



PROCEDIMIENTOS GENERALES	
CALIFICACIÓN AL SERVICIO OTORGADO POR LOS PROVEEDORES	
Documento No. PA-DGIT-513-14	Revisión No. 1

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES			
E M I S I Ó N			P Á G I N A
DÍA	MES	AÑO	
03	01	05	1 DE 9

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Calificación del Servicio Otorgado por los Proveedores

ELABORÓ Gabriela Hernández Mayén Enlace Administrativo	REVISÓ Horacio Miranda Miranda Representante de la Dirección	APROBÓ Carlos Virnegra Botrán Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
---	---	---



PROCEDIMIENTOS GENERALES	
CALIFICACIÓN AL SERVICIO OTORGADO POR LOS PROVEEDORES	
Documento No. PA-DGIT-513-14	Revisión No. 1

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES				
E M I S I Ó N			P Á G I N A	
DÍA	MES	AÑO		DE
03	01	05	2	9

REGISTRO DE REVISIONES			
Revisión	Página (s) modificada (s)	Descripción del cambio	Fecha de emisión
1	Todas	Cambios en la estructura de la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones Cambios derivados de la Auditoría de Seguimiento	13-12-2004

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ Gabriela Hernández Mayén Enlace Administrativo	REVISÓ Horacio Miranda Representante de la Dirección	APROBÓ Carlos Viniegra Beltrán Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
---	---	--



PROCEDIMIENTOS GENERALES	
CALIFICACIÓN AL SERVICIO OTORGADO POR LOS PROVEEDORES	
Documento No. PA-DGIT-513-14	Revisión No. 1

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES				
EMISIÓN			PÁGINA	
DÍA	MES	AÑO		
03	01	05	1 DE 9	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

DEFINICIONES

Usuario/cliente: Se define con este nombre a cualquiera de las áreas internas de la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones, principalmente son las Direcciones de Área.

Recursos financieros: cantidad de dinero requerido para programas y proyectos.

Suficiencia presupuestal: es la reserva financiera que se hace en una o varias partidas presupuestales del Presupuesto Autorizado a la DGIT para el ejercicio fiscal que corresponda, para aplicarlo de acuerdo a los requisitos del Proyecto a desarrollar.

Partida presupuestal: es un valor numérico de cuatro dígitos que identifica conceptos específicos y que pueden ser aplicados en el ejercicio de presupuesto de Egresos de la Federación.

Pre-compromiso: nombre que identifica el área de Operación Financiera a una reserva financiera solicitada como suficiencia presupuestal y que se aplica unívocamente a cada Contrato o Pedido que se tramita ante el proceso de Adquisiciones.

Transferencia presupuestal: es el movimiento de recursos financieros que se hacen entre partidas presupuestales de acuerdo a cierta normatividad cuyo objetivo es reducir y adicionar los recursos financieros para "x" partida presupuestal.

Presupuesto de inversión: es parte del presupuesto de Egresos de la Federación para cada ejercicio fiscal que se autoriza por la H. Cámara de Diputados y que propiamente cubre el ejercicio en la adquisición de bienes inventariables.

Multianualidad: solicitud ante la SHCP para su autorización de desarrollar proyectos en más de un año fiscal.

Términos de referencia: es el documento donde se especifica las características del proyecto a realizar en objetivo, alcance, duración, costo y programas de trabajo.

Justificación Técnico-Legal: documento que identifica las características del tipo de contratación que se requiere para el proyecto específico.

ACRÓNIMOS

OLI.- Oficio de Liberación de Inversión

DGPYP.- Dirección General de Programación y Presupuesto

DGRMIS.- Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios

SHCP.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público

DGIT.- Dirección General de Informática y Telecomunicaciones

PEF.- Presupuesto de Egresos de la Federación

ELABORÓ Gabriela Hernández Mayén Enlace Administrativo
--

REVISÓ Horacio Miranda Mirasola Representante de la Dirección

APROBÓ Carlos Viniestra Beltrán Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
--



PROCEDIMIENTOS GENERALES	
CALIFICACIÓN AL SERVICIO OTORGADO POR LOS PROVEEDORES	
Documento No. PA-DGIT-513-14	Revisión No. 1

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES				
EMISIÓN			PÁGINA	
DÍA	MES	AÑO		
03	01	05	1	DE 9

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Calificación del Servicio otorgado por los Proveedores

OBJETIVO

Proporcionar valores que permitan calificar el Servicio de los proveedores en materia de Informática y Telecomunicaciones independientemente de los compromisos contractuales y sanciones bajo un marco jurídico.

ALCANCE

Cubrir las necesidades internas de las diferentes áreas de valorizar a los proveedores de la DGIT para las actividades encomendadas.

PROCESO

Adquisición de Bienes y Servicios para el desarrollo de Proyectos de Informática y Telecomunicaciones

ELABORÓ Gabriela Hernández Mayén Enlace Administrativo

REVISÓ Horacio Miranda Betancourt Representante de la Dirección
--

APROBÓ Carlos Viniegra Beltrán Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
--



PROCEDIMIENTOS GENERALES	
CALIFICACIÓN AL SERVICIO OTORGADO POR LOS PROVEEDORES	
Documento No. PA-DGIT-513-14	Revisión No. 1

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES				
EMISIÓN			PÁGINA	
DÍA	MES	AÑO	5 DE 9	
03	01	05		

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

NORMAS

- La selección de proveedores se deberán aplicar de acuerdo a las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la SEMARNAT y el área encargada será la Dirección de Adquisiciones y Contratos.
- Las Direcciones de Área de la DGIT son las encargadas de hacer las propuestas de proveedores de acuerdo a las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la SEMARNAT cuando el Servicio por su especialización o características sea restringido el tipo de contratación.
- La Dirección de Adquisiciones y Contratos será la encargada de considerar la relación de proveedores que propone la DGIT y que a su vez podrá ampliar previamente la coordinación con el área que propone.
- El Enlace Administrativo de la DGIT, es el encargado de dar seguimiento de que los usuarios/clientes realicen la calificación de los Servicios de los Proveedores de quienes han establecido compromisos contractuales, se anexa formato.
- Cada Dirección de área es la responsable de la elaboración de la calificación de los proveedores en el desempeño que tuvo el proveedor durante todo el proyecto.
- El Enlace Administrativo es el encargado de la custodia del expediente de las calificaciones de los proveedores para su consulta por las Direcciones de área.
- Previo a la selección de un proveedor para un nuevo Servicio, las Direcciones de área o el área requerente consultaran el expediente de las calificaciones de Proveedores para saber sus antecedentes y su comportamiento que tuvo en sus anteriores relaciones Contractuales.

INDICADORES

Nombre del indicador: Valor del Servicio otorgado

Calificación obtenida X 100

Calificación requerida

Responsable de obtenerlo: Coordinación Administrativa

Periodicidad: semestral

Unidad de medición: Valor numérico (valor máximo = 100)

ELABORÓ Gabriela Hernández Mayén Enlace Administrativo
--

REVISÓ Horacio Miramón Miranda Representante de la Dirección
--

APROBÓ Carlos Viniegra Beltrán Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones



PROCEDIMIENTOS GENERALES	
CALIFICACIÓN AL SERVICIO OTORGADO POR LOS PROVEEDORES	
Documento No. PA-DGIT-513-14	Revisión No. 1

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES				
EMISIÓN			PÁGINA	
DÍA	MES	AÑO	"	DE 9
03	01	05	"	DE 9

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Usuario/cliente	1	Elabora Términos de Referencia o Bases Técnicas del Proyecto.
	2	Si es una Adquisición por Adjudicación Directa:
	3	Integra al menos (si es necesario) 3 propuestas Técnicas y económicas,
	4	Selecciona al proveedor que cumpla con los Términos de Referencia, al menor costo y en su caso, que la Calificación al Servicio Otorgado por los Proveedores sea mayor a 8.
		Va a la actividad 9.
	5	Si es una Adquisición por Invitación a por lo Menos Tres Proveedores:
	6	Propone aquellos que cumplan con los requerimientos solicitados en los Términos de Referencia y en caso de que hayan participado anteriormente que su Calificación al Servicio Otorgado por los Proveedores sea mayor a 8.
		Va a la actividad 8
	7	Si es una Adquisición por Licitación
DGRMIS Dirección de Adquisiciones y Contratos	8	Solicita a la Dirección de Adquisiciones y Contratos el trámite de adquisición.
	9	Envía documentación a la Dirección de Adquisiciones
	10	Recibe Términos de Referencia o Bases Técnicas del Proyecto
	11	Analiza solicitud,
Usuario/cliente	12	Aplica su Proceso de Adquisiciones
	13	Oficializa contrato e inicia el tiempo para la entrega-conclusión del servicio.
	14	Notificado de la contratación del bien o servicio al usuario/cliente
Usuario/cliente	15	Vigila durante toda la vigencia del Contrato, el desempeño de las actividades del Proveedor y revisa con él los trabajos y/o los productos entregados, aplica protocolo de pruebas y da seguimiento a que se cumplan los requerimientos del proyecto mismos que se reflejaron como compromisos contractuales.
	16	Recibe producto o servicio
	17	Requisita formato "Calificación al Servicio Otorgado por los Proveedores", tomando en consideración que ello corresponde a una evaluación del desempeño del proveedor durante el desarrollo del proyecto que estuvo bajo su responsabilidad hasta su conclusión y entrega al Enlace Administrativo formato de "Calificación al Servicio Otorgado por los Proveedores"
Enlace Administrativo	18	Archiva formato de "Calificación al Servicio Otorgado por los Proveedores", para consultas posteriores.

ELABORÓ Gabriela Hernández Mayén Enlace Administrativo
--

REVISÓ Horacio Miranda Miranda Representante de la Dirección
--

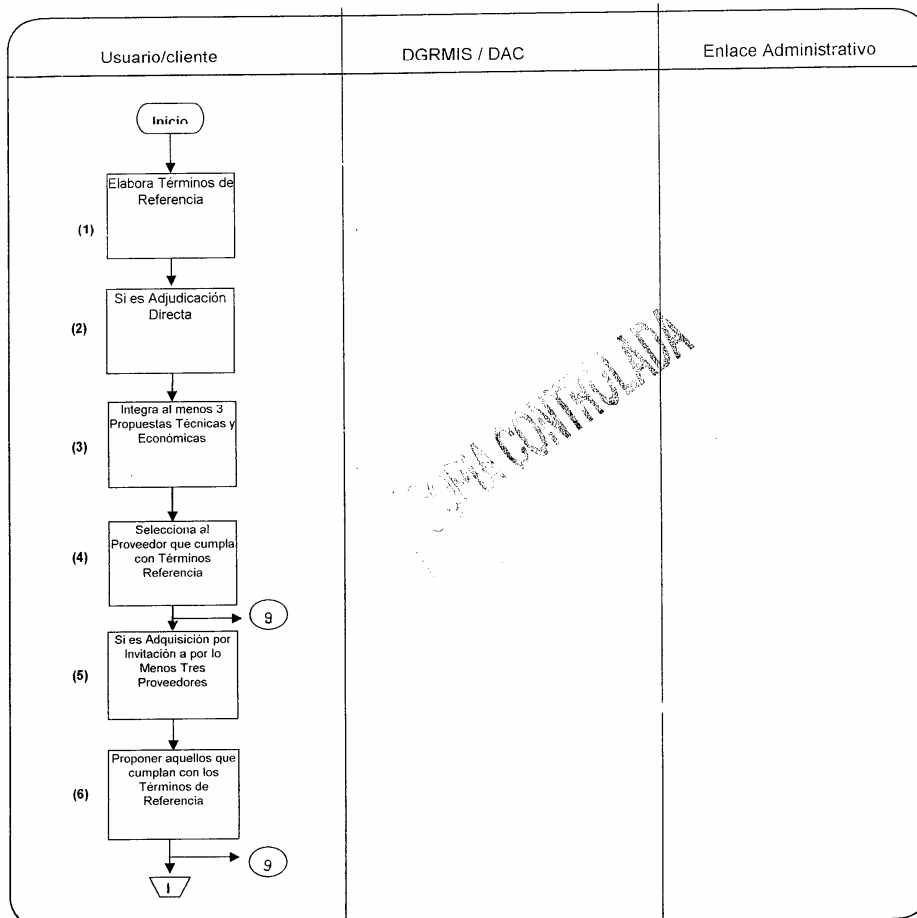
APROBÓ Carlos Viniegra Beltrán Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones



PROCEDIMIENTOS GENERALES	
CALIFICACIÓN AL SERVICIO OTORGADO POR LOS PROVEEDORES	
Documento No. PA-DGIT-513-14	Revisión No. 1

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES				
EMISIÓN			PÁGINA	
DÍA	MES	AÑO	DE 9	
03	01	05		

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:



LABOR Gabriela Hernández Mayén Enlace Administrativo	REVISÓ Horacio Miranda Mayén Representante de la Dirección	APROBÓ Carlos Viniegra Beltrán Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
---	---	--



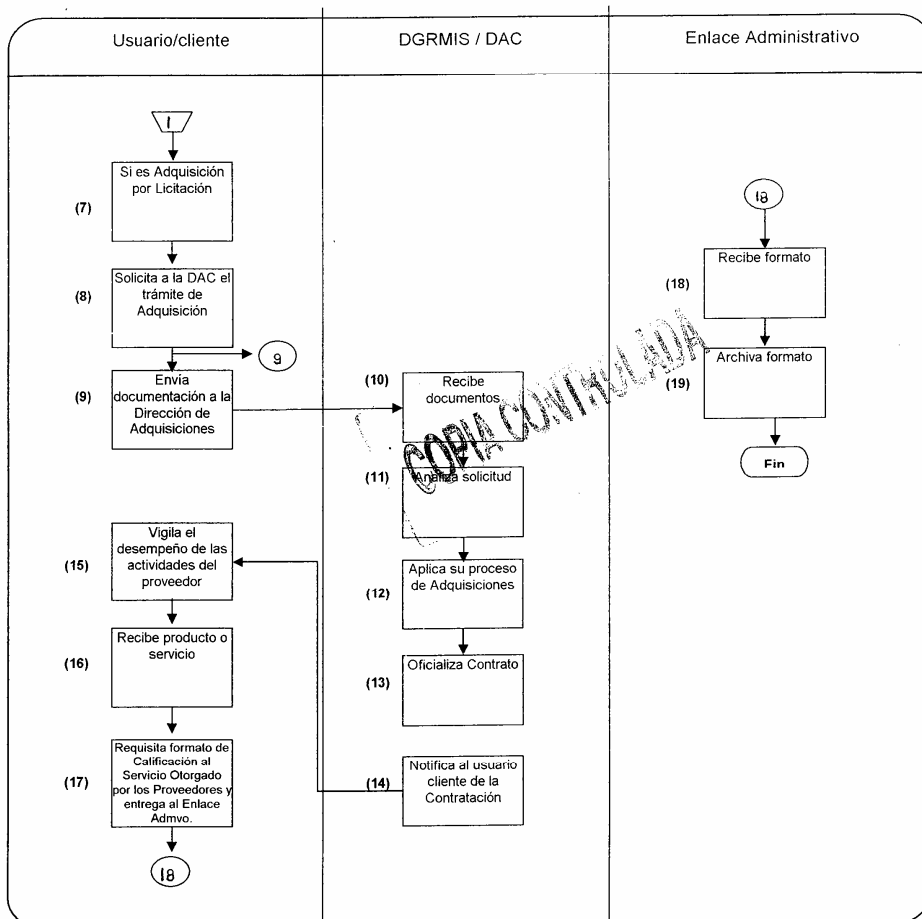
PROCEDIMIENTOS GENERALES
CALIFICACIÓN AL SERVICIO OTORGADO POR LOS
PROVEEDORES

Documento No. PA-DGIT-513-14

Revisión No. 1

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES					
E M I S I Ó N			P Á G I N A		
DÍA	MES	AÑO	N	DE	9
03	01	05			

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:



ELABORÓ
Gabriela Hernández Mayén
Enlace Administrativo

REVISÓ
Horacio M. Angulo Miranda
Representante de la Dirección

APROBÓ
Carlos Viniestra Beltrán
Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones



PROCEDIMIENTOS GENERALES	
CALIFICACIÓN AL SERVICIO OTORGADO POR LOS PROVEEDORES	
Documento No. PA-DGIT-513-14	Revisión No. 1

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	" DE 9
03	01	05	

FO-DGIT-DGPGT-01

CALIFICACIÓN AL SERVICIO OTORGADO POR LOS PROVEEDORES

1.- DATOS DEL PROVEEDOR:

Razón Social	
R.F.C.	
Domicilio	

2.- CONTRATO

No. de Contrato:		Fecha:	
Monto:		Tipo de Adjudicación:	

3.- CONCEPTO QUE DESARROLLARÁ:

--

4.- CALIFICACIÓN A LA EFICIENCIA EN EL DESARROLLO DE SU CONTRATACIÓN:

FACTORES	SUBFACTORES	PUNTOS
CALIDAD Producto o Servicio	- Realiza trabajos excelentes, sin cometer errores en su confiabilidad, exactitud y presentación.	10
	- Realiza buenos trabajos, y excepcionalmente comete errores en su confiabilidad, exactitud y presentación.	8
	- Realiza trabajos regulares con algunos errores en su confiabilidad, exactitud y presentación.	6
OPORTUNIDAD En el desarrollo y entrega del Servicio o Producto	- Generalmente desarrolla y entrega el servicio y/o producto en el tiempo establecido.	10
	- Algunas veces desarrolla y entrega el producto y/o servicio fuera de tiempo.	8
	- Frecuentemente desarrolla y entrega el servicio y/o producto fuera de tiempo.	6
RESPONSABILIDAD Y DISCIPLINA	- Cumple Invariablemente con los objetivos y metas y siempre se sujeta a las instrucciones o disposiciones establecidas.	10
	- Cumple la mayoría de las veces con los objetivos y metas, aunque en algunas ocasiones objeta las disposiciones establecidas.	8
	- Cumple ocasionalmente con los objetivos y metas y con frecuencia manifiesta inconformidad con las disposiciones establecidas.	6
NECESIDAD DE SUPERVISIÓN	- Requiere nula supervisión para realizar las funciones encomendadas de acuerdo con los objetivos y metas.	10
	- Requiere mínima supervisión para realizar las funciones encomendadas de acuerdo con los objetivos y metas.	8
	- Requiere ocasional supervisión para realizar las funciones encomendadas de acuerdo con los objetivos y metas.	6

CALIFICACION:

Elaboró: Puesto:	Aprobó: Puesto:
Firma	Firma

ELABORÓ Gabriela Hernández Mayén Enlace Administrativo	REVISÓ Horacio Miranda Miranda Representante de la Dirección	APROBÓ Carlos Viniestra Beltán Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
---	---	--