Departamento de Proveeduría y al Departamento Financiero para su evaluación.
5.	Análisis de factibilidad para contratar el servicio	El Departamento de Proveeduría en conjunto con el Departamento Financiero, realizan una labor en conjunto para analizar la solicitud, verificar el presupuesto de la DTI y determinar si es posible contratar el servicio.
6.	¿Es posible contratar el servicio?	¿Es posible contratar el servicio? Sí, va al paso 8. Informar aprobación de la solicitud No, va al paso 7. Informar el rechazo de la solicitud
7.	Informar el rechazo de la solicitud	El Departamento de Proveeduría le comunica a la DTI el rechazo de la solicitud con la justificación respectiva. Finaliza el proceso
8.	Informar aprobación de la solicitud	El Departamento de Proveeduría informa a la DTI la aprobación de la solicitud de materiales y la devuelve aprobada. Va al paso 9.
9.	¿Se requiere definir un cartel?	¿Se requiere definir un cartel? Sí, va al paso 12. Definición del cartel. No, va al paso 10. Generar especificación
10.	Generar especificación	El Departamento de Proveeduría genera la especificación final junto con los términos de referencia técnicos.
11.	Realizar la contratación	El Departamento de Proveeduría realiza la contratación. Va al paso 16.
12.	Definición del cartel.	El Departamento de Proveeduría ejecuta el Subproceso Definición del cartel especificado en el punto 5.5
13.	¿Se trata de un proceso de Contratación Directa?	¿Se trata de un proceso de Contratación Directa? Sí, va al paso 15. Proceso de contratación directa No, va al paso 14. Proceso de Licitación
14.	Contratación – Licitación	El Departamento de Proveeduría ejecuta el Subproceso Contratación – Licitación especificado en el punto 5.6. Va al paso 16.
15.	Contratación - Contratación directa	El Departamento de Proveeduría ejecuta el Subproceso Contratación - Contratación directa especificado en el punto 5.7. Va al paso 16.
16.	¿Se requiere monitorear el desempeño del servicio de TI prestado por un tercero?	¿Se requiere monitorear el desempeño del servicio de TI prestado por un tercero? Sí, va al paso 17. Evaluación y monitoreo del servicio. No, va al paso 18. ¿Se requiere renovar o concluir el contrato de un servicio de TI





		brindado por un tercero?
17.	Evaluación y monitoreo del servicio.	La DTI ejecuta el Subproceso Evaluación y Monitoreo del Servicio especificado en el punto 5.8.
18.	¿Se requiere renovar o concluir el contrato de un servicio de TI brindado por un tercero?	¿Se requiere renovar o concluir el contrato de un servicio de TI brindado por un tercero? Sí, va al paso 19. Renovación o terminación de contratos. No, termina el proceso.
19.	Renovación o terminación de contratos.	La DTI ejecuta el subproceso Renovación o Terminación de contratos especificado en el punto 5.9. Termina el proceso.
<i>Fin del proceso Administración de Servicios de TI prestados por terceros</i>		

5.5 Subproceso – Definición del cartel

Ref #	Actividad	Descripción
1.	Ajustar términos de referencia	El Departamento de proveeduría toma los términos de referencia técnicos enviados por la DTI y completa el cartel con todas las partes necesarias.
2.	¿Enviar términos a legal?	¿Enviar términos a legal? Sí, va al paso 3. Ajustar términos legales No, va al paso 7. Revisar términos de referencia
3.	Enviar términos a legal	El Departamento de Proveeduría entrega a legal los términos del cartel para ajustar lo necesario.
4.	Ajustar términos legales	El departamento Legal toma los términos entregados por el Departamento de Proveeduría y realiza los ajustes necesarios.
5.	Enviar términos ajustados a proveeduría	El departamento Legal envía al departamento de proveeduría los términos ajustados de acuerdo con su criterio.
6.	Enviar términos ajustados a DTI	El departamento de proveeduría envía a la DTI los términos finales ajustados tanto por proveeduría como por legal para su revisión final.
7.	Revisar términos de referencia técnicos	El Departamento de Tecnología de Información realiza una revisión integral de los términos de referencia para que los mismos cumplan con el objetivo esperado del servicio.
8.	¿Se encuentra satisfecho con los términos?	¿Se encuentra satisfecho con los términos? Sí, va al paso 10. Comunicar términos finales de contratación No, va al paso 9. Realizar observaciones
9.	Realizar observaciones	La DTI realiza las observaciones necesarias para ajustar los términos a las necesidades y expectativas esperadas del servicio y lo envía al Departamento de Proveeduría, va al paso 1.
10.	Comunicar satisfacción de los términos.	La DTI comunica al Departamento de Proveeduría la satisfacción de los términos para continuar con el proceso.
<i>Fin del subproceso Definición del cartel</i>		



5.6 Subproceso – Contratación – Contratación Directa

Ref #	Actividad	Descripción
1.	Consultar registro de proveedores	El Departamento de Proveduría consulta el registro de proveedores para determinar cuáles invitar en la contratación. La DTI puede recomendar proveedores para la invitación.
2.	Enviar invitaciones	El Departamento de Proveduría envía las invitaciones a los proveedores seleccionados.
3.	Inclusión de compra en SIAC	El Departamento de Proveduría incluye la nueva compra en el sistema SIAC.
4.	¿Solicitud de aclaraciones?	¿Solicitud de aclaraciones? Sí, va al paso 5. Tramitar aclaraciones No, va al paso 6. Recepción de ofertas
5.	Tramitar aclaraciones	La DTI en conjunto con El Departamento de Proveduría recibe, responde y comunica las aclaraciones a los términos de referencia.
6.	Recepción de ofertas	El Departamento de Proveduría recibe las ofertas de los proveedores, de ser necesario se hace apertura.
7.	Distribución de ofertas a la DTI	El Departamento de Proveduría envía una copia de las ofertas a la DTI.
8.	Revisión de las ofertas	El Departamento de Proveduría, el Departamento de Legal y la DTI, revisan las ofertas presentadas.
9.	Análisis de riesgos del servicio y oferentes	La DTI realiza un análisis de riesgos de las ofertas y el servicio requerido y planifica las acciones por ejecutar en caso de materializarse los riesgos.
10.	Enviar criterios técnicos de las ofertas	La DTI envían al Departamento de Proveduría los criterios de las ofertas o recomendación de adjudicación.
11.	Notificar adjudicación	El Departamento de Proveduría genera un oficio con la adjudicación y lo comunica a los oferentes.
12.	Registrar adjudicación en el SIAC	El Departamento de Proveduría registra en el SIAC la adjudicación.
13.	Adjudicación en firme	El Departamento de Proveduría espera el tiempo dictado por ley para dar la adjudicación en firme. Se actualiza el sistema SIAC.
14.	Tramitar orden de compra	El Departamento de Proveduría tramita la orden de compra para dar inicio al servicio.
15.	Almacenar expediente de la contratación.	El Departamento de Proveduría almacena el expediente de la contratación junto con toda la información generada.
<i>Fin del subproceso Contratación – Contratación Directa</i>		

5.7 Subproceso – Contratación – Licitación

Ref #	Actividad	Descripción
1.	Solicita certificación a presupuesto	El Departamento de Proveduría valida el presupuesto de la contratación por medio de una certificación.
2.	Consultar registro de proveedores	El Departamento de Proveduría consulta el registro de proveedores para determinar cuáles invitar en la contratación. La DTI puede recomendar proveedores para la invitación.





3.	Enviar invitaciones o publicar	El Departamento de Proveduría envía las invitaciones o realiza las gestiones para publicar la licitación.
4.	Inclusión de compra en SIAC	El Departamento de Proveduría incluye la nueva compra en el sistema SIAC.
5.	¿Hay recursos de objeción?	¿Hay recursos de objeción? Sí, va al paso 6. Canaliza recurso No, va al paso 9. ¿Hay solicitudes de aclaraciones?
6.	Canaliza recurso	El Departamento de Proveduría envía el recurso a la DTI para su análisis respectivo. La DTI decide si rechazar o acoger el recurso.
7.	¿TI rechaza recurso?	¿TI rechaza el recurso? Sí, va al paso 9. ¿Hay solicitudes de aclaraciones? No, va al paso 8. Generar modificaciones y comunicar
8.	Generar modificaciones y las comunica	Departamento de Proveduría realiza las modificaciones a los términos de referencia y comunica los cambios a los interesados
9.	¿Hay solicitudes de aclaraciones?	¿Hay solicitudes de aclaraciones? Sí, va al paso 10. Tramitar aclaraciones No, va al paso 11. Recepción de ofertas
10.	Tramitar aclaraciones	La DTI en conjunto con el Departamento de Proveduría recibe, responde y comunica las aclaraciones a los términos de referencia.
11.	Recepción de ofertas	El Departamento de Proveduría recibe las ofertas de los proveedores, de ser necesario se hace apertura.
12.	Distribución de ofertas a legal y TI	El Departamento de Proveduría envía una copia de las ofertas a la DTI y a Legal.
13.	Revisión de las ofertas	La DTI en conjunto con Legal revisan las ofertas presentadas.
14.	Análisis de riesgos del servicio y oferentes	La DTI realiza un análisis de riesgos de las ofertas y el servicio requerido y planifica las acciones por ejecutar en caso de materializarse los riesgos.
15.	Entrega de prevenciones	El Departamento de Proveduría previene a los oferentes sobre la información que está pendiente en sus ofertas.
16.	Recepción de subsanaciones	Los oferentes presentan las subsanaciones. Las cuales El Departamento de Proveduría envía a la DTI o la Dirección de Asuntos Jurídicos según corresponda.
17.	Enviar criterios legales y técnicos de las ofertas	La DTI envía al Departamento de Proveduría los criterios de las ofertas o recomendaciones de adjudicación.
18.	Generar criterio final de la contratación	El Departamento de Proveduría genera un criterio final para proceder con la adjudicación.
19.	Solicitar visto bueno a Comisión de Contratación Administrativa	El Departamento de Proveduría debe solicitar el visto bueno de la adjudicación a la Comisión de Contratación.
20.	Analizar contratación.	La Comisión de Contratación realiza un análisis de la contratación para determinar su visto bueno o no.
21.	¿Se obtuvo visto bueno?	¿Se obtuvo el visto bueno? Sí, va al paso 22. Acuerdo de adjudicación por Junta Directiva No, va al paso 18. Generar criterio formal de la contratación
22.	Acuerdo de adjudicación por Junta Directiva	La Comisión de Contratación Administrativa eleva a la Junta Directiva la adjudicación para su respectivo acuerdo.
23.	Registrar adjudicación en el SIAC	El Departamento de Proveduría ingresa en el sistema SIAC la adjudicación.





24.	Adjudicación en firme	El Departamento de Proveduría espera el tiempo dictado por ley para dar la adjudicación en firme. Se actualiza el sistema SIAC.
25.	Adjudicar y comunicar adjudicación	El Departamento de Proveduría genera un oficio con la adjudicación y lo comunica a los oferentes.
26.	Tramitar garantías	El Departamento de Proveduría gestiona la entrega de la garantía de cumplimiento.
27.	Tramitar contrato	El Departamento de Proveduría solicita a la Dirección de Asuntos Jurídicos la confección del contrato respectivo. La Dirección de Asuntos Jurídicos genera y procede con las firmas del contrato.
28.	Tramitar orden de compra	El Departamento de Proveduría tramita la orden de compra para dar inicio al servicio.
29.	Almacenar expediente de la contratación.	El Departamento de Proveduría almacena el expediente de la contratación junto con toda la información generada.

Fin del subproceso Contratación - Licitación

5.8 Subproceso – Evaluación y Monitoreo del Servicio

Ref #	Actividad	Descripción
1.	¿Se trata de un producto?	¿Se trata de un producto? Sí, va al paso 2. Validar especificaciones técnicas No, va al paso 6. Realizar Evaluación de Desempeño del servicio
2.	Validar especificaciones técnicas	La DTI realiza una valoración de los productos entregados para garantizar que tenga las especificaciones mínimas solicitadas.
3.	¿Las especificaciones técnicas cumplen?	¿Las especificaciones técnicas cumplen? Sí, va al paso 5. Generar acta de aceptación No, va al paso 4. Rechazar producto y esperar nuevo.
4.	Rechazar producto y esperar nuevo.	La DTI rechaza el producto y solicita al proveedor entregar el producto con las especificaciones acordadas, espera a la entrega del nuevo producto y va al paso 2.
5.	Generar acta de aceptación	La DTI acepta el producto de acuerdo con las especificaciones técnicas acordadas, se genera un acta para realizar la validación. Termina el subproceso.
6.	Realizar evaluación de desempeño del servicio	La DTI realiza evaluaciones del desempeño del servicio, considerando las métricas definidas en los términos de referencia.
7.	¿El desempeño es satisfactorio?	¿El desempeño es satisfactorio? Sí, va al paso 8. Genera reporte de la gestión del tercero No, va al paso 9. ¿Se deben tomar acciones legales?
8.	Genera reporte de la gestión del tercero	La DTI genera un reporte analizando la gestión realizada por el tercero en relación con el servicio ofrecido. Se termina el subproceso.
9.	¿Se deben tomar acciones legales?	¿Se deben tomar acciones legales? Sí, va al paso 10. Notifica acciones legales NO, va al paso 11. Convocar a reunión con el tercero
10.	Notifica acciones legales	La DTI notifica a Legal las acciones legales que se deben ejecutar. Termina el subproceso.
11.	Convocar a reunión con el tercero	La DTI convoca a reunión con el tercero para analizar las situaciones presentadas.





12.	¿Se materializó el riesgo?	¿Se materializó el riesgo? Sí, va al paso 13. Ejecutar acciones planificadas. No, va al paso 14. Analizar resultados y definir cursos de acción requeridos
13.	Ejecutar acciones planificadas	En caso de materializarse un riesgo, La DTI debe ejecutar las acciones planificadas.
14.	Analizar resultados y definir cursos de acción requeridos	La DTI analiza los resultados del desempeño del proveedor, los riesgos materializados y en conjunto con el tercero define los cursos de acción por ejecutar para mejorar el servicio.
15.	Documentar acuerdos tomados para mejorar el servicio	La DTI documenta los acuerdos tomados con el tercero para mejorar el desempeño del servicio. Termina el subproceso.
<i>Fin del subproceso Evaluación y Monitoreo del Servicio</i>		

5.9 Subproceso – Renovación o terminación de contrato

Ref #	Actividad	Descripción
1.	Realizar un análisis sobre la necesidad de renovar el contrato	La DTI realiza un análisis de acuerdo con las necesidades evidenciadas con la ejecución del proyecto para determinar si es necesario renovar el contrato.
2.	¿Se tiene alguna necesidad para renovar el contrato?	¿Se tiene alguna necesidad para renovar el contrato? Sí, va al paso 6. ¿Se cuenta con las condiciones para renovar el contrato? No, va al paso 3. Realizar cierre administrativo del contrato
3.	Realizar cierre administrativo del contrato	La DTI realiza el trámite necesario para llevar a cabo el cierre administrativo del contrato.
4.	Comunicar a proveeduría la terminación del contrato	La DTI le comunica al Departamento de Proveeduría la terminación del contrato para tomar las medidas necesarias.
5.	Cierre contractual	El Departamento de Proveeduría realiza el cierre contractual.
6.	¿Se cuenta con las condiciones para renovar el contrato?	¿Se cuenta con las condiciones para renovar el contrato? Sí, va al paso 8. Procesar la renovación del contrato No, va al paso 7. Proceso: PRC-DTI-002 Administración de Servicios de TI prestados por Terceros
7.	Proceso: PRC-DTI-002 Administración de Servicios de TI prestados por Terceros	La DTI ejecuta el proceso PRC-DTI-002 Administración de Servicios de TI prestados por Terceros y termina el subproceso.
8.	Procesar la renovación del contrato	El Departamento de Proveeduría realiza las gestiones necesarias para la renovación del contrato.
9.	Análisis de factibilidad para contratar el servicio	Departamento de Proveeduría junto con Departamento Financiero, la DTI y Legal realizan un análisis de factibilidad para renovar el contrato lo que incluye el análisis de presupuesto y demás.
10.	¿Es posible contratar el servicio?	¿Es posible contratar el servicio? Sí, va al paso 12. Renovar contrato con el tercero No, va al paso 11. Informar el rechazo de la solicitud
11.	Informar el rechazo de la solicitud	Se rechaza la solicitud de renovación del contrato y se informa a todos los interesados junto con las razones para dicha decisión. Termina el subproceso.





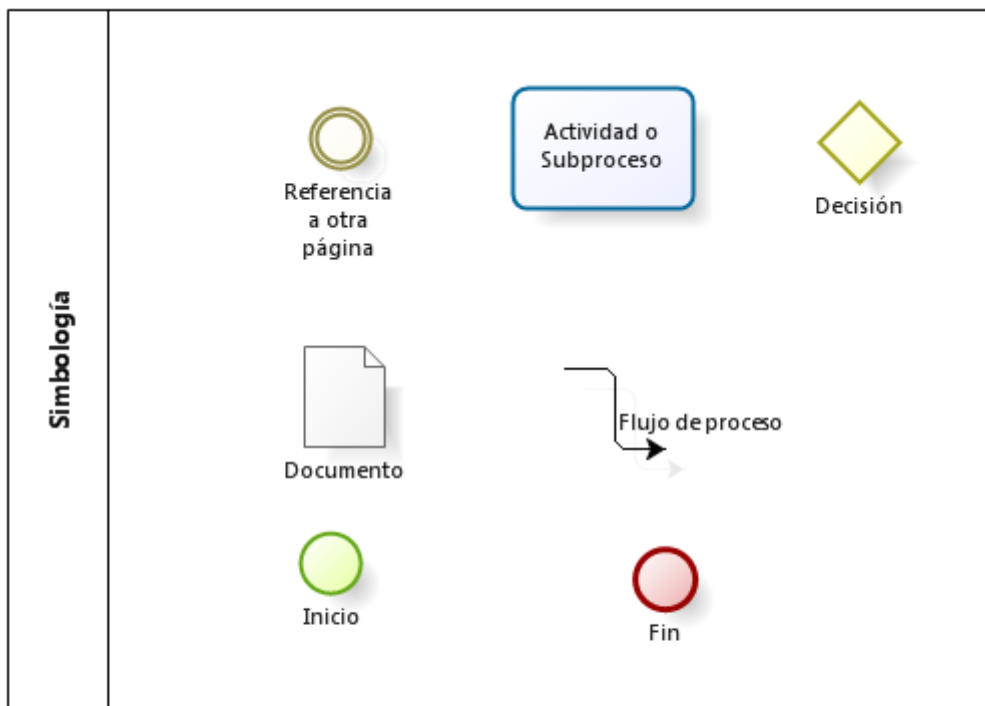
12.	Renovar contrato con el tercero	Se realiza la renovación del contrato con el tercero llevando a cabo todas las actividades necesarias para dicha actividad: generación del nuevo contrato, firma por parte de las partes, entre otros. Termina el subproceso.
-----	---------------------------------	---

Fin del subproceso Renovación o terminación de contrato

6. Diagramas de flujo

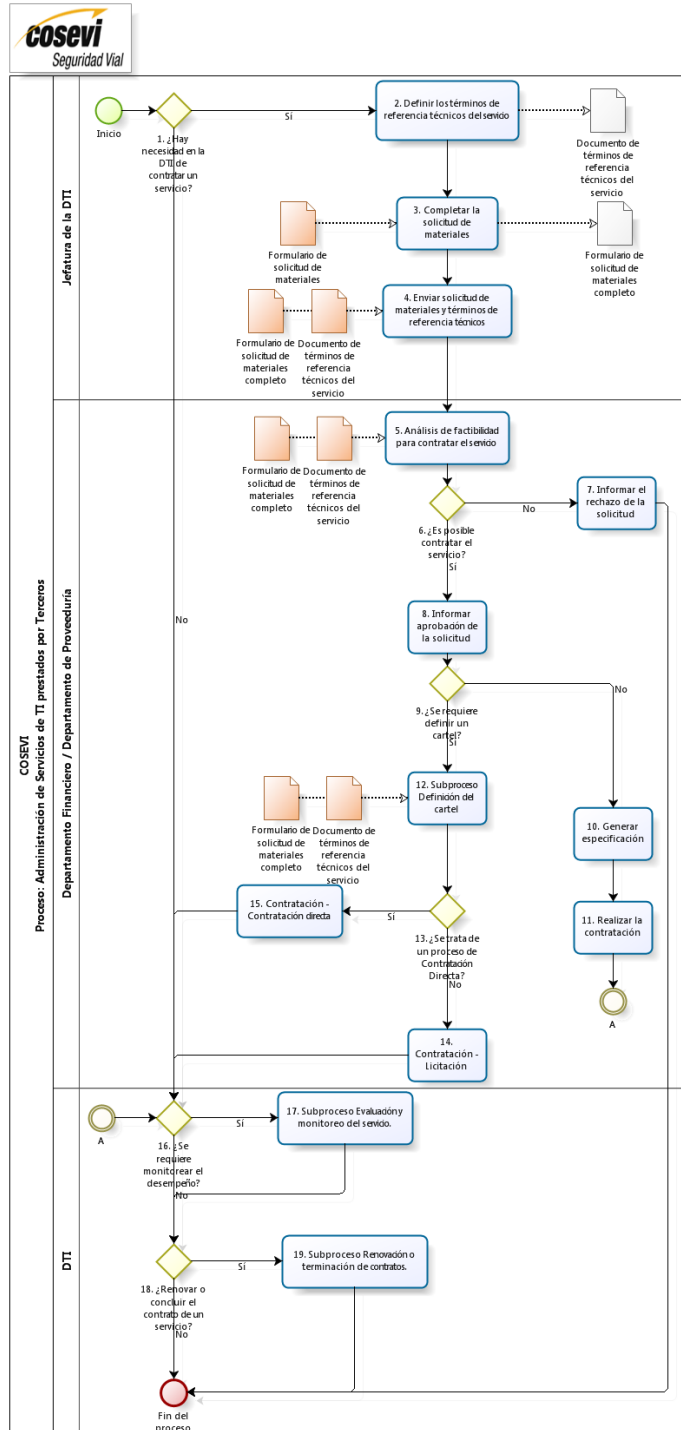
Simbología

A continuación se presentan los símbolos más importantes utilizados para la realización de los diagramas de flujo.



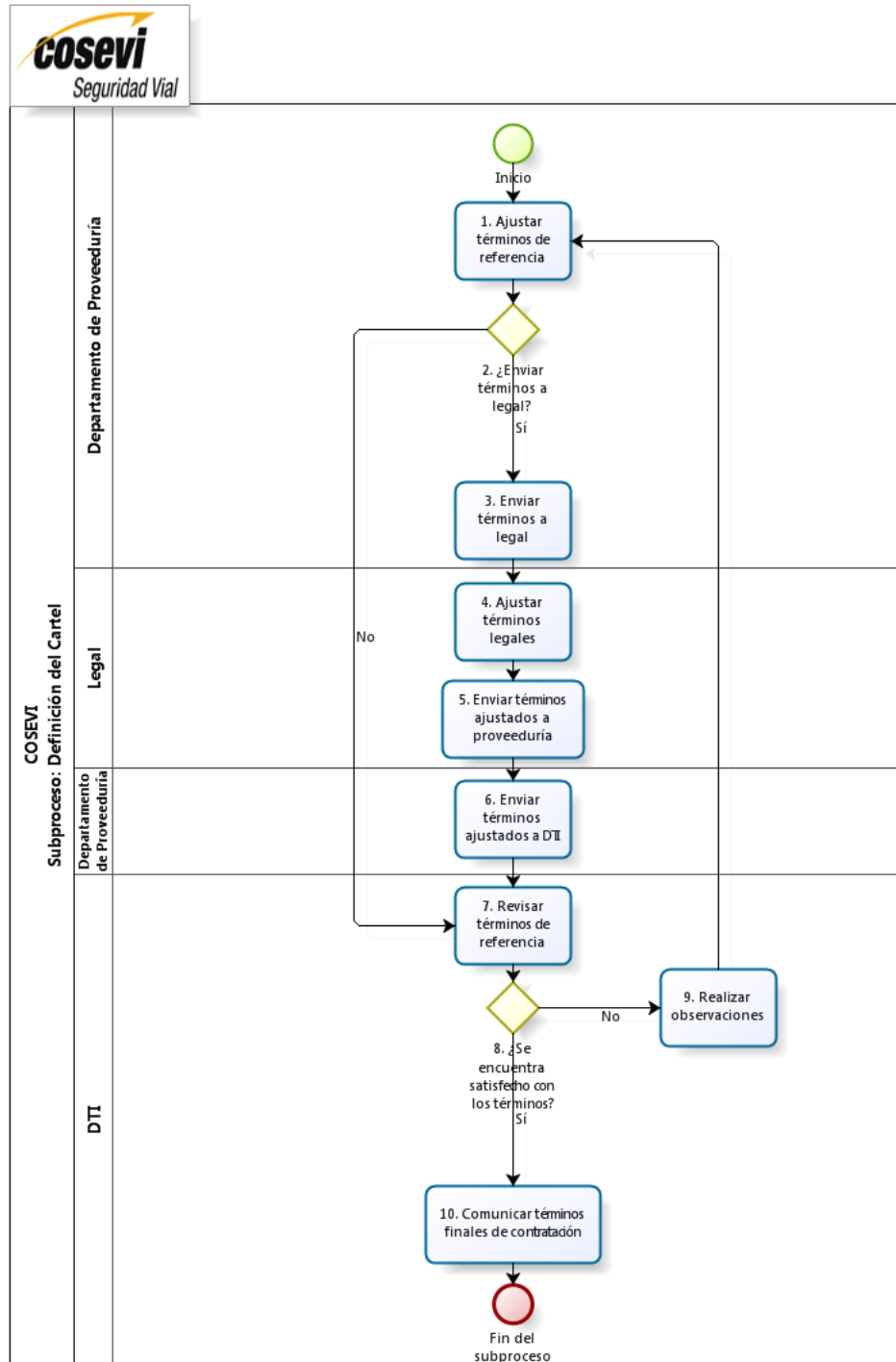


6.1 Proceso: Administración de Servicios de TI Prestados por Terceros



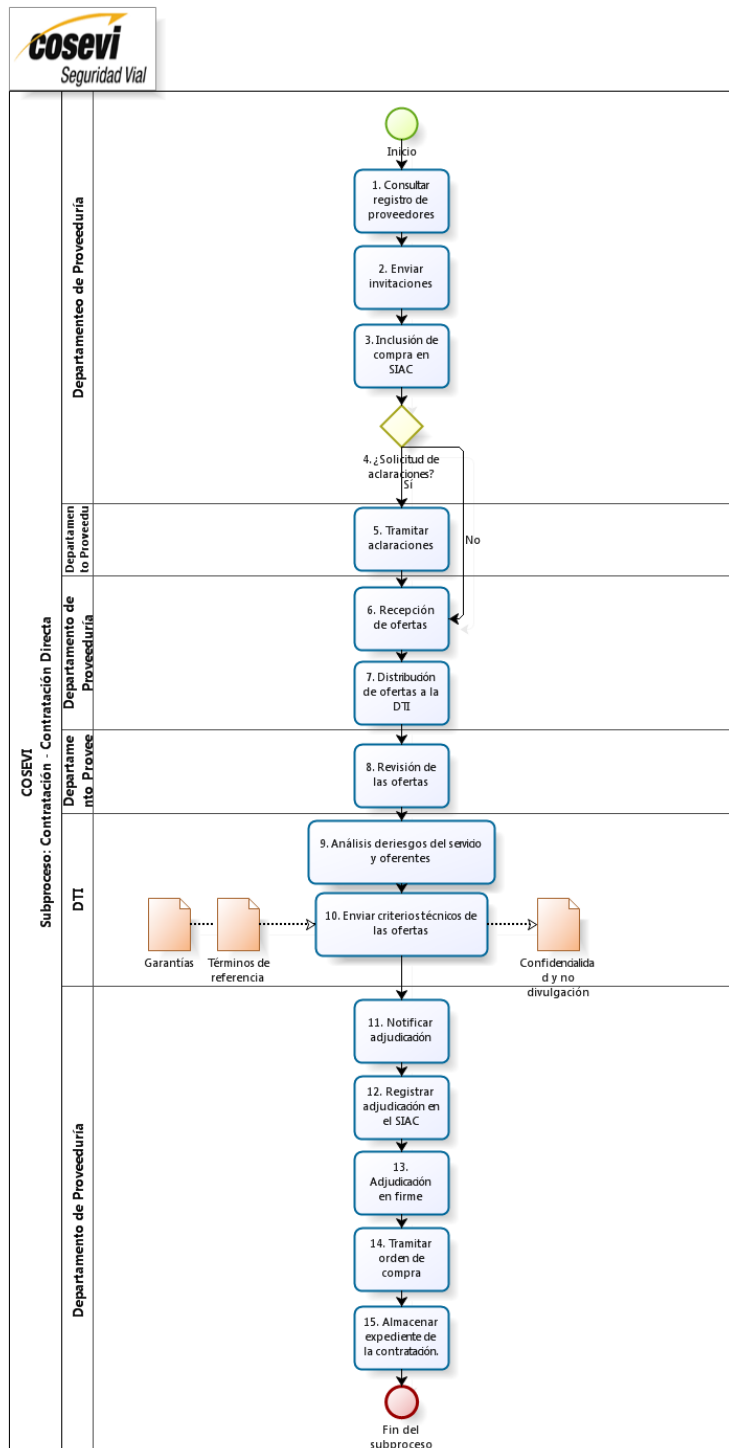


6.2 Subproceso – Definición del cartel



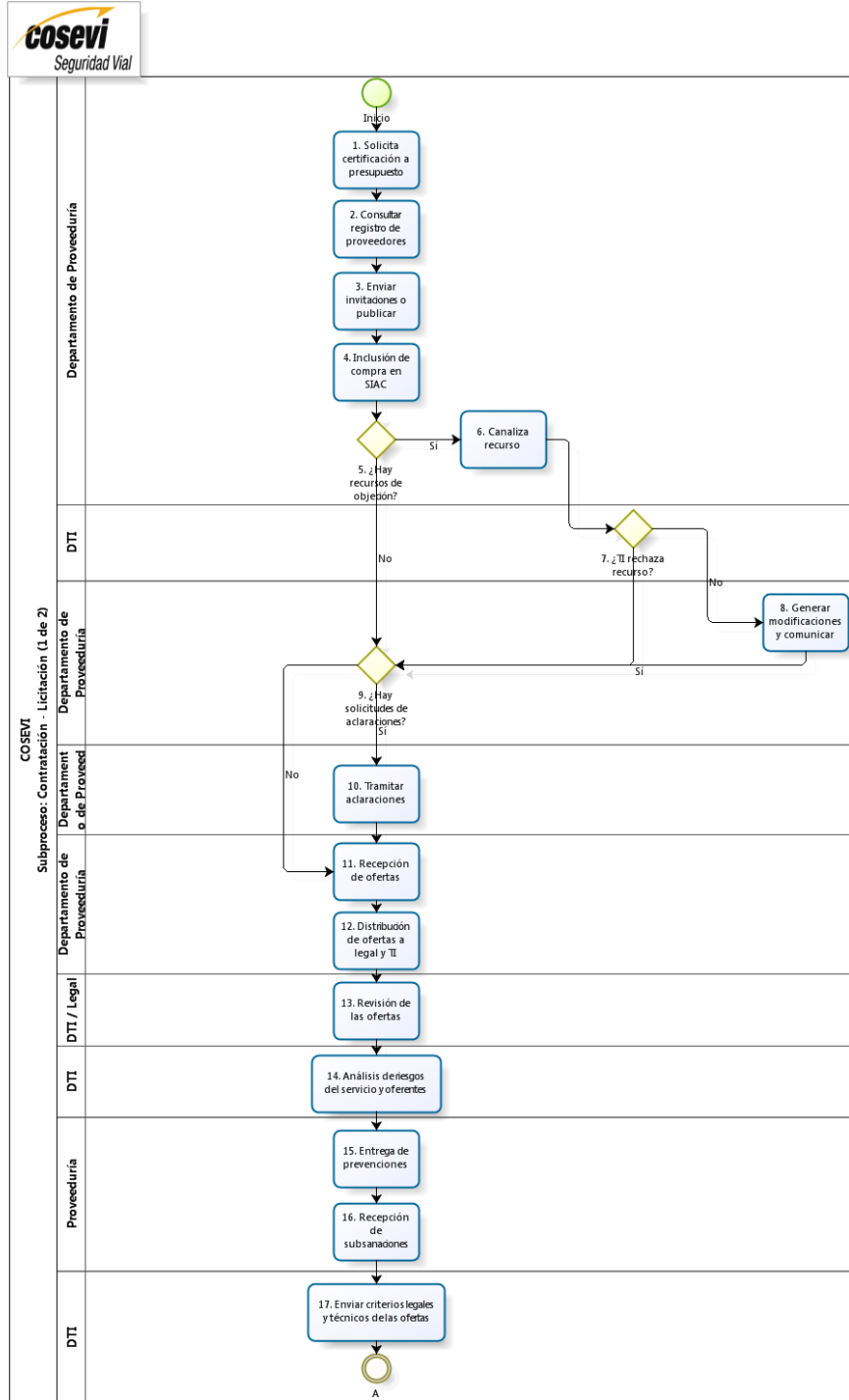


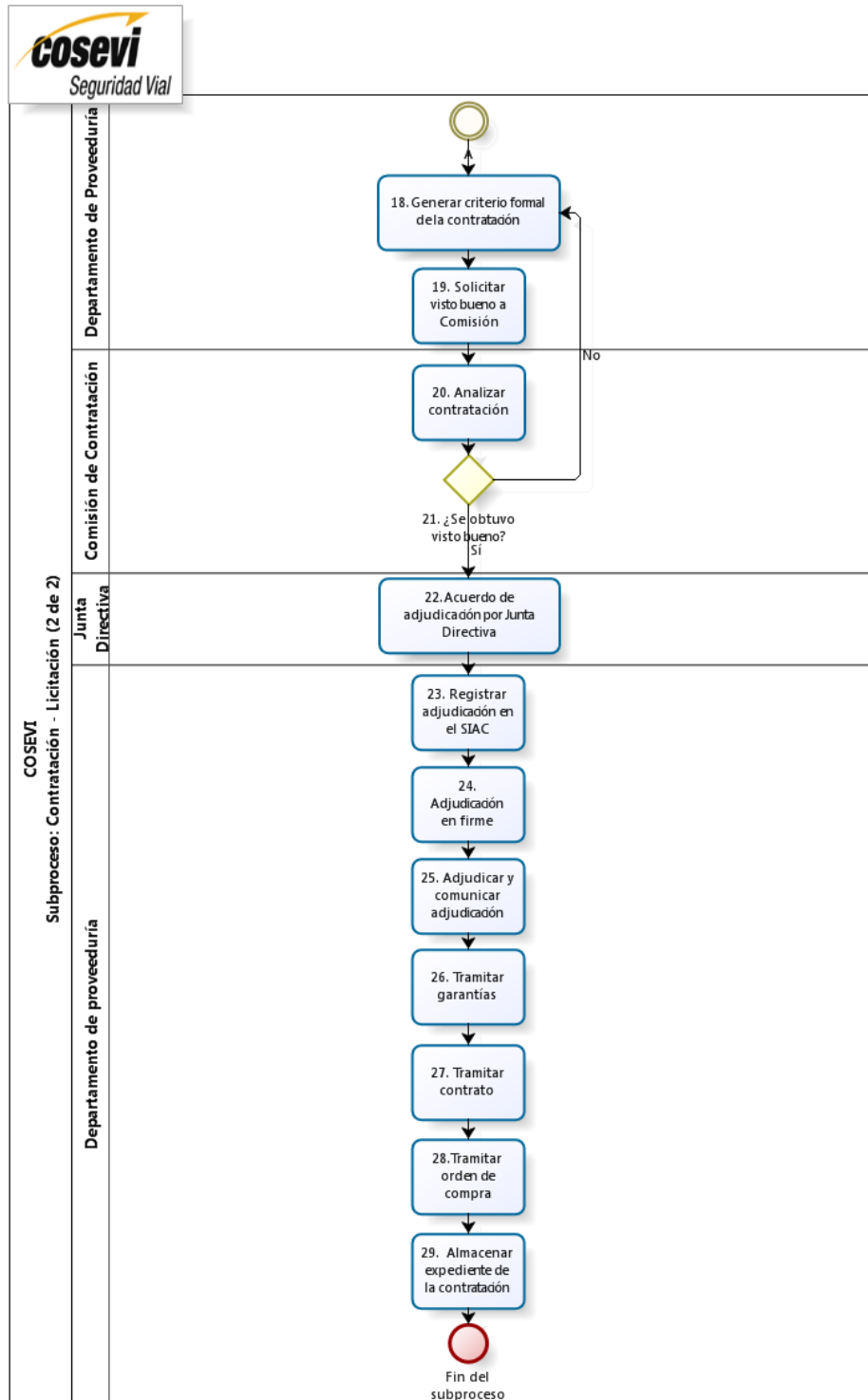
6.3 Subproceso – Contratación – Contratación Directa





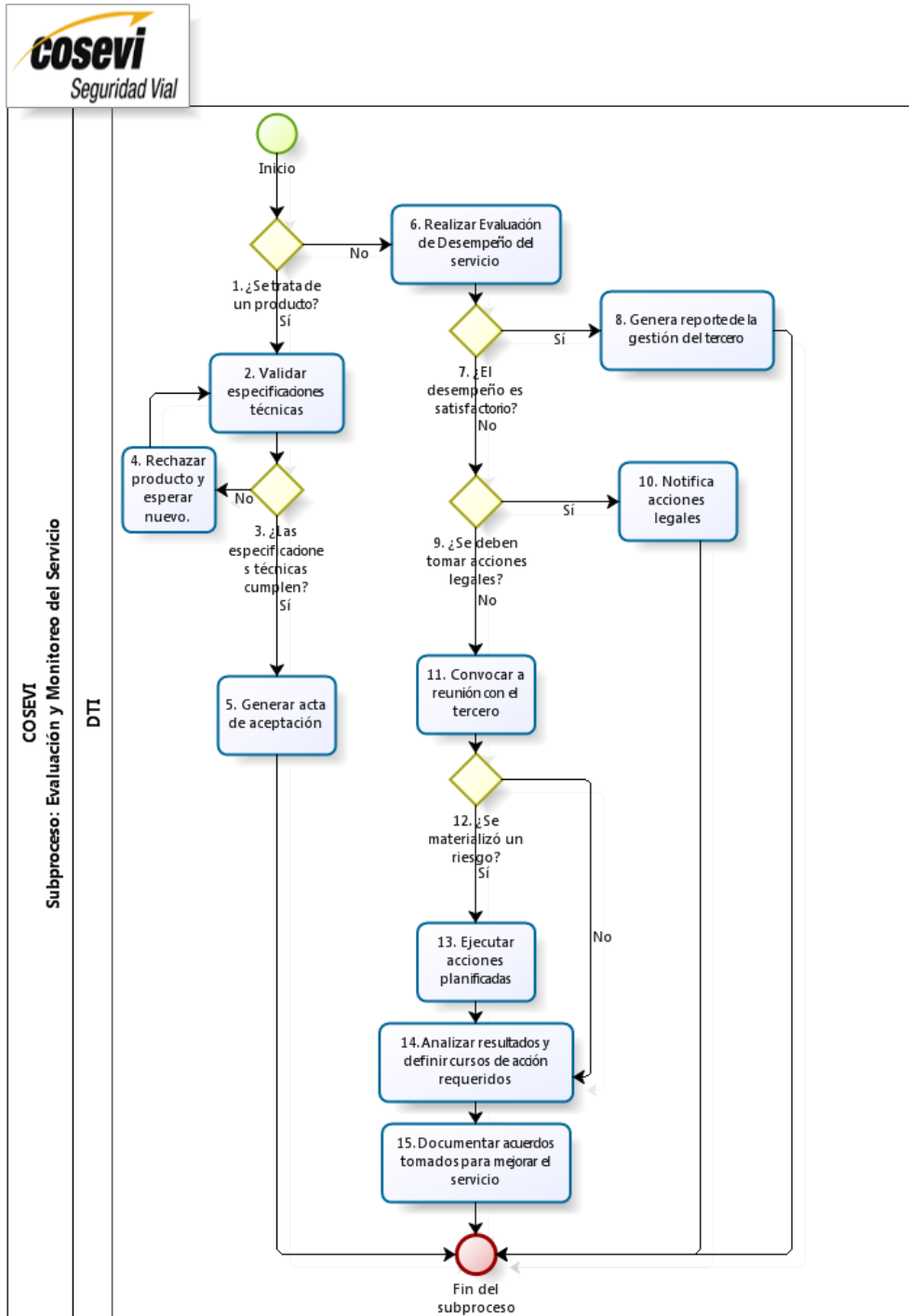
6.4 Subproceso – Contratación – Licitación





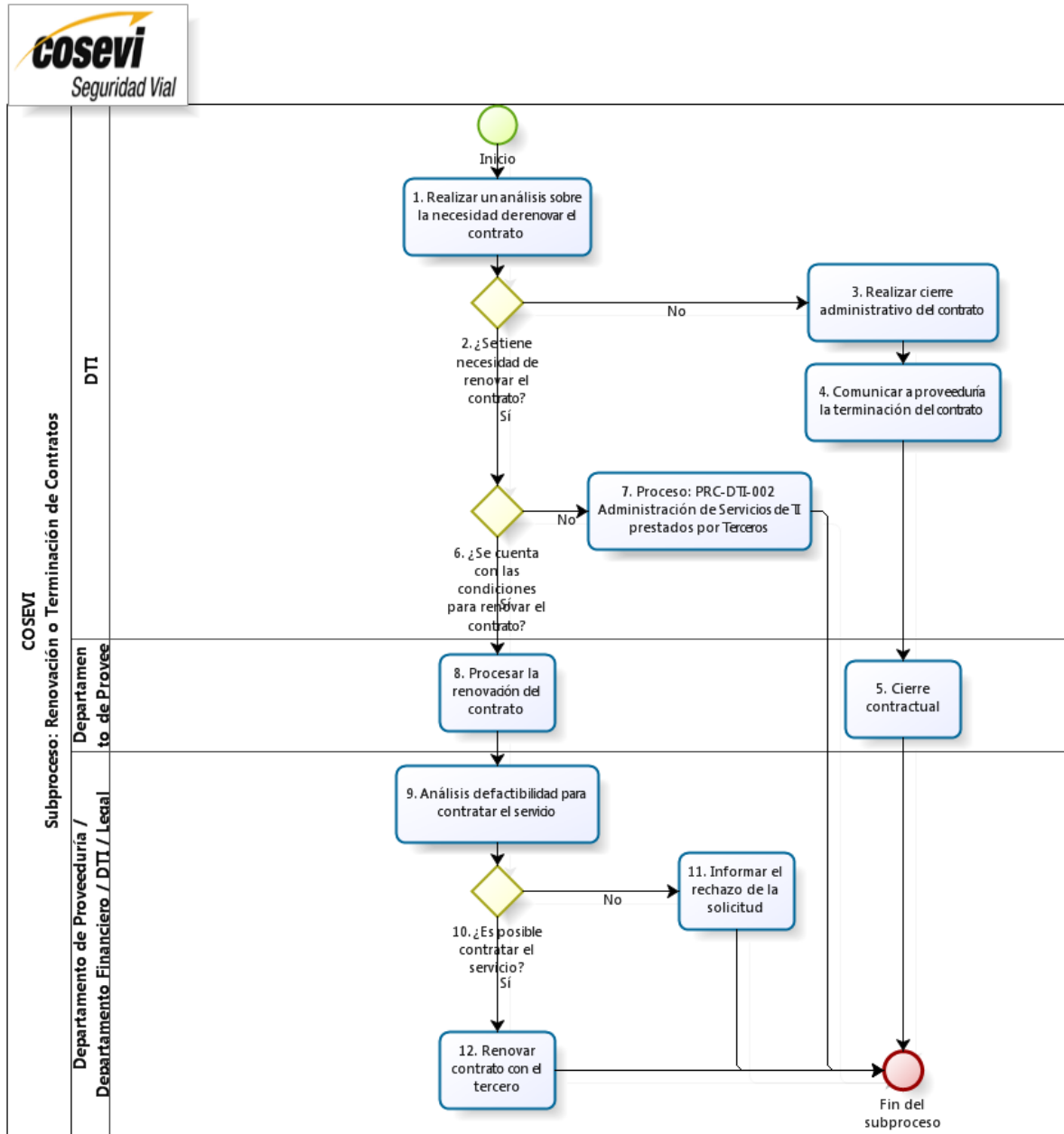


6.5 Subproceso – Evaluación y Monitoreo del Servicio





6.6 Subproceso – Renovación o terminación de contrato



7. Procedimiento – Administración de Servicios de TI prestados por terceros

7.1 Administración de Servicios de TI Prestados por Terceros

DTI

- 7.1.1 Evalúa si existe una necesidad en la DTI que requiera contratar un servicio. En caso de ser necesario contratar un servicio, va al paso 7.1.2. Si no se requiere contratar un servicio, va al paso 7.1.16.
- 7.1.2 Define el documento de los términos de referencia técnicos necesarios para la contratación, para realizar esta definición se debe realizar un análisis de mercado para establecer los términos más adecuados, se debe incluir como mínimo:
 - Donde se entregará
 - Condiciones de admisibilidad
 - Condiciones generales
 - Especificaciones técnicas objetivos de las contratación
- 7.1.3 Completa el formulario de Solicitud de Materiales con toda la información necesaria.
- 7.1.4 Le entrega al Departamento de proveeduría el documento de los términos de referencia junto con el formulario de solicitud de materiales debidamente completada. Estos documentos deben ser entregados tanto en formato físico como en formato digital.

Departamento de proveeduría / Departamento Financiero

- 7.1.5 El Departamento de Proveeduría en conjunto con el Departamento Financiero realizan un análisis de factibilidad para determinar si es posible contratar el servicio. Dicho análisis debe incluir una revisión y aprobación del presupuesto para la contratación con un visto bueno por parte del departamento Financiero y una revisión y aprobación por parte de Proveeduría con respecto a las generalidades de las especificaciones técnicas.
- 7.1.6 Evalúa si es posible contratar el servicio. En caso de que sea posible, se va al paso 7.1.8. Si no es posible realizar la contratación se va al paso 7.1.7.
- 7.1.7 Comunica a la DTI el rechazo de la solicitud de materiales indicando las razones para dicho rechazo, la comunicación se hace por medio de un correo electrónico. Termina el proceso.
- 7.1.8 Comunica a la DTI la aceptación de la solicitud de materiales, dicha aceptación se comunica por medio de un correo electrónico.
- 7.1.9 Evalúa si se requiere definir un cartel para la contratación de acuerdo con el monto del servicio o producto o de acuerdo con la naturaleza del mismo (si se requiere un producto específico o un servicio específico). Si se determina que se requiere definir un cartel, se va al paso 7.1.12. Si no es necesario definir un cartel se va al paso 7.1.10.
- 7.1.10 Generan la especificación final de acuerdo con las referencias técnicas provistas por la DTI.
- 7.1.11 Realizan la contratación del producto o servicio de acuerdo con la necesidad de la DTI. Se va al paso 7.1.16.
- 7.1.12 Ejecuta el subproceso Definición del cartel.



- 7.1.13 Evalúa si se trata de una contratación directa. En caso que sea una contratación directa se va al paso 7.1.14. Si se trata de una licitación y no contratación directa se va al paso 7.1.15.
- 7.1.14 Ejecuta el subproceso Contratación – Contratación Directa.
- 7.1.15 Ejecuta el subproceso Contratación – Licitación

DTI

- 7.1.16 Evalúa si se requiere monitorear el desempeño del servicio de TI prestado por un tercero. En caso que sea necesario realizar el monitoreo se va al paso 7.1.17, si no se requiere se va al punto 7.1.18.
- 7.1.17 Ejecuta el subproceso Evaluación y monitoreo del servicio.
- 7.1.18 Evalúa si se requiere renovar o concluir el contrato de un servicio de TI brindado por un tercero. En caso que sea necesario renovar o concluir el contrato, se va al paso 7.1.19, si no es necesario termina el proceso.
- 7.1.19 Ejecuta el subproceso Renovación o terminación de contratos. Termina el subproceso.

7.2 Definición del cartel

Departamento de Proveduría

- 7.2.1 Ajusta los términos de referencia enviados por La DTI, de manera que se incluyan las condiciones requeridas por el tipo de contratación a ejecutar.
- 7.2.2 Evalúa si es necesario enviar los términos a legal para su ajuste. En caso de ser necesario, va al paso 7.2.3. Si se determina que no se requiere se va al paso 7.2.7
- 7.2.3 Envía a Legal los términos de referencia por medio de un correo electrónico o en formato físico dependiendo de las necesidades.

Legal

- 7.2.4 Ajusta los términos de referencia enviados por el Departamento de Proveduría considerando los requerimientos legales que deben incluirse dependiendo del tipo de contratación por ejecutar.
- 7.2.5 Envía los términos de referencia al Departamento de Proveduría.

Departamento de Proveduría:

- 7.2.6 Envía los términos de referencia finales a la DTI.

DTI

- 7.2.7 Realiza una revisión final de los términos de referencia previa a la divulgación de los mismos.
- 7.2.8 Evalúa si se encuentra satisfecho con los términos enviados por el Departamento de Proveduría. Si se encuentra satisfecho con los términos va al paso 7.2.10. Si no se encuentra satisfecho va al paso 7.2.9.





- 7.2.9 Realiza las observaciones necesarias a los términos de la contratación y la vuelve a enviar al Departamento de Proveduría. Va al paso 7.2.1.
- 7.2.10 Comunica al Departamento de Proveduría la satisfacción con los términos de referencia finales por medio de un correo electrónico para dar inicio con el proceso de contratación. Termina el subproceso.

7.3 Contratación – Contratación Directa

Nota: Los plazos de ejecución de las diferentes actividades descritas en este subproceso deben ser los establecidos en la Ley de Contratación Administrativa y su reglamento.

Departamento de Proveduría

- 7.3.1 Consulta el registro de proveedores para determinar los proveedores que están al día y activos, y que pueden suministrar el servicio. Esta área puede recibir recomendaciones de proveedores a considerar por parte de la Jefatura de la DTI.
- 7.3.2 Envía invitaciones a un mínimo de 3 proveedores en el proceso, como parte de la invitación envían los términos de referencia vía fax o correo electrónico.
- 7.3.3 Realiza la inclusión de la compra en el sistema SIAC de la Contraloría General de la República.
- 7.3.4 Evalúa si se presentaron solicitudes de aclaración. Si se presentaron, se va al paso 7.3.5. Si no se presentaron va al paso 7.3.6.

Departamento de Proveduría / DTI

- 7.3.5 Reciben, analizan, responden y comunican las aclaraciones a los términos de referencia a los interesados.

Departamento de Proveduría

- 7.3.6 Reciben las ofertas de los proveedores de forma original, o también se aceptan por correo electrónico con la firma del representante legal de la empresa participante escaneada o vía fax siempre y cuando la empresa que resulte adjudicada convalide con la oferta original y de acuerdo con las especificaciones de entrega del cartel.
- 7.3.7 Envían las ofertas originales a la DTI para su respectivo análisis.

Departamento de Proveduría / DTI / Legal

- 7.3.8 Analiza las ofertas para determinar su nivel de cumplimiento a nivel administrativo, y de ser necesario solicita subsanaciones a las ofertas de los oferentes. Además la DTI realiza un análisis técnico de las diferentes ofertas, analizando requisitos de admisibilidad, especificaciones técnicas y los criterios de evaluación definidos en los términos de referencia.

DTI



- 7.3.9 Identifica los posibles riesgos que se pueden materializar con el servicio y con los oferentes. Estos riesgos deben estar asociados al estudio de mercado que se realizó como primera actividad de este proceso. Estos riesgos deben ser administrados por La DTI de manera que se disponga de acciones de mitigación y planes de acción en caso de que los riesgos se materialicen.
- 7.3.10 Realiza una recomendación técnica de adjudicación y la envía al área de Departamento de Proveduría por medio de un oficio.

Departamento de Proveduría

- 7.3.11 Genera un oficio con el comunicado de adjudicación y se envía a los oferentes.
- 7.3.12 Registra la decisión de la adjudicación en el sistema SIAC de la Contraloría General de la República con fecha del oficio enviado por La DTI.
- 7.3.13 Espera el plazo de ley para que la contratación quede en firme, y genera un nuevo oficio para la empresa adjudicada comunicando la firmeza de la adjudicación. Además registra en el SIAC la firmeza de la adjudicación.
- 7.3.14 Genera la orden de compra y comunica al adjudicatario que puede retirar dicha orden de compra. El día hábil siguiente a la entrega de la orden de compra se da inicio al servicio. Envía copia de la orden de compra a la DTI para el seguimiento respectivo e inicio del proyecto.
- 7.3.15 Almacena el expediente de toda la contratación, incluyendo toda la documentación generada durante la misma.

7.4 Contratación – Licitación

Nota: Los plazos de ejecución de las diferentes actividades descritas en este subproceso deben ser los establecidos en la Ley de Contratación Administrativa y su reglamento.

Departamento de Proveduría

- 7.4.1 Solicita a la Unidad de Presupuesto una certificación del presupuesto reservado para la licitación para validarla contra la requisición presentada por la DTI.
- 7.4.2 Consulta el registro de proveedores para determinar los proveedores que están al día y activos, y que pueden suministrar el servicio. Esta área puede recibir recomendaciones de proveedores a considerar por parte de la Jefatura de la DTI.
- 7.4.3 En caso de ser una licitación abreviada se analiza si es necesario la publicación en el diario oficial La Gaceta o si el proceso se puede realizar por medio de invitaciones. En caso de que sea por invitaciones, se deben seleccionar al menos 5 proveedores. Lo anterior se determina analizando la naturaleza del servicio a contratar y es una decisión compartida con La DTI. Si es una licitación pública siempre se publica en el diario oficial La Gaceta.
- 7.4.4 Realiza la inclusión de la compra en el sistema SIAC de la Contraloría General de la República.
- 7.4.5 Determinar si hay un recurso de objeción. En caso de haber un recurso de objeción se va al paso 7.4.6. Si no hay, va al paso 7.4.9.

DTI

- 7.4.6 Analiza el recurso de objeción.





- 7.4.7 Evalúa si el recurso es acogido o rechazado. En caso de rechazarlo se pasa al paso 7.4.9, y en caso de acogerlo se pasa al paso 7.4.8.
- 7.4.8 Por medio de un correo electrónico, comunica al Departamento de Proveduría y describe los cambios que se deben realizar a los términos de referencia. El Departamento de Proveduría realiza los cambios. Comunica a los interesados o realiza una publicación en la Gaceta, describiendo los cambios realizados a los términos de referencia.

Departamento de Proveduría

- 7.4.9 En caso de presentarse solicitudes de aclaración de los términos de referencia, envía dichas solicitudes a la DTI y va al paso 7.4.10, en caso de que ningún oferente solicite aclaraciones se continua en el paso 7.4.11.

DTI

- 7.4.10 Da una respuesta a las aclaraciones presentadas por los oferentes y las envía al área de Departamento de Proveduría para ser comunicadas oficialmente a los oferentes involucrados.

Departamento de Proveduría

- 7.4.11 Reciben las ofertas de los proveedores y se realiza el acto de apertura con los oferentes presentes y el encargado de la licitación. Durante el acto de apertura, en caso de aplicar y lo establecido en los términos de referencia, se verifica que las garantías de participación hayan sido depositadas en el área de Tesorería.
- 7.4.12 Envían las ofertas originales a Legal y una copia de las ofertas a la DTI para su respectivo análisis.

Legal

- 7.4.13 Revisa el cumplimiento de los requerimientos legales en las diferentes ofertas presentadas, considerando especies fiscales, personería jurídica, declaraciones juradas, firmas, certificación de la CCSS, entre otros que se consideren necesarios. Envía un oficio al área de Departamento de Proveduría detallando el criterio legal de las ofertas y si es necesario solicitar subsanaciones.

DTI

- 7.4.14 Realiza un análisis técnico de las diferentes ofertas, analizando requisitos de admisibilidad, especificaciones técnicas y los criterios de evaluación definidos en los términos de referencia. De ser necesario solicita subsanaciones a las ofertas de los oferentes. Además, identifica los posibles riesgos que se pueden materializar con el servicio y con los oferentes. Estos riesgos deben estar asociados al estudio de mercado que se realizó como primera actividad de este proceso. Estos riesgos deben ser administrados por La DTI de manera que se disponga de acciones de mitigación y planes de acción en caso de que los riesgos se materialicen.

Departamento de Proveduría / DTI / Legal

- 7.4.15 Tramita las notas de subsanación o aclaraciones solicitadas por Legal y la DTI.
- 7.4.16 Recibe y gestiona las respuestas de subsanaciones y las comunica tanto a Legal como a la DTI.





DTI

- 7.4.17 Realiza una recomendación técnica de adjudicación y la envía al área de Departamento de Proveeduría.

Departamento de Proveeduría

- 7.4.18 El responsable de la licitación genera un criterio por medio de un oficio, en el cual se resume todo el proceso de contratación y las condiciones de los oferentes.
- 7.4.19 Envía el oficio y el expediente debidamente ordenado y foliado a la Comisión de Contratación.

Comisión de Contratación

- 7.4.20 Analiza el expediente de la contratación y la recomendación de adjudicación para generar su visto bueno.
- 7.4.21 Evalúa si es posible dar el visto bueno. En caso de dar su visto bueno a la adjudicación va al paso 7.4.22 y en caso de no dar su visto bueno se regresa al paso 7.4.18.

Junta Directiva

- 7.4.22 Analiza la contratación y recomendación de adjudicación, y emite el acuerdo de adjudicación.

Departamento de Proveeduría

- 7.4.23 Se registra la decisión de adjudicación en el sistema SIAC de la Contraloría General de la República con fecha del acuerdo de Junta Directiva.
- 7.4.24 Genera un oficio con el comunicado de adjudicación y se los envía a los oferentes. Si la invitación de la licitación fue publicada, debe comunicarse la adjudicación por el mismo medio que se publicó.
- 7.4.25 Espera el plazo de ley para que la contratación quede en firme, y genera un nuevo oficio para la empresa adjudicada comunicando la firmeza de la adjudicación. Además registra en el SIAC la firmeza de la adjudicación. En caso de existir recursos de apelación o revocatoria se resuelven según lo indicado en la ley de Contratación Administrativa y su reglamento.
- 7.4.26 Solicita al adjudicatario la entrega de la garantía de cumplimiento.
- 7.4.27 Solicita por medio de oficio a la Dirección de Asuntos Jurídicos la creación del contrato, enviando los expedientes originales del proceso es cuestión. Se genera el contrato para la contratación en cuestión y se contacta a la empresa adjudicada para solicitar timbres fiscales y para presentarse a la firma del contrato. Además recoge la firma del Presidente Ejecutivo del COSEVI y se envía el contrato firmado por las partes al área de Departamento de Proveeduría.
- 7.4.28 Genera la orden de compra y comunica al adjudicatario que puede retirar dicha orden de compra. El día hábil siguiente a la entrega de la orden de compra se da inicio al servicio. Envía copia de la orden de compra a la DTI para el seguimiento respectivo e inicio del proyecto.
- 7.4.29 Almacena el expediente de toda la contratación, incluyendo toda la documentación generada durante la misma.





7.5 Evaluación y Monitoreo del Servicio

DTI

- 7.5.1 Evalúa si se trata de un producto. En caso de que se trate de un producto se va al paso 7.5.2. si no se trata de un producto sino de un servicio se va al paso 7.5.6.
- 7.5.2 Verifica y valida las especificaciones técnicas del producto de acuerdo con las acordadas contractualmente.
- 7.5.3 Evalúa las especificaciones técnicas para determinar si cumplen con lo acordado en el contrato. En caso de que sí cumplan, va al paso 7.5.5. Si no cumple se va al paso 7.5.4.
- 7.5.4 Rechaza el producto y realiza el trámite necesario para comunicar al proveedor, devolver el producto y solicitar el nuevo producto. Va al paso 7.5.2.
- 7.5.5 Genera el acta de aceptación del producto y es firmada por todos los involucrados.
- 7.5.6 Realiza evaluación del desempeño del servicio considerando las métricas definidas como parte de los términos de referencia del servicio contratado.
- 7.5.7 Evalúa si el desempeño del servicio es satisfactorio, evaluando los resultados de las métricas del paso anterior. En caso de que el desempeño sea satisfactorio, se va al paso 7.5.8. Si no es el satisfactorio va al paso 7.5.9.
- 7.5.8 Si el desempeño es satisfactorio se genera un reporte de la gestión del tercero, evaluando el servicio ofrecido. Dicho reporte debe incluir las métricas evaluadas, los resultados obtenidos y conclusiones generales. Se termina el subproceso.
- 7.5.9 Evalúa si es necesario tomar acciones legales en contra del proveedor. Si es necesario llevar a cabo las acciones legales, se va al paso 7.5.10. Si no se van a tomar las acciones legales se va al paso 7.5.11.
- 7.5.10 Se notifican dichas acciones a legal y al proveedor.
- 7.5.11 En caso de no ser necesario ejecutar acciones legales, se debe convocar una reunión de carácter urgente con el proveedor del servicio y determinar si alguno de los riesgos identificados al inicio del proceso ya se ha materializado.
- 7.5.12 Evalúa si se ha materializado algún riesgo. En caso de que se haya materializado el riesgo se va al paso 7.5.13. Si no se ha materializado ningún riesgo se va al paso 7.5.14.
- 7.5.13 Ejecutar las acciones planificadas.
- 7.5.14 Analiza en conjunto con el proveedor los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño y en conjunto definen los cursos de acción para mejorar los resultados.
- 7.5.15 Genera un oficio de los acuerdos tomados en conjunto con el proveedor para mejorar el desempeño del servicio, dichos acuerdos deberán ser tomados en cuenta en la próxima evaluación al proveedor. Se termina el procedimiento.



7.6 Renovación o Terminación de Contratos

DTI

- 7.6.1 Realiza un análisis de la necesidad de renovar el contrato. Para dicho análisis debe tomar en cuenta la opinión de los involucrados en el proyecto además de las evaluaciones y monitoreo que se haga del servicio brindado por el tercero.
- 7.6.2 Evalúa si se tiene la necesidad para renovar el contrato del tercero basado en el análisis hecho previamente. En caso de requerir renovar el contrato se va al paso 7.6.6. Si no se requiere renovar el contrato se va al paso 7.6.3.
- 7.6.3 Realiza el cierre administrativo del contrato. Para esto, puede ser que el tercero presente una nota de aceptados todos los entregables y dar por finalizado el servicio, o bien puede ser la DTI la que presente dicha nota.
- 7.6.4 Envía una copia de la nota de cierre del proyecto al Departamento de Proveduría para que este tome las medidas correspondientes.

Departamento de Proveduría

- 7.6.5 Realiza el proceso para el cierre contractual con el tercero.

DTI

- 7.6.6 Evalúa si se cuenta con las condiciones para poder realizar la renovación del contrato, esto de acuerdo con los tiempos establecidos de acuerdo con la Ley de Contratación Administrativa y su reglamento. Si se determina que se cuenta con las condiciones para realizar la renovación se va al paso 7.6.8. Si no se cuenta con las condiciones, se va al paso 7.6.7.
- 7.6.7 Ejecuta el proceso Administración de Servicios de TI prestados por Terceros y terminar el proceso.
- 7.6.8 Realiza las actividades necesarias para procesar la renovación del contrato, envía la documentación necesaria a proveduría para el trámite.

Departamento de Proveduría / Departamento Financiero / DTI / Legal

- 7.6.9 Realiza un análisis de factibilidad para contratar el servicio, haciendo una revisión de la Ley de Contratación Administrativa, revisando los presupuestos de la DTI, y todo aquello que se considere necesario.
- 7.6.10 Evalúa si es posible contratar el servicio. En caso que se determine que es posible contratar el servicio se va al paso 7.6.12. Si no se va al paso 7.6.11.
- 7.6.11 Informan a todos los involucrados la razón del rechazo para la renovación del contrato, esto se hace por medio de un oficio enviando copia a todos. Termina el subproceso.
- 7.6.12 Se realiza la renovación del contrato con el tercero.