

**PROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES DEL ACUERDO CONASSIF-XX-14
REGLAMENTO GENERAL DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

El Superintendente General de Entidades Financieras, el Superintendente General de Valores, el Superintendente de Pensiones y el Superintendente General de Seguros, a las XXXXX horas del XXX de XXXXX de XXXX,

Dispuso:

remitir en consulta, a la Asociación Bancaria Costarricense, la Cámara de Bancos Privados e Instituciones Financieras de Costa Rica, la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Costa Rica FEDEAC R.L, la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito FECOOPSE R.L., al Banco Hipotecario de la Vivienda, al Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la Federación de Mutuales de Ahorro y Préstamo de Costa Rica, y a la Caja de Ahorro y Préstamos de la Asociación Nacional de Educadores, la Bolsa Nacional de Valores, S.A., Central de Valores S.A., Cámara de Intermediarios Bursátiles y Afines, Asociación Costarricense de Agentes de Bolsa, Latin Vector S.A., Proveedor Integral de Precios Centroamérica S.A., Valmer Costa Rica S.A., Sistema de Anotación en Cuenta (SAC) del BCCR, Fitch Costa Rica Calificadora de Riesgo, S.A., Sociedad Calificadora de Riesgo Centroamericana, S.A., Asociación Costarricense de Operadoras de Pensiones (ACOP), Operadoras de Pensiones Complementarias, los fondos especiales creados por leyes especiales y convenciones colectivas, la Gerencia de Pensiones de la Caja Costarricense del Seguro Social, la Junta de Pensiones del Magisterio Nacional, el Fondo de Pensiones de los Empleados del Poder Judicial, el Fondo de Pensiones del Benemérito Cuerpo de Bomberos, a la Cámara Costarricense de emisores de títulos valores, a la Bolsa de Comercio (Bolcomer), al Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, Cámara de Intermediarios de Seguros de Costa Rica, Asociación de Aseguradoras Privadas de Costa Rica, a las aseguradoras privadas, a las sociedades corredoras de seguros, y al Instituto Nacional de Seguros, el proyecto de Lineamientos Generales del Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información. Lo anterior en el entendido de que en un plazo máximo de 20 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente del recibo de la respectiva nota de remisión, deberán enviar al Despacho de la respectiva Superintendencia, sus comentarios y observaciones, al texto que a continuación se expone:

PROYECTO DE LINEAMIENTOS

El Superintendente General de Entidades Financieras, el Superintendente General de Valores, el Superintendente de Pensiones y el Superintendente General de Seguros, a las XXXXX horas del XXX de XXXXX de dos mil,

considerando que:

1. El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante el Artículo X del Acta de la Sesión XXX-2015, celebrada el XX de XXXXXX de 2015 aprobó el Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información, Acuerdo CONASSIF-XX-15;
2. Conforme el artículo 4 del Reglamento, corresponde a los Superintendentes emitir conjuntamente los Lineamientos Generales para su aplicación;

**PROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES DEL ACUERDO CONASSIF-XX-14
REGLAMENTO GENERAL DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

3. Los artículos 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, el transitorio único, el formulario de perfil tecnológico, la solicitud sobre tipo de gestión de TI, los criterios complementarios para la ejecución de la auditoría externa de TI e informe, la matriz de evaluación, la periodicidad del reporte supervisor, y el formato del plan de acción del citado reglamento, requieren la emisión de lineamientos en relación al marco de gestión de TI.
4. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 361, numeral 2, de la Ley General de Administración Pública, estos Lineamientos Generales fueron sometidos a consulta;

disponen:

1. Emitir los “Lineamientos Generales al Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información,” de conformidad con el siguiente texto:

**LINEAMIENTOS GENERALES AL REGLAMENTO
GENERAL DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

1. Marco de gestión de TI y periodo de transición (Artículo 8 y transitorio I)

De los procesos detallados en el Anexo 1 las entidades supervisadas deberán determinar cuáles resultan adecuados a su Marco de Gestión de TI, todo debidamente fundamentado y aprobado por su Órgano Directivo.

Las entidades deben implementar los procesos de su marco de gestión de TI gradualmente como máximo durante los primeros 3 años para las entidades supervisadas por SUGEF y 5 años para el resto de las entidades supervisadas por las otras Superintendencias, contados a partir de la entrada en vigencia del reglamento.

En concordancia con los sistemas de información (TI) y la complejidad de sus operaciones, las superintendencias esperan que los entes supervisados implementen los órganos, comités, instancias y controles correspondientes, a la luz de lo dispuesto en el Reglamento de Gobierno Corporativo vigente, para lo cual deben contar con una estructura organizacional para la administración de TI que delimite claramente sus obligaciones, funciones y responsabilidades y que cuente con políticas orientadas a cautelar una adecuada gestión de TI y los procesos de Marco de Gestión indicados en el Anexo 1, en congruencia con la estrategia de gestión de los riesgos de TI.

Algunos aspectos que se consideran son relevantes a tomar en consideración, de acuerdo con el modelo de negocio, criticidad de los procesos y dependencia tecnológica de información son los siguientes:

- a. Junta Directiva y órgano equivalente:
 - i. Involucrar a sus miembros, alta gerencia, líder del área de informática y el líder de administrar los riesgos operativos en las instancias que les permitan gestionar y cumplir con los principios internacionales de TI;
 - ii. Designación de la firma de auditores externos o profesional independiente de TI, de conformidad con la propuesta que para esos

- efectos le presenten las instancias correspondientes, en caso de que la entidad cuente con un Comité de TI corresponderá a esta instancia la designación respectiva;
- iii. Aprobación de las políticas de gestión de TI;
 - iv. Analizar y aprobar los informes de la Auditoría Externa de TI que se remitan a las respectivas superintendencias;
- b. Administración.
- i. Implementar y controlar, por las instancias que correspondan, de las políticas y procedimientos de gestión de TI;
- c. Gestión de TI a nivel del Grupo o Conglomerado
- i. Implementar un Comité Corporativo de TI;
 - ii. Convocar gerente general o el ejecutivo de alto nivel que lo sustituye en su ausencia y el responsable del área de informática de dicha entidad, o quien lo sustituya en su cargo, cuando se conozcan temas específicos de una de las entidades supervisadas integrantes del grupo o conglomerado financiero, lo cual debe quedar evidenciado en las respectivas actas;

Corresponderá a la instancia o Comité de TI, entre otras funciones, las siguientes:

- a. Velar por el cumplimiento de los objetivos de la gestión de TI.
- b. Asesorar en la formulación del plan estratégico y velar por su cumplimiento.
- c. Proponer las políticas generales con base en el marco de gestión de TI.
- d. Aprobar los estándares internacionales para implementar los procesos del marco de gestión de TI que así lo requieran.
- e. Recomendar las prioridades para las inversiones en TI.
- f. Proponer los niveles de tolerancia al riesgo de TI en congruencia con el perfil tecnológico de la entidad.
- g. Velar por que la gerencia gestione el riesgo de TI en concordancia con las estrategias y políticas aprobadas.
- h. Presentar a la Junta Directiva u órgano equivalente al menos semestralmente, o con mayor frecuencia cuando las circunstancias así lo ameriten, un reporte sobre el impacto de los riesgos asociados a TI.
- i. Proponer el Plan de Acción y sus ajustes que atiendan el reporte de supervisión de TI.
- j. Dar seguimiento a las acciones contenidas en el Plan de Acción y elaborar el informe de avance de éste cuando sea solicitado.
- k. Atender los requerimientos de información del supervisor.

2. Perfil tecnológico (Artículo 9)

El “Perfil Tecnológico” y la “Guía para la descarga, llenado y remisión del Perfil Tecnológico” vigentes se encuentran en los sitios electrónicos oficiales de cada superintendencia.

El plazo de remisión del perfil tecnológico, se define en el punto 10 de estos lineamientos.

3. Tipo de gestión de TI (Artículo 10)

La solicitud de validación del tipo de gestión de TI debe contener una justificación debidamente sustentada del por qué se considera que el modelo de la gestión de TI es corporativa, considerando una descripción detalla de al menos los aspectos siguientes:

- a. Gestión de recursos: cómo se realiza la gestión y asignación de los recursos de TI, a las diferentes entidades supervisadas. Estos recursos pueden incluir a los colaboradores, requerimientos de hardware, software, sistemas de información, seguridad de la información y telecomunicaciones.
- b. Formulación de políticas y procedimientos: cómo se definen las políticas y procedimientos a nivel corporativo, para orientar las decisiones y los procesos de TI, dentro de cada una de las entidades supervisadas.
- c. Aspectos financieros: cómo se realiza la aplicación de la coordinación que se realiza para establecer los presupuestos, el control de la ejecución presupuestaria y la aplicación de las directrices presupuestarias.
- d. Esquema de coordinación: cómo se dan las actividades de coordinación entre las diferentes entidades supervisadas, para ver los temas relacionados con requerimientos, reportes, niveles de servicio y seguimiento y cumplimiento de objetivos. El esquema de toma de decisiones y el organigrama.
- e. Aspectos de control: cuál es el esquema que se establece para el control de los procesos de TI entre las entidades supervisadas.
- f. Plataforma tecnológica: describir cómo la plataforma tecnológica es compartida por las diferentes entidades supervisadas, tanto a nivel de hardware como de software.
- g. Servicios de TI brindados por terceros: en el caso que las entidades soporten sus servicios de tecnologías de información a través de terceros, se deben incluir las referencias de la aprobación del contrato entre la entidad y el proveedor que presta el servicio.

4. Criterios complementarios para la ejecución de la auditoría (Artículo 11)

El tipo de auditoría externa de TI requerida es una auditoría directa que brinde un alto nivel, pero no absoluto, de aseguramiento acerca de la efectividad de los procesos de control y debe involucrar al menos lo siguiente:

1. Planificación del trabajo a realizar, identificando los recursos requeridos.
2. Evaluación de la efectividad del diseño de los procedimientos de control.
3. Prueba de la efectividad operativa de los procedimientos de control, la extensión de la prueba debe abarcar al menos un año.
4. Formulación de una conclusión sobre el diseño y la efectividad operativa de los procedimientos de control.

5. Formato del informe de auditoría externa de TI (Artículo 13)

El informe de auditoría externa de TI debe estar debidamente numerado y foliado. Debe contener el formato indicado seguidamente:

Formato del Informe de Auditoría Externa de TI

Portada

- a. Nombre de la entidad supervisada
- b. Nombre de las Superintendencias que recibirán los resultados de la auditoría externa de TI
- c. Título del informe: "Auditoría externa de TI"
- d. Número de oficio en que el supervisor de la entidad solicita la auditoría
- e. Nombre del Auditor (Firma, socio responsable y encargado del equipo o auditor externo independiente) y el correspondiente código del certificado CISA
- f. Fecha de finalización del informe.

I. Generalidades de la auditoría externa

- a. Identificación de la entidad supervisada
 1. Tipo de entidad supervisada (entidad individual o grupo de entidades)
 2. Tipo de gestión de TI (individual o corporativa)
 3. Otros aspectos importantes a criterio del auditor
- b. Restricción
Indicar las restricciones con respecto a la circulación del informe.
- c. Equipo de auditoría
Integración del equipo de auditoría:
 1. Nombre completo
 2. Rol dentro del equipo
- d. Periodo de ejecución de la auditoría
- e. Período auditado

II. Alcance de la Auditoría

Detalle del alcance de la auditoría

III. Limitaciones Generales

Indique las limitaciones generales a que estuvo sujeta la auditoría.

IV. Resultados de la auditoría

- a. Opinión General
- b. Conclusiones
Para cada proceso evaluado se debe indicar lo siguiente:
 - i. una síntesis de los hallazgos,
 - ii. los riesgos de TI a que está expuesto la entidad supervisada a raíz de los hallazgos señalados en el punto anterior,
 - iii. las recomendaciones de solución a los riesgos de TI señalados en el punto anterior.

- c. Comentarios de la gerencia al borrador de informe (documento formal y firmado que contiene los comentarios de la gerencia sobre los hallazgos y su aceptación o rechazo).
- d. Detalle de cualquier reserva que el auditor externo de TI tuviese en cuanto al alcance de la auditoría.

V. Firmas

El informe debe estar firmado al menos por el socio responsable o el auditor externo independiente.

VI. Anexos

El informe debe contener como mínimo los anexos siguientes:

1. Matriz de calificación de la gestión de TI. (de la entidad supervisada y de los proveedores de TI)
2. Número del acuerdo del órgano directivo, en el cual aprueba el informe final de la auditoría externa de TI.
3. Índice de documentación de los papeles de trabajo referenciados en el informe de auditoría externa de TI y en la matriz de calificación de gestión de TI con explicaciones detalladas de los documentos.
4. Cualquier otra información o documento considerado necesario por el auditor externo de TI.

6. Matriz de evaluación (Artículo 13)

La matriz de evaluación de la gestión de TI contiene los criterios que serán evaluados para cada proceso del marco de gestión.

La entidad supervisada debe entregar la matriz de evaluación de la gestión de TI al Auditor externo de TI, para que la misma sea llenada durante el proceso de ejecución de la auditoría.

La “Matriz de evaluación de la gestión de TI”, en su versión vigente, y la “Guía para completar la Matriz de evaluación de la gestión de TI” se encuentran en los sitios electrónicos oficiales de cada superintendencia.

7. Contenido mínimo de la presentación de salida (Artículo 14)

El contenido mínimo de la presentación de salida es el siguiente:

- a) Objetivos de la auditoría
- b) Metodología utilizada en el proceso de revisión
- c) Alcance de la auditoría
- d) Período auditado
- e) Periodo de ejecución de la auditoría
- f) Hallazgos relevantes por proceso
- g) Riesgos de TI relevantes
- h) Opinión general
- i) Recomendaciones

8. Formato del plan de acción (Artículo 16)

El plan de acción en su versión vigente y la “Guía para la descarga, llenado y remisión del Plan de Acción” se encuentran en los sitios electrónicos oficiales de cada superintendencia.

9. Bases de datos

Con el fin de mantener la continuidad del servicio que brinda la unidad de TI cuando no forme parte de una entidad supervisada y/o los proveedores de TI contratados por la entidad; los contratos que se establezcan, deberán contener la cláusula siguiente:

“Artículo XX. Obligaciones de la unidad de TI/proveedor de TI frente a los supervisores de las entidades integrantes de la entidad.

(nombre de la unidad de TI/proveedor de TI) se obliga a suministrar a (nombre de la Superintendencias) y al auditor de TI toda información que le sea requerida por estos, así como todas las facilidades requeridas en la supervisión de TI, de acuerdo con la reglamentación emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero de la República de Costa Rica y sus Lineamientos Generales.

Asimismo, (nombre de la unidad de TI/proveedor de TI) se obliga a continuar brindando los servicios de TI contratados aún en el caso de intervención de alguna entidad supervisada por parte de un órgano supervisor costarricense.”

10. Plazos

Los plazos para los diferentes productos que serán generados para la implementación del Reglamento General de la Gestión de las Tecnologías de Información, son los siguientes:

- a. *Perfil Tecnológico:* El perfil tecnológico, debe ser remitido anualmente, el formato del archivo y su medio de remisión, serán comunicados conforme a la circular que se emitirá para tales efectos por la respectiva Superintendencia. En caso de ser un conglomerado financiero, se remitirá un único perfil tecnológico.
- b. *Alcance y Plazo de la Auditoría:* El plazo otorgado para la remisión de los productos entregables no debe ser mayor a nueve meses; adicionalmente, las Superintendencias pueden requerir en un plazo menor esos productos de acuerdo a la definición de riesgo que represente la Entidad para la Supervisión.

La entidad supervisada puede presentar una solicitud de prórroga ante el supervisor, a más tardar veinte días hábiles antes del vencimiento del plazo para la remisión de los productos entregables de la auditoría externa de TI, a fin de que la misma pueda ser conocida y resuelta por la respectiva superintendencia.

- c. *Presentación de resultados de la auditoría externa:* Las entidades supervisadas deben convocar, previa coordinación con el supervisor, una reunión de salida para la presentación de los resultados de la auditoría externa de TI en el plazo de cinco días

hábiles contados a partir del recibo de los productos de la auditoría por parte del supervisor

- d. *Reporte de Supervisión:* Las superintendencias deben remitir a la entidad supervisada el reporte de supervisión en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la reunión de salida para presentar los resultados de la auditoría externa, salvo cuando los supervisores soliciten cambios al informe de auditoría externa, en cuyo caso el plazo inicia con la entrega definitiva del informe.
- e. *Plan de Acción:* La entidad supervisada puede presentar una solicitud de prórroga ante el supervisor, de conformidad con los plazos que para el efecto dispone la Ley General de Administración Pública, a fin de que la misma pueda ser conocida y resuelta por la respectiva superintendencia.

**PROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES DEL ACUERDO CONASSIF-XX-14
REGLAMENTO GENERAL DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

Anexo 1: Procesos del Marco de Gestión de TI

No.	Aspectos del Marco de Gestión de TI	Descripción	Años para su implementación posterior a la entrada en vigencia del reglamento										
			Entidades supervisadas por SUGEVAL, SUPEN Y SUGESE					SUGEF					
			1	2	3	4	5	A la entrada en vigencia	1	2	3		
1	Gestionar el Marco de Gestión de TI	Proporcionar un enfoque de gestión consistente que permita cumplir los requisitos de gobierno corporativo e incluya procesos de gestión, estructuras, roles y responsabilidades organizativos, actividades fiables y reproducibles y habilidades y competencias principios rectores y políticas	X							X			
2	Gestionar la Estrategia	Alinear los planes estratégicos de TI con los objetivos del negocio. Comunicar claramente los objetivos y las cuentas asociadas para que sean comprendidos por todos, con la identificación de las opciones estratégicas de TI, estructurados e integrados con los planes de negocio.	X							X			
3	Gestionar la Arquitectura Empresarial	Representar a los diferentes módulos que componen la empresa y sus interrelaciones, así como los principios rectores de su diseño y evolución en el tiempo, permitiendo una entrega estándar, sensible y eficiente de los objetivos operativos y estratégicos.				X					X		
4	Gestionar el portafolio de servicios	Ejecutar el conjunto de direcciones estratégicas para la inversión alineada con la visión de la arquitectura empresarial, las características deseadas de inversión, los portafolios de servicios relacionados, considerar las diferentes categorías de inversión y recursos y las restricciones de financiación.											
		Evaluar, priorizar y equilibrar programas y servicios, gestionar la demanda con los recursos y restricciones de fondos, basados en su alineamiento con los objetivos estratégicos así como en su valor y riesgo corporativo. Mover los programas seleccionados al portafolio de servicios activos listos para ser ejecutados. Supervisar el rendimiento global del portafolio de servicios y programas, proponiendo ajustes si fuesen necesarios en respuesta al rendimiento de programas y servicios o al cambio en las prioridades corporativas.				X						X	
5	Gestionar el presupuesto y los costos	Fomentar la colaboración entre TI y las partes interesadas de la empresa para catalizar el uso eficaz y eficiente de los recursos relacionados con las TI y brindar transparencia y responsabilidad sobre el coste y valor de negocio de soluciones y servicios. Permitir a la empresa tomar decisiones informadas con respecto a la utilización de soluciones y servicios de TI.			X					X			

**PROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES DEL ACUERDO CONASSIF-XX-14
REGLAMENTO GENERAL DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

6	Gestionar los recursos humanos	Proporcionar un enfoque estructurado para garantizar una óptima estructuración, ubicación, capacidades de decisión y habilidades de los recursos humanos. Esto incluye la comunicación de las funciones y responsabilidades definidas, la formación y planes de desarrollo personal y las expectativas de desempeño, con el apoyo de gente competente y motivada.					X								X
7	Gestionar las relaciones entre TI y el negocio	Gestionar las relaciones entre el negocio y TI de modo formal y transparente, enfocándolas hacia el objetivo común de obtener resultados empresariales exitosos apoyando los objetivos estratégicos y dentro de las restricciones del presupuesto y los riesgos tolerables. Basar la relación en la confianza mutua, usando términos entendibles, lenguaje común y voluntad de asumir la propiedad y responsabilidad en las decisiones claves					X								X
8	Gestionar los acuerdos de niveles de servicio	Alinear los servicios basados en TI y los niveles de servicio con las necesidades y expectativas de la empresa, incluyendo identificación, especificación, diseño, publicación, acuerdo y supervisión de los servicios TI, niveles de servicio e indicadores de rendimiento.	X											X	
9	Gestionar los servicios de los proveedores de TI	Administrar todos los servicios de TI prestados por todo tipo de proveedores para satisfacer las necesidades del negocio, incluyendo la selección de los proveedores, la gestión de las relaciones, la gestión de los contratos y la revisión y supervisión del desempeño, para una eficacia y cumplimiento adecuados, minimizando el riesgo que los proveedores no cumplan	X											X	
10	Gestionar la Calidad	Asegurar la entrega consistente de soluciones y servicios que cumplan con los requisitos de la organización y que satisfagan las necesidades de las partes interesadas.							X						X
11	Gestionar el riesgo de TI	Identificar, evaluar y reducir los riesgos relacionados con TI de forma continua, dentro de niveles de tolerancia establecidos por la dirección ejecutiva de la empresa. Integrar la gestión de riesgos empresariales relacionados con TI con la gestión de riesgos empresarial.		X										X	
12	Gestionar la seguridad	Definir, operar y supervisar un sistema para la gestión de la seguridad de la información. Mantener el impacto y ocurrencia de los incidentes de la seguridad de la información dentro de los niveles de apetito de riesgo de la empresa.		X										X	
13	Gestionar programas y proyectos	Gestionar todos los programas y proyectos del portafolio de inversiones de forma coordinada y en línea con la estrategia corporativa. Iniciar, planificar, controlar y ejecutar programas y proyectos y cerrarlos con una revisión post-implementación.	X											X	

**PROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES DEL ACUERDO CONASSIF-XX-14
REGLAMENTO GENERAL DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

14	Gestionar la definición de requerimientos	Identificar soluciones y analizar requerimientos antes de la adquisición o creación para asegurar que estén en línea con los requerimientos estratégicos de la organización y que cubren los procesos de negocios, aplicaciones, información/datos, infraestructura y servicios. Coordinar con las partes interesadas afectadas la revisión de las opciones viables, incluyendo costes y beneficios relacionados, análisis de riesgo y aprobación de los requerimientos y soluciones propuestas.						X						X	
15	Gestionar la identificación y construcción de soluciones	Establecer y mantener soluciones identificadas en línea con los requerimientos de la empresa que abarcan el diseño, desarrollo, compras/contratación y asociación con proveedores /fabricantes. Gestionar la configuración, preparación de pruebas, realización de pruebas, gestión de requerimientos y mantenimiento de procesos de negocio, aplicaciones, datos/información, infraestructura y servicios.						X						X	
16	Gestionar la disponibilidad y capacidad	Equilibrar las necesidades actuales y futuras de disponibilidad, rendimiento y capacidad con una provisión de servicio efectiva en costes. Incluye la evaluación de las capacidades actuales, la previsión de necesidades futuras basadas en los requerimientos del negocio, el análisis del impacto en el negocio y la evaluación del riesgo para planificar e implementar acciones para alcanzar los requerimientos identificados.						X						X	
17	Gestionar los cambios	Gestione todos los cambios de una forma controlada, incluyendo cambios estándar y de mantenimiento de emergencia en relación con los procesos de negocio, aplicaciones e infraestructura. Esto incluye normas y procedimientos de cambio, análisis de impacto, priorización y autorización, cambios de emergencia, seguimiento, reporte, cierre y documentación.						X						X	
18	Gestionar la aceptación del cambio y la transición	Aceptar formalmente y hacer operativas las nuevas soluciones, incluyendo la planificación de la implementación, la conversión de los datos y los sistemas, las pruebas de aceptación, la comunicación, la preparación del lanzamiento, el paso a producción de procesos de negocio o servicios TI nuevos o modificados, el soporte temprano en producción y una revisión post-implementación.												X	
19	Gestionar los activos de TI	Gestionar los activos de TI a través de su ciclo de vida para asegurar que su uso aporta valor a un coste óptimo, que se mantendrán en funcionamiento (acorde a los objetivos), que están justificados y protegidos físicamente, y que los activos que son fundamentales para apoyar la capacidad del servicio son fiables y están disponibles. Administrar las licencias de software para asegurar que se adquiere el número óptimo, se mantienen y despliegan en relación con el uso necesario para el negocio y que el software instalado cumple con los acuerdos de licencia.												X	

**PROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES DEL ACUERDO CONASSIF-XX-14
REGLAMENTO GENERAL DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

20	Gestionar la configuración	Definir y mantener las definiciones y relaciones entre los principales recursos y capacidades necesarias para la prestación de los servicios proporcionados por TI, incluyendo la recopilación de información de configuración, el establecimiento de líneas de referencia, la verificación y auditoría de la información de configuración y la actualización del repositorio de configuración.			X			X				
21	Gestionar las operaciones	Coordinar y ejecutar las actividades y los procedimientos operativos requeridos para entregar servicios de TI tanto internos como externalizados, incluyendo la ejecución de procedimientos operativos estándar predefinidos y las actividades de monitorización requeridas.					X					X
22	Gestionar peticiones e incidentes de servicio	Proveer una respuesta oportuna y efectiva a las peticiones de usuario y la resolución de todo tipo de incidentes. Recuperar el servicio normal; registrar y completar las peticiones de usuario; y registrar, investigar, diagnosticar, escalar y resolver incidentes.	X						X			
23	Gestionar los problemas	Identificar y clasificar problemas y sus causas raíz y proporcionar resolución en tiempo para prevenir incidentes recurrentes. Proporcionar recomendaciones de mejora.			X				X			
24	Gestionar la continuidad	Establecer y mantener un plan para permitir al negocio y a TI responder a incidentes e interrupciones de servicio para la operación continua de los procesos críticos para el negocio y los servicios TI requeridos y mantener la disponibilidad de la información a un nivel aceptable para la empresa.		X					X			
25	Gestionar servicios de seguridad de la información	Proteger la información de la empresa para mantener aceptable el nivel de riesgo de seguridad de la información de acuerdo con la política de seguridad. Establecer y mantener los roles de seguridad y privilegios de acceso de la información y realizar la supervisión de la seguridad. Minimizar el impacto en el negocio de las vulnerabilidades e incidentes operativos de seguridad en la información.		X					X			
26	Gestionar controles de proceso de negocio	Definir y mantener controles apropiados de proceso de negocio para asegurar que la información relacionada y procesada dentro de la organización o de forma externa satisfacen todos los requerimientos relevantes para el control de la información. Identificar los requisitos de control de la información y gestionar y operar los controles adecuados para asegurar que la información y su procesamiento satisfacen estos requerimientos.		X					X			
27	Supervisar, evaluar y valorar el rendimiento y la conformidad	Recolectar, validar y evaluar métricas y objetivos de negocio, de TI y de procesos. Supervisar que los procesos se están realizando acorde al rendimiento acordado y conforme a los objetivos y métricas y se proporcionan informes de forma sistemática y planificada.						X				X

**PROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES DEL ACUERDO CONASSIF-XX-14
 REGLAMENTO GENERAL DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

28	Supervisar, evaluar y valorar el sistema de control interno	Supervisar y evaluar de forma continua el entorno de control, incluyendo tanto autoevaluaciones como revisiones externas independientes. Facilitar a la Dirección la identificación de deficiencias e ineficiencias en el control y el inicio de acciones de mejora. Planificar, organizar y mantener normas para la evaluación del control interno y las actividades de aseguramiento.		X					X			
29	Supervisar, evaluar y valorar la conformidad con los requerimientos externos	Evaluar el cumplimiento de requisitos regulatorios y contractuales tanto en los procesos de TI como en los procesos de negocio dependientes de las tecnologías de la información. Obtener garantías de que se han identificado, se cumple con los requisitos y se ha integrado el cumplimiento de TI en el cumplimiento de la empresa general. Asegurar que la empresa cumple con todos los requisitos externos que le sean aplicables.					X					X