



PRC-DTI-003 Evaluación de Ofertas de TI

Procedimiento
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
18/01/2012	1.0	PwC Costa Rica	Creación del procedimiento.
	1.0	Marco Vinicio Ureña Irola	Aprobación del procedimiento





Tabla de Contenido

1. Objetivos	4
2. Alcance	4
3. Definiciones	4
4. Roles y Responsabilidades	4
5. Proceso – Evaluación de ofertas de TI	5
5.1 Entradas al proceso	5
5.2 Salidas al proceso	5
5.3 Métricas de desempeño	5
5.4 Proceso – Evaluación de ofertas de TI	7
6. Diagramas de flujo.....	9
6.1 Proceso: Evaluación de Ofertas de TI	10
7. Procedimiento – Evaluación de ofertas de TI.....	12
8. Formularios	14
8.1 Formulario FOR-PRC-DTI-003-01: Cuadro de evaluación de requisitos de ofertas de TI.....	14
8.2 Formulario FOR-PRC-DTI-003-02: Evaluación de Ofertas de TI.....	14





Procedimiento PRC-DTI-003 Evaluación de Ofertas de TI

1. Objetivos

Realizar la evaluación de ofertas de TI que garantice una práctica justa para todos los participantes y asegure que el proveedor seleccionado sea aquel que presente la oferta más viable y ajustada a los requerimientos especificados para la contratación por el COSEVI.

2. Alcance

Lo definido como parte de este documento es aplicable a todos los funcionarios de la Dirección de TI que se verán involucrados en la revisión de ofertas de TI.

3. Definiciones

- **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 de Administración del Desempeño y Capacidad de la Infraestructura de TI.

- **Dirección de Tecnologías de Información (DTI):** Dueña del proceso de Evaluación de ofertas de TI y que le corresponde recibir las ofertas y asignar el encargado o encargados para su revisión.
- **Encargado(s) de la revisión de las ofertas (ERO):** Funcionario o funcionarios de la DTI a quienes se les asigna la labor de revisar las ofertas y emitir un criterio.
- **Consultado (C):** Funcionario o funcionarios de la DTI quien puede ser consultado por el o los encargados de la revisión de la oferta con el fin de tener el criterio sobre algún tema en particular de las ofertas presentadas.

	Actividades	Roles		
		DTI	ERO	C
1.	Recibir ofertas y solicitudes de aclaraciones de ofertas a nivel interno	RA		
2.	Asignar encargados (s) de revisión	RA	CI	
3.	Comunicar responsabilidades de revisión	RA	I	
4.	Recibir ofertas/ aclaraciones y coordinar revisión		RA	





5.	Evaluar requisitos sobre ofertas		RA	
6.	Solicitar criterio experto de alguna de las áreas de la DTI		RA	C
7.	Revisar solicitud de criterio experto			RA
8.	Emitir criterio sobre solicitud		I	RA
9.	Evaluar criterio brindado por el consultado	I	RA	
10.	Documentar evaluación de requisito	I	RA	
11.	Solicitar aclaraciones		RA	
12.	Recibir aclaraciones		RA	
13.	Enviar la aclaración interna	I	RA	
14.	Calcular factores de evaluación		RA	
15.	Entregar evaluación a proveeduría	I	RA	

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

5. Proceso – Evaluación de ofertas de TI

5.1 Entradas al proceso

Desde el Proceso ...	Entradas al Proceso
PO1 – Definir el plan estratégico de TI	Estrategia de adquisición de TI
POo8 – Administrar Calidad	Estándares de adquisición
PO10 – Administrar Proyectos	Directrices de administración de proyecto y planes detallados de proyecto
AI1- Identificar soluciones automatizadas	Estudio de factibilidad de requerimientos del negocio
AI2- Adquirir y mantener el software aplicativo	Decisiones de adquisición
AI3- Adquirir y mantener la infraestructura tecnológica	Decisiones de adquisición
DS3 -	Catálogo de proveedores

5.2 Salidas al proceso

Salidas del Proceso	Hacia el Proceso o dominio ...
Requerimientos de administración de la relación con terceros	DS2 Administrar servicios de terceros
Artículos provistos	AI7 Instalar y acreditar soluciones y cambios
Arreglos contractuales	DS2 Administrar servicios de terceros

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 Dirección de Tecnologías de Información y que son específicos para cada métrica. Los 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 Dirección de Tecnologías de Información.
 - **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: Interesados clave satisfechos con los proveedores

Objetivo	Nivel de riesgo		Unidad de medida
Garantizar la satisfacción de los interesados en el proyecto por medio de la selección de los proveedores más idóneos de acuerdo a las necesidades para el COSEVI	Bajo	Más del 80%	Porcentaje
	Medio	$50\% \leq \text{valor} \leq 80\%$	
	Alto	Menos del 50%	
Frecuencia			
Anual			
Descripción		Fórmula	
Calcular el porcentaje de interesados claves satisfechos con los proveedores contratados por medio de la selección correcta que busca el proceso de Evaluación de ofertas de TI.		$\frac{(X \cdot 100)}{Y} \%$ <p>X = # de proyectos con resultados satisfactorios por parte de los interesados en los proyectos de TI. Y = # de proyectos de la DTI en el período evaluado.</p>	
Insumos			
<ul style="list-style-type: none"> Calificación de los interesados claves en los proyectos ejecutados en la DTI. 			

5.4 Proceso – Evaluación de ofertas de TI

Ref #	Actividad	Descripción
1.	Recibir las ofertas/solicitudes de aclaración internas de las ofertas	La DTI recibe una copia de las ofertas presentadas por los diferentes proveedores para realizar la evaluación, así como las solicitudes de aclaración internas de las ofertas.
2.	Asignar encargado(s) de revisión	La DTI asigna al o los encargados que realizará la revisión de las ofertas o que atenderán las solicitudes de aclaraciones internas de ofertas.
3.	Comunicar responsabilidad de revisión y trasladar copias de ofertas	La DTI les comunica al o los encargados su responsabilidad para realizar la revisión de las ofertas o de contestar a las solicitudes de aclaraciones internas sobre alguna oferta, le envía una copia de las ofertas al o los encargados.
4.	Recibir ofertas/aclaraciones y coordinar revisión	El o los encargados de la revisión de la oferta reciben las ofertas y coordina(n) la forma de proceder a la revisión.





5.	Evaluar requisitos de la oferta.	Para cada oferta el o los encargados de la revisión, revisan criterio a criterio de acuerdo a lo que se haya impuesto en los requisitos de la oferta.
6.	¿Es necesario solicitar criterio experto de alguna de las áreas de la DTI?	¿Es necesario solicitar criterio experto de alguna de las áreas de la DTI? Sí, va al paso 7. Solicitar criterio de alguna de las áreas de la DTI No, va al paso 10. Documentar evaluación de requisito
7.	Solicitar criterio experto de alguna de las áreas de la DTI	El o los encargados de la revisión de la oferta solicitan el criterio experto a alguna de las áreas de la DTI para aclarar algún tipo de inquietud.
8.	Revisar solicitud de criterio y emitir opinión	El consultado realiza una revisión de la solicitud de criterio y emite una respuesta con su opinión al respecto.
9.	Evaluar criterio brindado por el consultado	El o los encargados de la revisión de la oferta evalúan la respuesta brindada por el consultado y la consideran para la evaluación del requisito.
10.	Documentar evaluación de requisito	El o los encargados de la revisión de la oferta documentan la evaluación del requisito por oferta, para esto utilizan el formulario "FOR-PRC-DTI-003-01: Cuadro de evaluación de requisitos de ofertas de TI".
11.	¿Hay más requisitos por revisar en la oferta?	¿Hay más requisitos por revisar en la oferta? Sí, va al paso 5. Evaluar requisitos de la oferta. No, va al paso 12. ¿Hay más ofertas por evaluar?
12.	¿Hay más ofertas por evaluar?	¿Hay más ofertas por evaluar? Sí, va al paso 4. Recibir ofertas/aclaraciones y coordinar revisión No, va al paso 13. ¿Se requiere solicitar aclaraciones al oferente?
13.	¿Se requiere solicitar aclaraciones al oferente?	¿Se requiere solicitar aclaraciones al oferente? Sí, va al paso 14. Solicitar aclaraciones No, va al paso 16. ¿Se estaba atendiendo una solicitud de aclaración interna?
14.	Solicitar aclaraciones	El o los encargados de realizar la revisión de las ofertas solicitan algún tipo de aclaración a los proveedores con respecto a los requisitos.
15.	Recibir aclaraciones	El o los encargados de realizar la revisión de las ofertas reciben aclaraciones por parte de los oferentes. Va al paso 4. Recibir ofertas/aclaraciones y coordinar revisión
16.	¿Se estaba atendiendo una solicitud de aclaración interna?	¿Se estaba atendiendo una solicitud de aclaración interna? Sí, va al paso 17. Enviar la aclaración interna No, va al paso 18. Calcular factores de evaluación
17.	Enviar la aclaración interna	El o los encargados de realizar la revisión de las ofertas envían al área interna que lo solicitó la aclaración interna sobre alguna oferta. <i>Termina el proceso.</i>



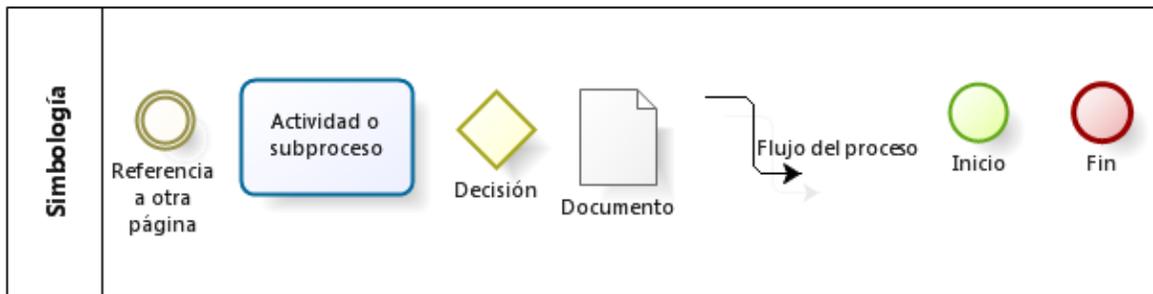


18.	Calcular factores de evaluación	El o los encargados de realizar la revisión de las ofertas realizan el cálculo de los factores de evaluación para determinar y emitir el criterio de cuál de las ofertas es la más conveniente para el COSEVI, para esto se debe completar el formulario "FOR-PRC-DTI-003-02 Evaluación de ofertas de TI"
19.	Entregar evaluación a proveeduría	El o los encargados de realizar la revisión de las ofertas redactan un informe para entregar a proveeduría los resultados con la recomendación de la oferta más factible. <i>Termina el proceso.</i>
<i>Fin del Proceso Evaluación de ofertas de TI</i>		

6. Diagramas de flujo

Simbología

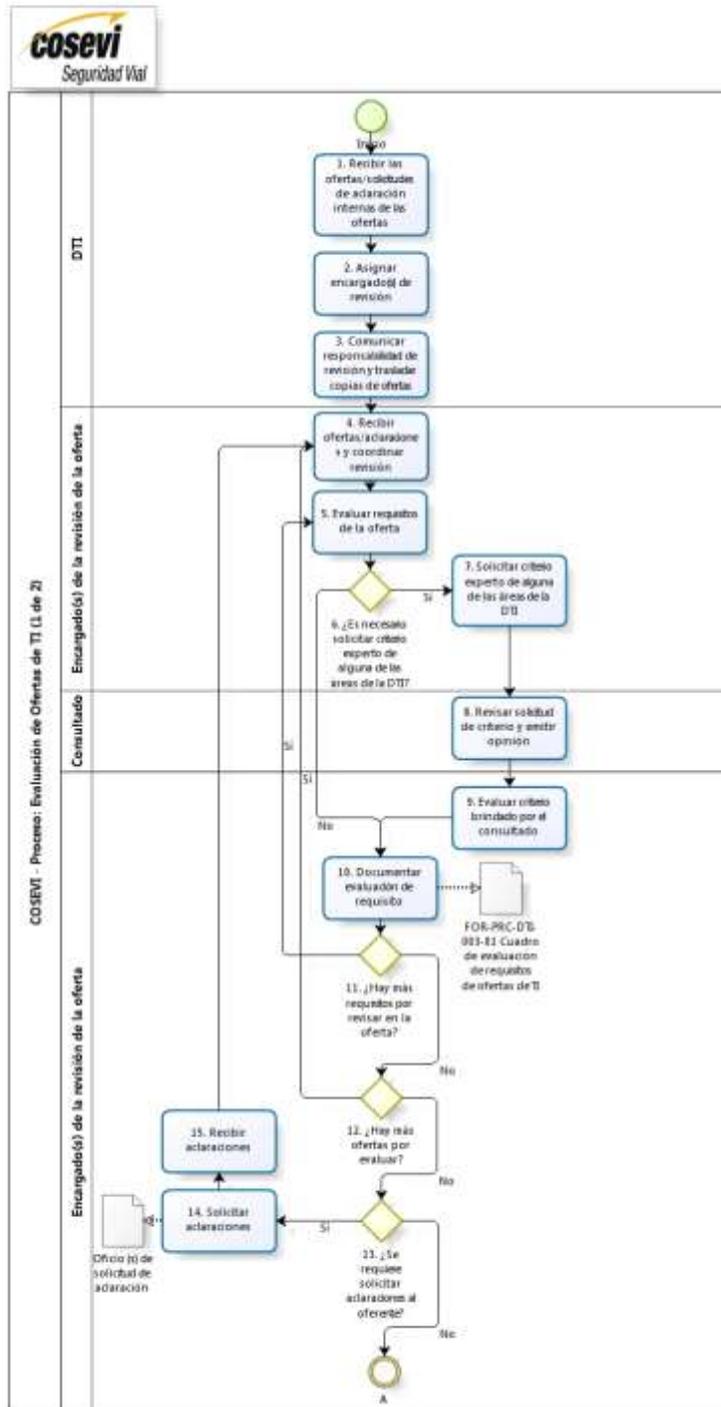
A continuación se presentan los símbolos más importantes utilizados para la realización de los diagramas de flujo.





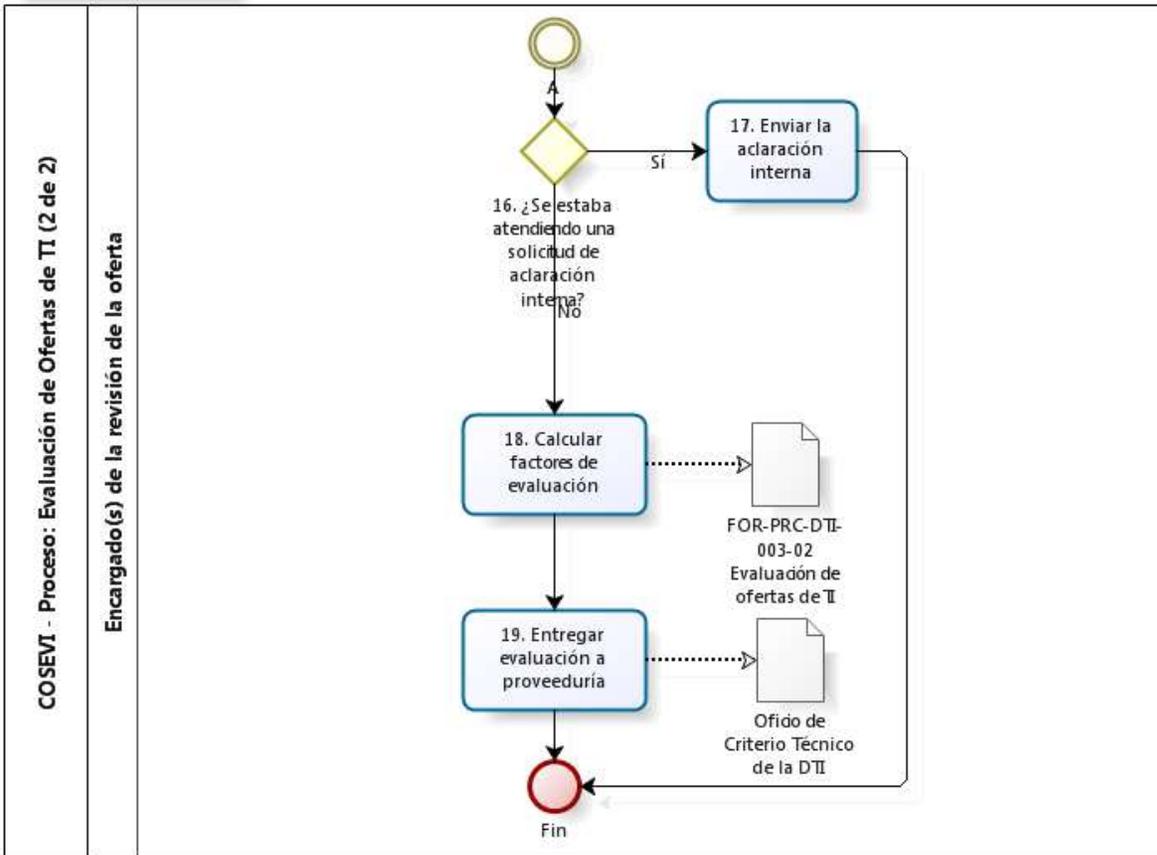
6.1 Proceso: Evaluación de Ofertas de TI

Parte 1





Parte 2





7. Procedimiento – Evaluación de ofertas de TI

DTI

- 7.1.1 Recibe por parte de alguna de las áreas del COSEVI, proveeduría o legal, las ofertas o solicitudes de aclaraciones internas. Las ofertas se reciben para la revisión, evaluación y selección del mejor proveedor. Las aclaraciones internas son producto de la solicitud de algunas de las áreas para realizar una revisión de algún punto u oferta y de la cual se requiere una opinión por parte de la DTI.
- 7.1.2 Asigna los encargados que tendrán la labor de revisar las ofertas o de dar respuesta a la solicitud de aclaración interna. Se debe realizar la selección de un funcionario clave que sea el más óptimo y tenga los conocimientos necesarios para realizar la actividad. Si la actividad a realizar es la revisión de las ofertas, se debe revisar si dentro del cartel se había establecido algún encargado y determinar si esta persona será la encargada, si realizará la revisión sólo o si requiere de más personal de apoyo.
- 7.1.3 Comunica por medio de un correo electrónico la responsabilidad de llevar a cabo la revisión de las ofertas o bien dar respuesta a la solicitud de aclaración interna. Además debe trasladarle (s) las copias de las ofertas para su revisión.

Encargado(s) de la revisión de la oferta

- 7.1.4 Recibe(n) las ofertas o las solicitudes de aclaración interna por parte de la DTI y realiza(n) la coordinación para la revisión de la oferta, se debe completar el formulario “PRC-DTI-003-01 Cuadro de evaluación de requisitos de ofertas de TI” con los requerimientos solicitados en el cartel (en la columna de “Requisitos”) y con los nombres de los participantes (en la fila de “Nombre de las empresas participantes”), además marcar con “Sí” o “No” aquellos requisitos que son de admisibilidad.
- 7.1.5 Evalúa(n) criterio a criterio los requerimientos en cada oferta garantizando que lo solicitado en el cartel se esté cumpliendo.
- 7.1.6 Determina(n) si es necesario solicitar el criterio experto de alguna de las áreas de la DTI para la revisión de alguno de los requerimientos. En caso de que sea necesario solicitar el criterio, se va al paso 7.1.7. En caso de no ser requerido, va al paso 7.1.10.
- 7.1.7 Solicita(n) por medio de un correo electrónico el criterio experto de algún funcionario de la DTI para aclarar inquietudes en caso de presentarse sobre alguno de los requerimientos presentado por los oferentes. En caso de ser necesario puede brindar una copia de alguna sección de las ofertas presentadas para aclarar algún tema.

Consultado

- 7.1.8 Realiza la revisión de la consulta hecha por el o los encargados de la revisión de la oferta y realiza un análisis, emite una respuesta la cual es enviada de nuevo al encargado(s) de la revisión de oferta.

Encargado(s) de la revisión de la oferta

- 7.1.9 Evalúa(n) la respuesta emitida por el consultado y la consideran para la revisión del requisito.
- 7.1.10 Documenta(n) por medio del formulario “FOR-PRC-DTI-003-01 Cuadro de evaluación de





requisitos de ofertas de TI” lo referente al requisito evaluado por empresa. Para esto, se debe establecer si se cumple con el requisito dando una respuesta de “Sí” o “No”. En caso de que la respuesta sea “Sí” se pueden realizar observaciones donde se puede incluir información relacionada a lo presentado por la empresa.

- 7.1.11 Determina(n) si hay más requisitos por revisar en la oferta. En caso de que sí hayan, se va al paso 7.1.5. En caso de que no hayan más requisitos se va al paso 7.1.12.
- 7.1.12 Determina(n) si hay más ofertas por evaluar. En caso de que sí hayan más ofertas, se va al paso 7.1.4. Si no hay más ofertas por evaluar se va al paso 7.1.13.
- 7.1.13 Determina(n) si se requiere solicitar aclaraciones al oferente. En caso de que sea necesario solicitar aclaraciones al oferente, se va al paso 7.1.14. Si no se requiere solicitar aclaraciones, se va al paso 7.1.16.
- 7.1.14 Solicita(n) las aclaraciones necesarias a aquellos oferentes donde se tenga necesidad. Se les comunica a los oferentes por medio de un oficio para que envíen sus respuestas indicando el tiempo que tienen para dicha acción.
- 7.1.15 Recibe(n) las aclaraciones en el tiempo indicado por parte de los oferentes. Va al paso 7.1.4.
- 7.1.16 Determina(n) si se estaba atendiendo una solicitud de aclaración interna. En caso de que se estuviera atendiendo una solicitud de aclaración interna se va al paso 7.1.17. Si no, se va al paso 7.1.18.
- 7.1.17 Envía(n) por medio de un oficio la aclaración interna a la instancia que la solicitó con copia a la DTI.
Termina el proceso.
- 7.1.18 Realiza(n) la revisión de las ofertas y realizan el cálculo de los factores de evaluación para emitir el criterio sobre cuál de las ofertas es la más conveniente para el COSEVI, para esto se debe completar el formulario “FOR-PRC-DTI-003-02 Evaluación de ofertas de TI”.
- 7.1.19 Redacta(n) un oficio para entregar a proveeduría los resultados con la recomendación de la ofertas más factible, dicho oficio debe contener al menos los siguientes datos:
 - Las ofertas que no cumplen indicando en un listado los requisitos que no cumplen por oferente.
 - Las ofertas que cumplen con los requisitos.
 - El cuadro resultado al completar el formulario FOR-PRC-DTI-003-02: Evaluación de Ofertas de TI”
 - La recomendación sobre la mejor oferta.

Termina el proceso.



8. Formularios

8.1 Formulario FOR-PRC-DTI-003-01: Cuadro de evaluación de requisitos de ofertas de TI

CUADRO DE EVALUACIÓN DE REQUISITOS DE OFERTAS DE TI									
<Nombre - Número de contratación>									
Elaborado por:		Fecha de elaboración:							
Nombre de las empresas participantes		Empresa 1		Empresa 2		Empresa 3		Empresa 4	
Requisitos	Requisito de admisibilidad	Cumple	Observaciones	Cumple	Observaciones	Cumple	Observaciones	Cumple	Observaciones
Requisito 1	Sí	No		Sí		No		Sí	
Requisito 2	No	No							
Requisito 3	No	No							
Requisito 4	No	No							
Requisito 5	No	No							
Requisito 6	No	No							
Requisito 7	No	No							
Requisito 8	No	No							
Requisito 9	No	No							
Requisito 10	No	No							
Requisito 11	No	No							
Requisito 12	Sí	Sí							
¿Admisible?		No		Sí		No		Sí	

8.2 Formulario FOR-PRC-DTI-003-02: Evaluación de Ofertas de TI

EVALUACIÓN DE OFERTAS DE TI		
<Nombre - Número de contratación>		
Empresa	Precio	Puntos
Empresa 1	Precio Empresa 1	Puntos Empresa 1
Empresa 2	Precio Empresa 2	Puntos Empresa 2
Empresa 3	Precio Empresa 3	Puntos Empresa 3
Empresa 4	Precio Empresa 4	Puntos Empresa 4
Empresa 5	Precio Empresa 5	Puntos Empresa 5

