



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y NORMALIZACIÓN (ARN)

GUÍA GESTIÓN DE PROVEEDORES

BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2021

| | | | |
|---|---------------------------------|---------------------|-----------------|
|  ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN | GUÍA GESTIÓN PROVEEDORES | CÓDIGO: TI-G-08 | |
| | | FECHA 2021-06-03 | VERSIÓN V- 1 |

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|------|---|----|
| 1. | OBJETIVO | 3 |
| 2. | ALCANCE | 3 |
| 3. | DEFINICIONES | 3 |
| 4. | CONTENIDO Y DESARROLLO | 5 |
| 5. | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | 7 |
| 5.1. | GARANTÍAS | 7 |
| 5.2. | EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES..... | 9 |
| 5.3. | ENTRADAS DE LA GESTIÓN | 11 |
| 5.4. | SALIDAS DE LA GESTIÓN..... | 12 |
| 5.5. | RELACIONES ENTRE GESTIONES | 12 |
| 6. | INDICADORES DE GESTIÓN | 13 |
| 7. | INFORMES PERIÓDICOS (ENTREGABLES)..... | 14 |
| 8. | ROLES Y RESPONSABILIDADES..... | 14 |
| 9. | MATRIZ RACI..... | 15 |

1. OBJETIVO

Garantizar que los acuerdos establecidos con los proveedores apoyan las necesidades de la entidad y que los proveedores cumplen sus compromisos contractuales apoyando la gestión de proveedores.

2. ALCANCE

Aplica para los proveedores que prestan servicios de tecnologías de la información, sistemas de información, equipos de cómputo de usuario final, infraestructura centralizada y gestión de licenciamiento en la OTI, su gestión y seguimiento de sus Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS.

3. DEFINICIONES

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO: Es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente. El SLA (Service Level Agreement en inglés) describe el servicio de TI, documenta las metas de niveles de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y del cliente. Un único ANS puede cubrir varios servicios de TI o múltiples clientes.

ARANDA: Herramienta de gestión que emplea la ARN para realizar la gestión de diversos procesos del negocio a través de una misma consola y poder brindar soporte a diferentes tipos de casos como: solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios.

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio.

ARN: Agencia para la Reincorporación y la Normalización.

CI: Elemento de configuración de la CMDB.

CI: Cualquier componente u otro activo del servicio que necesite ser gestionado con el objeto de proveer un servicio de TI. La información sobre cada CI se almacena en un registro de configuración dentro del sistema de gestión de la configuración o CMDB y es mantenido durante todo su ciclo de vida por la gestión de activos de servicio y configuración. Los CI pueden ser servicios de TI, hardware, software, documentos y recursos. Elemento de configuración de la CMDB.

CMDB: Sistema de Gestión de la Configuración

CONTRATO: Acuerdo jurídicamente obligatorio entre dos o más partes.

| | | | |
|---|---------------------------------|---------------------|-----------------|
|  ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN | GUÍA GESTIÓN PROVEEDORES | CÓDIGO: TI-G-08 | |
| | | FECHA 2021-06-03 | VERSIÓN V- 1 |

GARANTÍA: Es la confirmación de que un producto o servicio cumplirá con los requerimientos acordados. Esto puede ser un acuerdo formal, como un acuerdo de nivel de servicio o contrato, o puede ser un mensaje de mercadeo o imagen de marca. La garantía se refiere a la capacidad de un servicio de estar disponible cuando sea necesario, para proporcionar la necesidad requerida, y para proporcionar la confiabilidad necesaria en términos de continuidad y seguridad. La garantía se puede resumir como “la forma como se entrega el servicio”, y se puede utilizar para determinar si un servicio es “adecuado para su uso”.

GT: Grupos Territoriales.

MDS: Mesa de Servicios.

NOC: Centro de Operaciones de Red - Network Operation Center.

OTI: Oficina de Tecnologías de la Información.

PROVEEDOR: Tercero responsable de suministrar bienes o servicios que se requieren para proporcionar servicios de TI, tales como vendedores de productos básicos de hardware y software, proveedores de redes y telecomunicaciones y las organizaciones de outsourcing. Se pueden clasificar en 4 categorías:

- a. **Proveedor Garantías:** Proveedor de la ARN que proporciona mediante una compra equipos de ofimática, los cuales tienen respaldo de garantía por un periodo determinado, acorde con el tipo de compra, proveedor, marca y modelo.
- b. **Proveedor de Conectividad:** Proveedor de la ARN que proporciona servicios de telecomunicaciones que provee conexión a Internet e interconexión entre sedes.
- c. **Proveedor de Centro de Datos:** Proveedor de la ARN que proporciona un espacio donde se concentran los componentes de infraestructura tecnológica (servidores, soluciones de seguridad, sistemas de almacenamiento, entre otros) en los cuales se ejecutan las aplicaciones, se procesan y almacenan los datos con su contenido.
- d. **Proveedor externo:** Proveedor de la ARN que presta servicios para el desarrollo normal de la operación de los servicios de TI.

SS: Soporte en Sitio.

TERCERO: Persona, organización u otra entidad que no forma parte de la propia organización del proveedor de servicios y no es un cliente; también denominado subcontratista.

TI: Tecnologías de la Información.

WAN: Red de área amplia - Wide Area Network.

4. CONTENIDO Y DESARROLLO

- a. La entidad dentro de su proceso de selección, adquisiciones y contratación suscribe el contrato con el proveedor y designa el Supervisor del Contrato de la ARN. En el contrato se establece el alcance, acuerdos de niveles de servicios, especificaciones para servicio de soporte, mantenimientos y todo aquello que haga parte de las obligaciones del proveedor en cuanto al producto/servicio.

Cabe aclarar que este proceso es interno de la ARN y está basado en el BS-M-01 Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría a los que debe someterse por ser una Entidad del Estado. No se genera intervención de ningún tipo por parte de los Gestores de Proveedores.

- b. A nivel de la Operación, cuando ingresa un nuevo proveedor el Supervisor del Contrato debe entregar a la Mesa de Servicios de la ARN, al Administrador de la Herramienta Aranda y a los Gestores de Proveedores la respectiva información del proveedor para su tratamiento. La información básica para entregar vía correo electrónico será:

- Número del contrato
- Objeto del contrato
- Fecha de inicio y fin del contrato de soporte
- Supervisor Asignado ARN
- Inventario de equipos, productos o servicios
- Datos de contacto del proveedor a nivel técnico - matriz de escalamiento del proveedor
- ANS comprometidos a nivel contractual
- Otras obligaciones del contrato, por ejemplo, atención de mantenimientos preventivos y su alcance
- Remisión de los documentos del contrato y el anexo técnico donde se definen las obligaciones técnicas.

- c. Con la información anterior completa, se procede a:

- Crear al proveedor en la herramienta de gestión, parametrizar sus ANS, anexar la documentación técnica del contrato en la CMDDB y crear los CI correspondientes a cada contrato. Esta tarea la realiza el Administrador de la Herramienta Aranda.
- Inclusión del proveedor en la Matriz de Escalamiento de la MDS.
- Socializar con los agentes de la MDS el nuevo proveedor y toda la información relevante de este, para que pueda ser gestionado desde la MDS.

- d. El Supervisor del Contrato debe informar a Mesa de Servicios de la ARN, al Administrador de la Herramienta Aranda y a los Gestores de Proveedores cualquier novedad, adición o cambio en relación con la vigencia de soporte de cada proveedor, cambios en las obligaciones contractuales o acuerdos que afecten la operación y gestión del proveedor.
- e. Para realizar el escalamiento de una garantía a un proveedor de ofimática, es fundamental que el Asistente de Información y Personal Técnico de la OTI (Nivel II) reporte la novedad a la MDS incluyendo todos los datos del equipo afectado (modelo, serial, placa, usuario responsable); así como una breve descripción de la falla que presenta el equipo y si se tiene un diagnóstico inicial. Para los proveedores que manejan su propia plantilla o formato de reporte de garantías, es responsabilidad del Asistente de Información o Personal Técnico de Soporte en Sitio remitir el formato completamente diligenciado a la MDS.

NOTA: Si el formato no es remitido, o no está debidamente diligenciado, la MDS no podrá realizar el escalamiento correspondiente por falta de información. Para ningún caso la MDS realizará el diligenciamiento del formato o plantilla ya que este nivel de escalamiento no cuenta con la información ni el equipo para su diligenciamiento.

- f. Para realizar el escalamiento a proveedores de soporte de aplicaciones, software, licenciamiento la solicitud debe ser remitida a la Mesa de Servicios por parte de los especialistas de la OTI, detallando la descripción de la solicitud.
- g. El escalamiento a los proveedores de servicios de datos, enlaces WAN o interconexión, se genera directamente desde el Grupo del NOC dado que el reporte nace de un evento en la herramienta de monitoreo Solarwinds. Estos casos son gestionados, actualizados y solucionados directamente por los agentes en turno del NOC.
- h. La MDS y los Gestores de Proveedores apoyan a la operación con el seguimiento de la atención de cada una de las garantías o incidencias escaladas a los proveedores; pero es el Supervisor de Contrato de cada proveedor el responsable de controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y adelantar las acciones correspondientes para los proveedores que no cumplen los acuerdos.

Para ello, se parametrizo en Aranda el envío automático a cada Supervisor de Contrato, de un reporte semanal donde se detallan todos los casos

escalados al proveedor, fecha de registro, tiempo sin respuesta y el avance como insumo para que pueda realizar las acciones que correspondan.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. GARANTÍAS

| No. | Actividad | Descripción |
|-----|----------------------------|---|
| 1 | Crear incidente | <p>El Asistente de Información (en los GT) o el Profesional del Grupo de Infraestructura y Soporte (a Nivel Central) reporta la novedad o falla que presenta el equipo en su funcionamiento a la MDS.</p> <p>Las solicitudes se pueden recibir a través de correo electrónico (soporte@reincorporacion.gov.co), o registro Web a través del Portal de Usuario de Aranda.</p> <p>La MDS verifica que la información este completa y genera el incidente en la herramienta de gestión Aranda. Si no cumple, es necesario notificar al solicitante los errores o información requerida, si se presenta alguna omisión o error en particular.</p> |
| 2 | Diligenciar | <p>La información mínima que debe remitir el solicitante para el escalamiento la cual quedará consignada en el incidente registrado es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción clara de la solicitud. - Diagnóstico inicial dado por el personal de Soporte en Sitio y Asistentes de Información de los GT. - Pruebas realizadas, remisión de pantallazos o fotografías que detallen mejor la falla o el error. - Datos completos del equipo (modelo, serial y placa). - Datos completos del solicitante (ubicación del equipo y número de contacto). - Remitir el formato de garantía completamente diligenciado para aquellos proveedores que piden este documento anexo. |
| 3 | Escalar a proveedor | <p>Acorde con los lineamientos establecidos, solicitar la garantía al proveedor. Aranda vía correo electrónico remite notificación automática a la mesa de ayuda o contacto del proveedor informándole el registro del incidente por parte de la ARN.</p> |

| No. | Actividad | Descripción |
|-----|---|--|
| | | El proveedor da respuesta con el número de caso interno asignado e inicia el proceso de atención, trámite de partes y programación de visita técnica para dar solución. |
| 4 | ¿El caso fue atendido eficazmente? | Si el caso fue atendido eficazmente, el equipo está operativo y el usuario se encuentra satisfecho, continuar con la actividad 12; de lo contrario, continuar con la actividad 5. |
| 5 | Realizar seguimiento N° 1 | Acorde con los parámetros establecidos para la solicitud de garantías, el personal de la mesa de servicios mediante correo electrónico debe hacer seguimiento a la garantía requerida para los equipos que se encuentren asignados a los funcionarios en todas las sedes de la ARN a nivel nacional Este seguimiento se debe realizar de acuerdo con los ANS correspondientes para cada uno de los proveedores y los tiempos definidos para los seguimientos. Para esto se tiene configurado en Aranda el envío automático de notificaciones cuando el caso ya lleva un progreso del 50%, 70% y 90% a los contactos de mesa de servicios de los proveedores. |
| 6 | ¿El caso fue atendido eficazmente? | Si el caso fue atendido eficazmente, el equipo está operativo y el usuario se encuentra satisfecho, continuar con la actividad 12; de lo contrario, continuar con la actividad 7. |
| 7 | Realizar seguimiento N° 2 | Acorde con los parámetros establecidos para la solicitud de garantías, el Gestor de Proveedores debe comunicarse telefónicamente con el proveedor para hacer seguimiento a la garantía registrada. Este seguimiento se debe realizar de acuerdo con los ANS correspondientes para cada uno de los proveedores y los tiempos definidos para los seguimientos. |
| 8 | ¿El caso fue atendido eficazmente? | Si el caso fue atendido eficazmente, el equipo está operativo y el usuario se encuentra satisfecho, continuar con la actividad 12; de lo contrario, continuar con la actividad 9. |
| 9 | Escalar el incidente con el Supervisor del Contrato | Acorde con los parámetros establecidos, el Gestor de Proveedores debe escalar la novedad de no atención al Supervisor del Contrato respectivo en la OTI. |
| 10 | Tramitar con el proveedor la atención de la garantía | El Supervisor del contrato respectivo en la OTI debe tramitar con el proveedor respectivo la respuesta y/o atención definitiva a las garantías escaladas por la Gestión de Proveedores; esta gestión deberá realizarse por los canales definidos contractualmente entre |

| No. | Actividad | Descripción |
|-----|---|--|
| | | la OTI y el proveedor implicado, de manera tal que se asegure la atención del caso. |
| 11 | ¿El caso fue atendido eficazmente? | Si el caso fue atendido eficazmente, el equipo está operativo y el usuario se encuentra satisfecho, continuar con la actividad 12; de lo contrario, continuar con la actividad 10. |
| 12 | Documentar | <p>El personal de soporte en sitio o Asistente de Información del GT debe validar la operatividad del equipo reportado para garantía, la instalación adecuada de la parte afectada y la satisfacción del usuario con la funcionalidad de su equipo. Posterior a la validación debe informar a la MDS para la debida documentación de la tarea y proceder al cierre de la misma.</p> <p>Nota: El personal de soporte en sitio, Asistente de Información del GT y el proveedor deben remitir a la MDS el acta de servicio o reporte de atención que entrego el proveedor para poder llevar el control respectivo y anexarla en el ticket. Es FUNDAMENTAL que toda atención que haya requerido cambio de partes/repuestos estén documentados en el acta de servicio, indicando la relación de numero de parte, serial dañado y serial del repuesto nuevo. Esto lo debe garantizar el personal de soporte técnico y asistente de información antes de firmar el acta a satisfacción.</p> |
| 13 | Cerrar el incidente | La MDS debe revisar la información proporcionada por el proveedor, el personal de soporte en sitio o el asistente de información del GT y cerrar el incidente; validar que coincida el serial, la parte y el equipo afectado, acorde con la falla inicial reportada. Posterior a dicha revisión, procederá a la documentación adicional, si así lo considera, del incidente. |

5.2. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES

| No. | Actividad | Descripción |
|-----|--|--|
| 1 | Definir los proveedores a evaluar | El Gestor de proveedores entrega a la OTI el listado de proveedores con contratos vigentes para que se aplique la evaluación de desempeño a la gestión realizada por el proveedor. |

| No. | Actividad | Descripción |
|-----|---|---|
| 2 | Asignar la responsabilidad de evaluación de cada proveedor | Gestor de proveedores entrega al Supervisor del Contrato respectivo el formato de Evaluación de Proveedor junto con el consolidado de los incidentes escalados y el detalle de tiempos de atención y tiempos de solución; lo anterior como apoyo para que se tengan la información básica antes de realizar el proceso de evaluación. Se debe asegurar la comprensión de la información requerida, el periodo establecido para el diligenciamiento de la evaluación, así como la metodología que se establece en el formato. |
| 3 | Evaluar al proveedor de servicios | El Supervisor del Contrato respectivo aplica la evaluación. |
| 4 | Consolidar las evaluaciones de los proveedores | El Gestor de proveedores es el responsable de asegurar la entrega de la evaluación diligenciada por parte de cada Supervisor del Contrato validando que el formato relacione toda la información solicitada. |
| 5 | ¿Las evaluaciones se encuentran diligenciadas en su totalidad? | El Gestor de proveedores debe asegurar que las evaluaciones entregadas por los Supervisores de los Contratos tengan la información completa referente a: <ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto del proveedor • Objeto contractual • Puntaje frente a los criterios de evaluación • Observaciones • Planes de mejora (si aplica) Si la evaluación se encuentra diligenciada en su totalidad, continuar con la actividad 6; de lo contrario, continuar con la actividad 11. |
| 6 | Oficializar los resultados de la evaluación de proveedores | El Gestor de proveedores presentará a la OTI y a la supervisión de cada contrato la consolidación de los resultados de la evaluación de proveedores. Esta información se cargará en la herramienta de gestión Aranda como evidencia de la gestión realizada. |
| 7 | Validar los resultados de la evaluación de proveedores | La Supervisión del contrato y Gestor de Proveedores de la ARN deben validar, la calificación dada al proveedor. Se debe tener en cuenta en la validación: <ul style="list-style-type: none"> • Relación y objeto del contrato ANS. • Puntaje asignado a cada criterio de evaluación |

| No. | Actividad | Descripción |
|-----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Observaciones • Plan de mejora |
| 8 | Retroalimentar los resultados obtenidos de la validación | El supervisor de cada contrato deberá presentar en mesa de trabajo con el proveedor los resultados de la evaluación aplicada para que se implementen las acciones de mejora que apliquen. El proveedor podrá presentar el manifiesto de acuerdo o desacuerdo frente a la calificación dada, así como las observaciones que al respecto se hayan generado por parte de los supervisores de los contratos de los proveedores implicados. |
| 9 | ¿Hay observaciones sobre las calificaciones? | Si el proveedor presenta observaciones frente a la calificación dada por parte del Supervisor del Contrato, continuar con la actividad 10; de lo contrario, FIN del proceso. |
| 10 | Oficializar las observaciones presentadas | El Supervisor del Contrato debe exponer de manera detallada las diferencias que presentó su evaluación frente a los comentarios de la calificación dada por el proveedor, y las acciones u observaciones que se propusieron para la evaluación del próximo periodo. Las observaciones deben ser puntuales, sustentadas objetivamente y encaminadas a la mejora del servicio prestado por el proveedor. |
| 11 | Retroalimentar al Gestor de Proveedores las novedades presentadas. | El Supervisor del Contrato debe transmitir al Gestor de Proveedores las novedades y/o inconsistencias presentadas en la evaluación del proveedor entregada; deberá detallar la necesidad de información puntual que se tiene para cada sección del formato y la razón de ser de cada una de ellas. Nota. El Gestor de proveedores debe asegurar la comprensión total del formato, de manera tal que no se presenten nuevamente inconsistencias en el diligenciamiento. |
| 12 | Atender las observaciones presentadas desde la Gestión de Proveedores | Acorde con la retroalimentación recibida, el Supervisor del Contrato y el Gestor de Proveedores deben corregir las falencias presentadas en la evaluación y diligenciar de manera correcta la información requerida en cada una de las secciones del formato. Vuelva a la actividad 4. |

5.3. ENTRADAS DE LA GESTIÓN

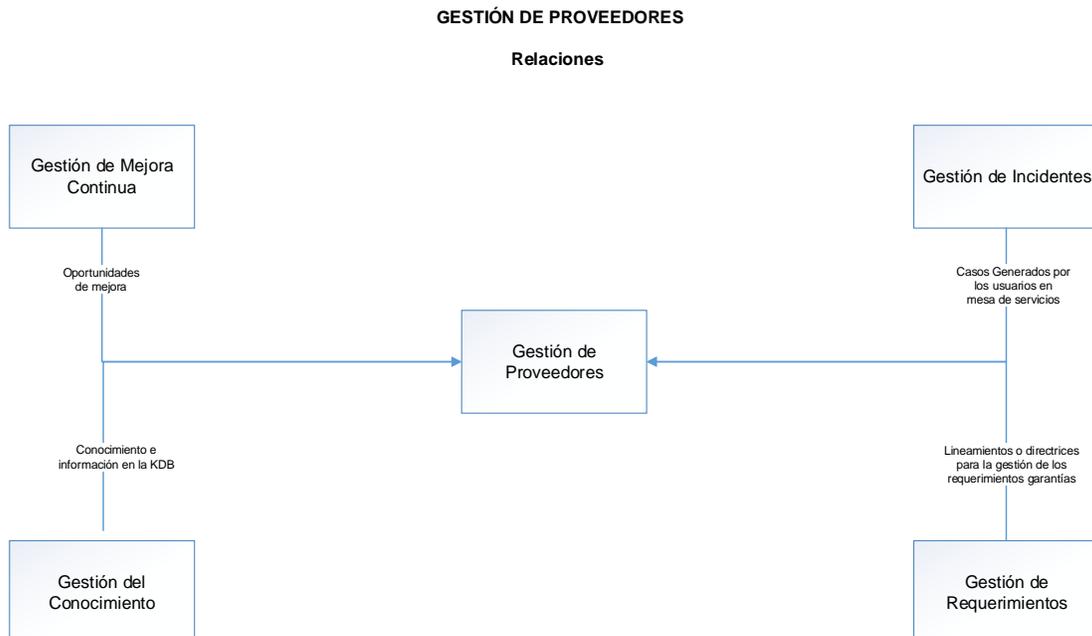
| Proveedor | Entrada |
|----------------------------|--|
| Gestión de Mejora Continua | Oportunidades de mejora |
| Gestión del Conocimiento | Conocimiento e información en la KDB |
| Gestión de Incidentes | Casos generados por los usuarios en Mesa de servicios |
| Gestión de Requerimientos | Lineamientos y/o directrices para la gestión de los requerimientos garantías |

5.4. SALIDAS DE LA GESTIÓN

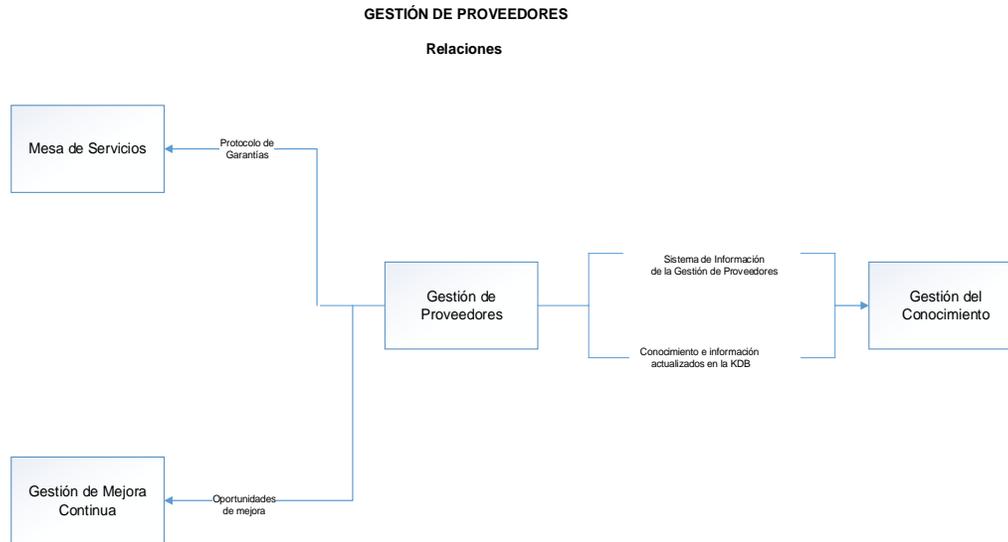
| Salida | Cliente |
|-------------------------------|---|
| Mesa de Servicios | Requerimiento de garantías |
| Gestión del Conocimiento | Conocimiento e información actualizados en la KDB |
| Gestión de la Mejora Continua | Oportunidades de mejora |

5.5. RELACIONES ENTRE GESTIONES

Gestión de Proveedores recibe



Gestión de Proveedores entrega



6. INDICADORES DE GESTIÓN

Los Indicadores que aplican en la gestión son:

| Nombre | Descripción / Formula | Meta | Periodicidad | Responsable |
|---|---|--------|--------------|-------------------------|
| Evaluación de proveedores | $EP = \frac{PE}{PA} * 100 \%$ <p>EP: Evaluación de proveedores aprobados PA: Número de proveedores aprobados PE: Número de proveedores evaluados</p> | >=90 % | Semestral | Gestor de Proveedores |
| Cumplimiento de ANS por parte del proveedor | $CTP = \frac{CTA}{CR} * 100 \%$ <p>CTP: Cumplimiento de tiempos de atención proveedores CTA: Número de casos con el tiempo de atención cumplido CR: Cantidad de casos registrados</p> | >=85 % | Mensual | Gestores de Proveedores |

7. INFORMES PERIÓDICOS (ENTREGABLES)

| Nombre | Descripción | Periodicidad | Cliente |
|--|--|--------------|---------|
| Informe de Gestión MDS | Reporte de la Gestión de Proveedores ejecutada durante el periodo. Está incluido en el Informe Mensual de la gestión realizada por la Mesa de Servicios. | Mensual | ARN |
| Seguimiento desde Gestión de Proveedores | El Gestor de Proveedores realiza el seguimiento constante a las actividades realizadas por cada proveedor en las incidencias reportadas, todo el seguimiento queda documentado en cada ticket en Aranda. Reporte automático generado desde la herramienta de gestión y replicado a los Supervisores de Contratos de la OTI, con el estado de los casos escalados a los proveedores que se encuentran pendientes por solución definitiva (en estado abiertos y suspendidos). | Semanal | ARN |

Nota: En el informe de la gestión realizada en los servicios de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico en sitio (de frecuencia mensual) se relacionan también los casos escalados a los proveedores de la ARN, el estado de los incidentes a corte de mes, método de reporte del incidente e información de interés de la gestión que se hizo de los proveedores.

8. ROLES Y RESPONSABILIDADES

| Rol | Responsabilidades |
|------------------------------|--|
| Gestor de Proveedores | <ul style="list-style-type: none"> Recopilación de la respectiva información de las evaluaciones semestrales de los proveedores acodados en la mesa de trabajo. Seguimiento a los indicadores de la gestión con el fin del cumplimiento de estos. Consolidación de la data de garantías, asegurar que los incidentes estén actualizados con la última gestión realizada en cada ticket. |

| Rol | Responsabilidades |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a los proveedores ARN, de acuerdo con los casos de garantías reportados por los usuarios ARN. • Incluir el detalle de la gestión en el informe mensual del servicio de MDS. • Reportar a la ARN las respectivas novedades sobre los casos de garantías reportados por los usuarios ARN que no tengan pronta respuesta por parte del proveedor. • Realizar el seguimiento al cumplimiento de los planes de mejora que resultan luego de la evaluación. Validación de las respuestas presentadas por los servicios en la evaluación semestral de proveedores. • Validación del comportamiento de los indicadores de gestión. • Realizar gestión sobre los casos reportados en garantías, los cuales presenten novedades o demoras en los servicios por parte de los proveedores ARN. • Realizar el seguimiento al cumplimiento de los planes de mejora que resultan luego de la evaluación. |
| <p>Supervisión del Contrato del Proveedor</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la evaluación del proveedor y entregar los resultados a los Gestores de Proveedores. • Validación de las respuestas presentadas por los servicios en la evaluación semestral de proveedores. • Validación del comportamiento de los indicadores de gestión. • Realizar gestión sobre los casos reportados en garantías, los cuales presenten novedades o demoras en los servicios por parte de los proveedores ARN. Remitir comunicados o solicitudes formales a los proveedores para que den cumplimiento a las obligaciones contractuales. • Realizar el seguimiento al cumplimiento de los planes de mejora que resultan luego de la evaluación. |

9. MATRIZ RACI

La definición de la matriz de responsabilidades se constituye como una herramienta práctica y útil cuando se establecen las obligaciones que tiene cada uno de los actores del proceso.

- **Responsible (Ejecutor):** La persona o personas responsables por la ejecución de la actividad.

- **Accountable (Dueño):** Este es el rol encargado de aprobar el trabajo realizado y a partir de este momento es quien responde a las directivas o instancias superiores por el trabajo.
- **Consulted (Consultado):** Son las personas que son consultadas y en quienes se busca una opinión.
- **Informed (Informado):** Son los grupos de personas a quienes se informa sobre el progreso y resultados del trabajo.

| Actividad | ROL | Gestor de Proveedores | Supervisión Contrato Proveedor |
|--|-----|-----------------------|--------------------------------|
| Recopilar la información relevante para la documentación del protocolo de garantías. | | R | C |
| Actualizar el protocolo de garantías. | | R | C |
| Socializar el protocolo de garantías. | | R | C |
| Evaluar al proveedor de servicios. | | I | R |
| Revisar los contratos de servicios vigentes. | | I | R |
| Recopilar la información relevante para la gestión de proveedores. | | A | R |
| Analizar la información relevante para la gestión de proveedores. | | A | R |
| Reportar planes de acción a la mejora continua. | | I | R |
| Realizar los reportes correspondientes a la gestión de proveedores del periodo. | | A | I |
| Entregar los reportes correspondientes a la operación para toma de decisiones y mejora continua. | | A | R |