



### **Buenas Prácticas para la Contratación de Outsourcing de IT**

Los ejemplos aquí enunciados no pretenden abarcar todas las situaciones. Es necesario que se realice un análisis y se determine la mejor práctica de acuerdo a la naturaleza del negocio y al tipo de organización.

| Práctica                                                                                                                                                            | SI | NO | N/A |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|
| Se han realizado estudios sobre los riesgos que contrae la tercerización de IT, los cuales han sido informados a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva.           |    |    |     |
| La Alta Gerencia y la Junta conocen los riesgos y el impacto de los mismos frente a la administración de la información en la nube.                                 |    |    |     |
| El proceso de selección de proveedores de IT considera su reconocimiento en el mercado, experiencia internacional, capacidad, confiabilidad y situación financiera. |    |    |     |
| El proveedor demuestra la experiencia y formación del grupo de colaboradores a cargo del proyecto a desarrollar con la organización.                                |    |    |     |
| La organización considera los riesgos a los cuales puede exponerse al vincular                                                                                      |    |    |     |



| Práctica                                                                                                                                                                                                                                  | SI | NO | N/A |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|
| organizaciones con culturas y principios diferentes, así como considera los riesgos políticos, económicos (variación en la tasa de cambio), de cumplimiento normativo y de propiedad intelectual del país proveedor.                      |    |    |     |
| El proveedor presenta su plan de recuperación frente a desastres y/o contingencias, que especifica sus funciones, responsabilidades y documentación de las mismas, así como su compromiso de realizar pruebas periódicas de recuperación. |    |    |     |
| Antes de suscribir el contrato, se verifica la capacidad del proveedor de cumplir con los tiempos de recuperación.                                                                                                                        |    |    |     |
| Los contratos suscritos con los proveedores de IT consideran las obligaciones, responsabilidades, los niveles de comunicación y la solución de diferencias, entre otros aspectos.                                                         |    |    |     |
| Los contratos suscritos con los proveedores de IT son aprobados por el área jurídica.                                                                                                                                                     |    |    |     |
| Los contratos incluyen tanto los entregables como los correspondientes cronogramas para los mismos.                                                                                                                                       |    |    |     |



| Práctica                                                                                                                                                                                                                      | SI | NO | N/A |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|
| Los contratos exigen la constitución de pólizas para los eventos que afecten su cumplimiento y daños, entre otros.                                                                                                            |    |    |     |
| Los contratos permiten a la organización realizar auditorías de control al proveedor, considerando el acceso a los sistemas, las instalaciones y la documentación, entre otros.                                               |    |    |     |
| El proveedor se compromete al cumplimiento de la regulación externa asociada a la organización (obligaciones, sistemas, funciones y responsabilidades), así como a permitir las visitas que dichos entes consideren realizar. |    |    |     |
| Los resultados de las auditorias y de las visitas de entes externos son asociados a la continuidad del contrato y por tanto a la terminación unilateral del mismo sin sanciones, ante incumplimientos del proveedor.          |    |    |     |
| En caso de terminación unilateral del contrato, la organización cuenta con las herramientas legales y técnicas para retirar la información que almacena y administra el proveedor.                                            |    |    |     |
| Se exige al proveedor contar con políticas y procedimientos asociadas para mantener la seguridad y privacidad de la información                                                                                               |    |    |     |



| Práctica                                                                                                                                                                         | SI | NO | N/A |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|
| sensible, de acuerdo con los lineamientos de la organización.                                                                                                                    |    |    |     |
| El cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles establecidos por el proveedor para el cumplimiento contractual, son monitoreados y verificados por la organización. |    |    |     |
| En caso de contar con varios proveedores de IT se considera la coordinación de trabajos, así como las diferencias de horarios.                                                   |    |    |     |
| Periódicamente se ejecutan pruebas de recuperación tanto con el personal del proveedor como con el de la organización.                                                           |    |    |     |
| El plan de recuperación del proveedor es actualizado con los cambios en la operación y tecnología, así como es aprobado periódicamente por la organización.                      |    |    |     |
| La organización ha desarrollado su propio plan de contingencia, considerando que el proveedor no puede poner en marcha el diseñado por ellos.                                    |    |    |     |
| El plan de contingencia de la organización considera diferentes lugares y posibilidades para la reanudación de la operación.                                                     |    |    |     |



| Práctica                                                                                                                                             | SI | NO | N/A |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|
| Se hace un monitoreo a las variables políticas, económicas y normativas que puedan tener un efecto sobre los servicios contratados con el proveedor. |    |    |     |