



Perfil de la Gestión de Tecnologías de la Información 2021

Control de Versiones

Fecha	Versión	Autores	Aprobado	Descripción
10/11/2021	1.0	Seirys Solís García, CONAVI. Manuel Montillano Vivas, CCSS. Silvia Chinchilla Sáenz, Comité consultivo ISACA Costa Rica. Orlando Tenorio Chacón, Comité consultivo ISACA Costa Rica, Ivannia Badilla Picado, MICITT. Roberto Lemaitre Picado, MICITT.	Jorge Mora Flores Director de Gobernanza Digital	Perfil de la Gestión de Tecnologías de la Información que es parte de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información que sustituyen las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CODFOE) derogadas por la Contraloría General de la República mediante la resolución resolución N° R-DC-17-2020 del diecisiete de marzo del dos mil veinte.

Jorge Mora Flores
Director Gobernanza Digital

MICITT

PERFIL DE LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Siguiendo el proceso de implementación del Normas técnicas para el gobierno y gestión de las tecnologías de la información para las Instituciones del estado fiscalizadas por la Contraloría General de la República, se ha diseñado este modelo de trabajo que le va a permitir documentar a cada institución su situación actual con respecto a aquellos aspectos relevantes referentes a su Marco de Gestión de TI.

La información incluida en el perfil de cada una de las instituciones es para su uso propio, va a ser relevante y de valor para la implementación de la normativa. Inclusive les puede servir de apoyo para procesos de auditoría.

Instrucciones

Los siguientes componentes deben ser valorados, con el fin de establecer el nivel de disponibilidad en la gestión de tecnologías de información de su institución:

- 1) Organización formal de la Unidad de TI
- 2) Plan estratégico de TI
- 3) Gestión de riesgos de TI
- 4) Arquitectura de información
- 5) Gestión de la calidad de TI
- 6) Gestión de activos de TI
- 7) Gestión de activos de información
- 8) Modelo de servicios de TI (marco de operaciones)
- 9) Gestión de proveedores de TI
- 10) Gestión de proyectos de TI
- 11) Gestión del desarrollo o adquisición de aplicaciones y tecnologías
- 12) Gestión de solicitudes, incidentes y problemas de TI
- 13) Organización de la seguridad de la información
- 14) Administración de la Infraestructura de TI
- 15) Gestión de Comunicaciones
- 16) Gestión de la continuidad y disponibilidad de los servicios de TI
- 17) Gestión del aseguramiento

Para cada ítem se debe indicar si:

- Se cuenta con él, para lo cual debe indicar el nivel de Gestión, considerando:
 - Proceso Formal – Especifica que se cuenta con lineamientos documentados, aprobados y comunicados a las partes interesadas
 - Aplicación de Proceso – Ejecución de actividades requeridos en los procesos
- El estado de definición en el que se encuentra el proceso
 - Pendiente – No se ha documentado ni ejecutado
 - En Proceso – Se están realizando y formalizando acciones
 - Finalizado – Se cuenta con un proceso formal asociado y se aplica en forma adecuada y consistente
- Responsable del proceso
- Fecha de la última actualización (si es un documento nuevo se indica la fecha de creación), responsable en la Institución (ya sea dentro de la estructura de TI o de cualquier área de la organización) y la documentación que respalda su cumplimiento (aquí se deben incluir el nombre de todos los documentos que eventualmente le servirán como base de apoyo para implementar el Marco de Gestión de TI.

Con respecto a la información que se incluya en el perfil, ésta debe ser oportuna, veraz, suficiente y de calidad, de forma tal que permita fortalecer la rendición de cuentas al nivel institucional, para lo cual la evidencia que se especifique, debe ser verificable y asociada a los logros. Por ejemplo: oficios, informes, listados, directrices, manuales, listados, acuerdos, entre otros; y así contribuyan a respaldar los resultados alcanzados.

PERFIL GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

INSTITUCIÓN: _____

RESPONSABLE: _____

PERÍODO: _____

REFERENCIA	NIVEL DE GESTIÓN	ESTADO	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FECHA CREACIÓN / ULTIMA ACTUALIZACIÓN	OBSERVACIONES
1. Organización formal de la Unidad de TI						
a. Organigrama	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Ubicación en la Estructura Organizacional	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. Cantidad de funcionarios	Indicar Nivel	Indicar Estado				
d. Nivel de reporte ¹	Indicar Nivel	Indicar Estado				
e. Existencia de un Comité Estratégico de TI (Nivel de reporte, conformación) ²	Indicar Nivel	Indicar Estado				
f. Disponibilidad de un proceso para la definición de un gobierno de TI, herramienta o marco utilizado	Indicar Nivel	Indicar Estado				
2. Planificación estratégica de TI						
a. Existencia de un plan estratégico al nivel de TI formalmente alineado con el Plan Estratégico Institucional o forma parte del mismo	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Nivel de aprobación en la organización (quién lo aprueba)	Indicar Nivel	Indicar Estado				

Determina dentro de la organización a quién se le rinden cuentas, se hacen llegar los informes de labores.

Este comité debe estar conformado al menos por las diferentes áreas estratégicas de la organización (Por ejemplo, Director de Riesgo, Director Jurídico, Director Financiero, representante de la Gerencia General y de la Junta Directiva, Director de TI)

REFERENCIA	NIVEL DE GESTIÓN	ESTADO	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FECHA CREACIÓN / ULTIMA ACTUALIZACIÓN	OBSERVACIONES
c. Realización de revisiones periódicas, con el fin de actualizar objetivos y rendición de cuentas	Indicar Nivel	Indicar Estado				
d. Ultima fecha de actualización del plan	Indicar Nivel	Indicar Estado				
3. Gestión de riesgos de TI						
a. Se cuenta con un plan de gestión de riesgos de TI	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Dependencia en la organización que lidera el proceso	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. Nivel de dependencia	Indicar Nivel	Indicar Estado				
d. Cada cuanto se actualiza el plan	Indicar Nivel	Indicar Estado				
e. Última actualización	Indicar Nivel	Indicar Estado				
4. Arquitectura de información³						
a. Rol definido y aprobado para la gestión del modelo de arquitectura	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Disponibilidad al nivel institucional del modelo de arquitectura	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. Fecha de última actualización	Indicar Nivel	Indicar Estado				
d. Nivel de aprobación	Indicar Nivel	Indicar Estado				
e. Nivel de alineación con la estrategia institucional	Indicar Nivel	Indicar Estado				
5. Gestión de la calidad de TI						
a. Disponibilidad de un modelo para la gestión de la calidad	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Nivel de dependencia en la estructura	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. Nivel de reporte	Indicar Nivel	Indicar Estado				
6. Gestión de activos de TI						
a. Se elaboró un análisis de riesgos para definir los activos críticos de TI	Indicar Nivel	Indicar Estado				

Es la estrategia de la organización para adquirir, almacenar y usar los datos de forma óptima para respaldar la toma de decisiones.

REFERENCIA	NIVEL DE GESTIÓN	ESTADO	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FECHA CREACIÓN / ULTIMA ACTUALIZACIÓN	OBSERVACIONES
b. Se cuenta con un inventario actualizado de los activos críticos de TI	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. Identificación formal de los responsables de los activos críticos	Indicar Nivel	Indicar Estado				
d. La gestión de los activos de TI está alineada al Plan Estratégico Organizacional.	Indicar Nivel	Indicar Estado				
7. Gestión de activos de información						
a. Registro del análisis de riesgos o BIA para definir los activos críticos	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Listado de los activos críticos de la organización	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. Asociación con los dueños de los activos críticos	Indicar Nivel	Indicar Estado				
d. Esquema de clasificación de la información	Indicar Nivel	Indicar Estado				
e. Nivel de alineación de La gestión de los activos está alineada al Plan estratégico Organizacional.	Indicar Nivel	Indicar Estado				
8. Modelo de Servicios de TI (marco de operaciones)						
a. Cantidad de personal asignado a este servicio	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Controles aplicados para garantizar la operatividad diaria	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. Nivel de reporte cuando se presentan eventos que atenten contra la operatividad diaria	Indicar Nivel	Indicar Estado				
d. Se cuenta con acuerdos de niveles de servicio aprobados	Indicar Nivel	Indicar Estado				
e. Se evalúa con frecuencia el cumplimiento de los acuerdos de servicio	Indicar Nivel	Indicar Estado				
f. Se actualizan los acuerdos según sea requerido con las partes interesadas	Indicar Nivel	Indicar Estado				
g. Fecha de la última actualización de cada acuerdo de niveles de servicio con las partes interesadas	Indicar Nivel	Indicar Estado				

REFERENCIA	NIVEL DE GESTIÓN	ESTADO	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FECHA CREACIÓN / ULTIMA ACTUALIZACIÓN	OBSERVACIONES
h. Se reporta incumplimientos detectados sobre los acuerdos de niveles de servicio a los entes responsables	Indicar Nivel	Indicar Estado				
9. Gestión de proveedores de TI						
a. Se cuenta con una lista de proveedores	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Se cuenta con niveles de servicio debidamente aprobados	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. Se realiza la gestión de los contratos, responsable en la estructura	Indicar Nivel	Indicar Estado				
d. Los contratos son revisados y aprobados a nivel jurídico	Indicar Nivel	Indicar Estado				
e. Los proveedores cuentan con esquemas de continuidad del negocio	Indicar Nivel	Indicar Estado				
10. Gestión de proyectos de TI						
a. Se cuenta con un área en la organización que gestione los proyectos de TI	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Metodología utilizada para la gestión	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. Controles aplicados para garantizar el avance de los proyectos	Indicar Nivel	Indicar Estado				
d. Controles aplicados para garantizar la gestión de cambios	Indicar Nivel	Indicar Estado				
e. Controles para el cierre de los proyectos	Indicar Nivel	Indicar Estado				
11. Gestión del desarrollo o adquisición de aplicaciones y tecnologías						
a. Las adquisiciones están comprendidas en el Plan Estratégico de TI	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Se cuenta con procesos de adquisición formales y aprobados	Indicar Nivel	Indicar Estado				

REFERENCIA	NIVEL DE GESTIÓN	ESTADO	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FECHA CREACIÓN / ULTIMA ACTUALIZACIÓN	OBSERVACIONES
c. Existen los controles adecuados para garantizar la objetividad en las adquisiciones	Indicar Nivel	Indicar Estado				
12. Gestión de solicitudes, incidentes y problemas de TI						
a. Se realiza gestión de solicitudes, incidentes y problemas	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Se cuenta con una mesa de ayuda	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. Modelo de servicios de TI (marco de operaciones)	Indicar Nivel	Indicar Estado				
d. Nivel de reporte	Indicar Nivel	Indicar Estado				
e. Cantidad de personal asignado a este servicio	Indicar Nivel	Indicar Estado				
f. Esquema formal de cierre de los incidentes	Indicar Nivel	Indicar Estado				
g. Controles aplicados para garantizar la operatividad diaria	Indicar Nivel	Indicar Estado				
h. Nivel de reporte cuando se presentan eventos que atenten contra la operatividad normal	Indicar Nivel	Indicar Estado				
13. Organización de la seguridad de la información						
a. Organigrama	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Ubicación en la Estructura Organizacional	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. Cantidad de funcionarios	Indicar Nivel	Indicar Estado				
d. Políticas de seguridad de la información aprobadas y comunicadas	Indicar Nivel	Indicar Estado				
e. Existen controles para garantizar el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información	Indicar Nivel	Indicar Estado				
f. Se cuenta con un Equipo de Atención de Incidentes de Seguridad, nivel de reporte	Indicar Nivel	Indicar Estado				
g. Nivel de reporte de la Estructura de Seguridad de la Información	Indicar Nivel	Indicar Estado				
h. Se cuenta con un Comité de Seguridad de la Información	Indicar Nivel	Indicar Estado				

REFERENCIA	NIVEL DE GESTIÓN	ESTADO	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FECHA CREACIÓN / ULTIMA ACTUALIZACIÓN	OBSERVACIONES
i. Se cuenta con un equipo para la Gestión de la Ciberseguridad	Indicar Nivel	Indicar Estado				
14. Administración de la Infraestructura de TI						
a. Cantidad de funcionarios que atiende esta gestión	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Cuentan todos los funcionarios con el conocimiento adecuado para realizar sus labores	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. Se capacita y actualiza a los funcionarios con frecuencia, con qué periodicidad	Indicar Nivel	Indicar Estado				
d. Periodicidad o frecuencia con la que se actualiza la infraestructura	Indicar Nivel	Indicar Estado				
e. Factores que determinan la actualización de la infraestructura	Indicar Nivel	Indicar Estado				
f. Niveles de reporte	Indicar Nivel	Indicar Estado				
15. Gestión de Telecomunicaciones						
a. El proceso de gestión de redes está alineado al Plan Estratégico de TI	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Ubicación del proceso de gestión en el organigrama de la organización	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. Se cuenta con esquemas de continuidad en las comunicaciones	Indicar Nivel	Indicar Estado				
d. Se cuenta con contratos actualizados para garantizar el apoyo de los proveedores	Indicar Nivel	Indicar Estado				
16. Gestión de la continuidad y disponibilidad de los servicios de TI						
a. Se cuenta con un plan de continuidad aprobado y alineado a las necesidades del negocio	Indicar Nivel	Indicar Estado				

REFERENCIA	NIVEL DE GESTIÓN	ESTADO	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FECHA CREACIÓN / ULTIMA ACTUALIZACIÓN	OBSERVACIONES
b. El plan de continuidad y disponibilidad esta actualizado	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. El plan fue comunicado a todas las partes interesadas	Indicar Nivel	Indicar Estado				
d. El plan se prueba con regularidad	Indicar Nivel	Indicar Estado				
e. Se cuenta con un centro alternativo	Indicar Nivel	Indicar Estado				
f. Se cuenta con equipo de contingencia o se ha incluido en un contrato con un proveedor	Indicar Nivel	Indicar Estado				
g. Todas las partes interesadas conocen su rol en caso de que tenga que activarse el plan de continuidad y disponibilidad	Indicar Nivel	Indicar Estado				
17. Gestión del Aseguramiento ⁴						
a. Donde se ubica en la estructura de la organización la Gestión de Cumplimiento	Indicar Nivel	Indicar Estado				
b. Nivel de reporte	Indicar Nivel	Indicar Estado				
c. Cantidad de funcionarios que atienden esta gestión	Indicar Nivel	Indicar Estado				

De los requisitos legales, regulatorios, contractuales, se puede incluir el cumplimiento de los procedimientos y política internos.