

Anexo II

COBIT

Procesos de TI

I - PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

1. Definición de un plan estratégico de TI
2. Definición de la arquitectura de Información
3. Determinación de la dirección tecnológica
4. Definición de la organización y de las relaciones de TI
5. Manejo de la Inversión en TI
6. Comunicación de la dirección y expectativas de la gerencia
7. Administración de recursos humanos
8. Asegurar el cumplimiento de requerimientos externos
9. Evaluación de Riesgos
10. Administración de proyectos
11. Administración de calidad

II - ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN

1. Identificación de soluciones
2. Adquisición y mantenimiento de software de aplicaciones
3. Adquisición y mantenimiento de arquitectura de tecnología
4. Desarrollo y mantenimiento de procedimientos
5. Instalación y acreditación de sistemas
6. Administración de cambios

III - ENTREGA DE SERVICIOS Y SOPORTE

1. Definición de niveles de servicio
2. Administración de servicios prestados por terceros
3. Administración de desempeño y capacidad
4. Aseguramiento de servicio continuo
5. Asegurar la seguridad de los sistemas
6. Identificación y atribución de costos

7. Educación y entrenamiento de usuarios
8. Apoyo y asistencia a los clientes de TI
9. Administración de la configuración
10. Manejo de problemas e incidentes
11. Administración de datos
12. Administración de instalaciones
13. Administración de operaciones

IV - SEGUIMIENTO

1. Monitorización del proceso
2. Evaluar adecuación a normas de control interno
3. Obtención de evaluación independiente
4. Proveer auditoría independiente