

COBIT[®]



Modelo de Evaluación de Procesos (PAM): Usando COBIT[®] 5

COBIT[®] 
AN ISACA[®] FRAMEWORK

ISACA®

Con más de 100.000 asociados en 180 países, ISACA (www.isaca.org) es un líder global en cuanto a proveedor de conocimiento, certificaciones, comunidad, promoción y educación sobre aseguramiento y seguridad de sistemas de información (SSII), gobierno empresarial y gestión de TI y riesgo relacionado con TI y cumplimiento. Fundada en 1969, ISACA, independiente y sin ánimo de lucro, celebra conferencias internacionales, publica el ISACA® Journal y desarrolla estándares internacionales de control y auditoría de SSII, que ayudan a sus miembros a asegurar la confianza en, y aportar valor desde, los sistemas de información. También avanza y avala habilidades y conocimientos en TI mediante los globalmente reconocidos certificados (CISA®) Certified Information Systems Auditor®, (CISM®) Certified Information Security Manager®, (CGEIT®) Certified in the Governance of Enterprise IT® y (CRISCTM) Certified in Risk and Information Systems ControlTM.

ISACA actualiza continuamente y expande las guías prácticas y la familia de productos basados en COBIT®, el cuál ayuda a los profesionales de TI y líderes de las organizaciones a llevar a cabo sus responsabilidades en la gestión y gobierno de TI, particularmente en las áreas de aseguramiento, seguridad, riesgo y control y proporcionar valor al negocio.

Renuncia

ISACA ha diseñado esta publicación, *Modelo de Evaluación de Procesos: Usando COBIT® 5* (el 'Trabajo'), principalmente como un recurso educativo para profesionales del gobierno de las TI en la empresa (GEIT), del aseguramiento, riesgo y de la seguridad. ISACA no afirma que el uso de cualquier parte del Trabajo garantice un resultado exitoso. No debe considerarse que el Trabajo incluya toda la información, procedimientos y pruebas correctas, ni que excluya otro tipo de información, procedimientos y pruebas razonablemente dirigidos a obtener los mismos resultados. Al determinar la conveniencia de cualquier información, procedimiento o prueba, el lector debe aplicar su propio juicio profesional a las circunstancias presentadas por los sistemas particulares o ámbito de TI

Copyright

© 2013 ISACA. All rights reserved. For usage guidelines see www.isaca.org/COBITuse.

Derechos de autor

© 2013 ISACA. Todos los derechos reservados. Para pautas de uso, ver www.isaca.org/COBITuse.

ISACA

3701 Algonquin Road, Suite 1010
Rolling Meadows, IL 60008 USA
Phone: +1.847.253.1545
Fax: +1.847.253.1443
Email: info@isaca.org
Web site: www.isaca.org

Comentarios: www.isaca.org/cobit

Participar en el Centro de Conocimiento de ISACA: www.isaca.org/knowledge-center

Sigue a ISACA en Twitter: <https://twitter.com/ISACANews>

Únete a la conversación COBIT en Twitter: #COBIT

Únete a ISACA en LinkedIn: ISACA (Official), <http://linkd.in/ISACAOOfficial>

Me gusta ISACA en Facebook: www.facebook.com/ISACAHQ

Quality Statement:

This Work is translated into Spanish from the English language version of COBIT® Process Assessment Model (PAM): Using COBIT® 5 by the ISACA® Barcelona Chapter with the permission of ISACA®. The ISACA® Barcelona Chapter assumes sole responsibility for the accuracy and faithfulness of the translation.

Disclaimer:

ISACA has designed and created COBIT® Process Assessment Model (PAM): Using COBIT® (the 'Work') primarily as an assessor guide. ISACA makes no claim that use of any of the Work will assure a successful outcome. The Work should not be considered inclusive of all proper information, procedures and tests or exclusive of other information, procedures and tests that are reasonably directed to obtaining the same results. In determining the propriety of any specific information, procedure or test, assessors should apply their own professional judgement to the specific circumstances presented by the particular systems or information technology environment.

RECONOCIMIENTOS

ISACA quiere reconocer la labor:

Equipo de Desarrollo

Gary Allan Banister, CGEIT, CGMA, FCMA, Austria

Barry D. Lewis, CISM, CGEIT, CRISC, CISSP, Cerberus ISC Inc., Canadá

Revisores Expertos

David Cau, ISO, ITIL, MSP, Prince2, Francia

Sushil Chatterji, CGEIT, Edutech Enterprises, Singapur

Stuart Cooke, Independent Consultant, GB

James Doss, ITIL Expert, TOGAF 9, PMP, SSGB, EMCCA, EMCISA, Oracle DBA, ITValueQuickStart.com, GB Kate Gentles, ITValueQuickStart.com, GB

Ferdinand Glatzl, cert. ITSM-Practitioner (Release and Control), BAWAG P.S.K., Austria

Debra Mallette, CISA, CGEIT, CSSBB, Kaiser Permanente, EE.UU

Wil Nixon, CISA, Canadá

Max Shanahan, CISA, CGEIT, FCPA, MACS, MIIA (Aust.), Max Shanahan & Associates, Australia Roger Southgate, CISA, CISM, GB

Greet Volders, CGEIT, Voqualis N.V., Bélgica

Consejo de Administración de ISACA

Gregory T. Grocholski, CISA, The Dow Chemical Co., EE.UU, Presidente Internacional

Allan Boardman, CISA, CISM, CGEIT, CRISC, ACA, CA (SA), CISSP, Morgan Stanley, GB, Vice Presidente

Juan Luis Carselle, CISA, CGEIT, CRISC, Wal-Mart, México, Vice Presidente

Ramses Gallego, CISM, CGEIT, CCSK, CISSP, SCPM, 6 Sigma, Quest Software, España, Vice Presidente

Tony Hayes, CGEIT, AFCHSE, CHE, FACS, FCPA, FIIA, Queensland Government, Australia, Vice Presidente

Jeff Spivey, CRISC, CPP, PSP, Security Risk Management Inc., EE.UU, Vice Presidente

Marc Vael, Ph.D., CISA, CISM, CGEIT, CRISC, CISSP, Valuendo, Bélgica, Vice Presidente

Kenneth L. Vander Wal, CISA, CPA, Ernst & Young LLP (retirado), EE.UU, ex Presidente Internacional

Emil D'Angelo, CISA, CISM, Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ Ltd. (retirado), EE.UU, ex Presidente Internacional

John Ho Chi, CISA, CISM, CRISC, CBCP, CFE, Ernst & Young LLP, Singapur, Director

Krysten McCabe, CISA, The Home Depot, EE.UU, Director

Jo Stewart-Rattray, CISA, CISM, CGEIT, CRISC, CSEPS, BRM Holdich, Australia, Director

Junta de Expertos

Marc Vael, Ph.D., CISA, CISM, CGEIT, CRISC, CISSP, Valuendo, Bélgica, Presidente

Rosemary M. Amato, CISA, CMA, CPA, Deloitte Touche Tohmatsu Ltd., Holanda

Steven A. Babb, CGEIT, CRISC, Betfair, GB

Thomas E. Borton, CISA, CISM, CRISC, CISSP, Cost Plus, EE.UU

Phil J. Lageschulte, CGEIT, CPA, KPMG LLP, EE.UU

Jamie Pasfield, CGEIT, ITIL V3, MSP, PRINCE 2, Pfizer, EE.UU

Salomon Rico, CISA, CISM, CGEIT, Deloitte LLP, México

Comisión del Marco

Steven A. Babb, CGEIT, CRISC, Betfair, UK, Chairman

Steven A. Babb, CGEIT, CRISC, Betfair, UK, Presidente

Charles Betz, Enterprise Management Associates, EE.UU

David Cau, ISO, ITIL, MSP, Prince2, Francia

Sushil Chatterji, CGEIT, Edutech Enterprises, Singapur

Frank J. Cindrich, CGEIT, CIPP, CIPP/G, Deloitte & Touche LLP, EE.UU

Jimmy Heschl, CISA, CISM, CGEIT, ITIL Expert, bwin.party digital entertainment plc, Austria

Anthony P. Noble, CISA, Viacom, EE.UU

Andre Pitkowski, CGEIT, CRISC, APIT Informatica, Brasil

Paras Kesharichand Shah, CISA, CGEIT, CRISC, CA, Australia

RECONOCIMIENTOS (CONT.)

Afiliados y patrocinadores de ISACA e Instituto para el Gobierno de TI[®] (ITGI[®])

Information Security Forum

Institute of Management Accountants Inc.

ISACA chapters

ITGI France

ITGI Japan

Norwich University

Socitum Performance Management Group

Solvay Brussels School of Economics and Management

Strategic Technology Management Institute (STMI) of the National University of Singapore University of Antwerp
Management School

ASIS International

Hewlett-Packard

IBM

Symantec Corp.

ÍNDICE

1.0 Introducción	7
1.1 Propósito	7
1.2 Alcance	7
1.3 Dominio de la evaluación	7
1.4 Normativas de referencia	7
1.5 El Modelo de Evaluación de Procesos de COBIT5	7
1.6 Comparación del Modelo de Evaluación de Proceso de COBIT 4.1 con el de COBIT 5	8
1.7 Términos y Definiciones	9
2.0 Resumen del Modelo de Evaluación de Proceso de COBIT 5	11
2.1 Introducción	11
2.2 La Dimensión Proceso — Procesos COBIT 5	11
2.3 La Dimensión Capacidad	13
2.4 Indicadores de Evaluación	14
2.5 Escala de Calificación	14
3.0 Dimensión Proceso e Indicadores de Desempeño de Proceso	15
3.1 Evaluar, Dirigir y Supervisar (EDM)	17
3.2 Alinear, Planificar y Organizar (APO)	29
3.3 Construir, Adquirir e Implementar (BAI)	65
3.4 Entrega, Servicio y Asistencia (DSS)	91
3.5 Supervisar, Evaluar y Valorar (MEA)	105
4.0 Indicadores de Capacidad de Proceso	115
4.1 Nivel 1—Proceso Ejecutado	115
4.2 Nivel 2—Proceso Gestionado	115
4.3 Nivel 3— Proceso Establecido	117
4.4 Nivel 4— Procesos predecibles	120
4.5 Nivel 5—Optimización de Procesos	121
Apéndice A. Conformidad con el Modelo de Evaluación de Procesos de COBIT 5	125
A.1 Introducción	125
A.2 Requerimientos para el Modelo de Evaluación de Procesos (ISO/IEC 15504-2)	125
Apéndice B. Resultados de Trabajo Resultantes genéricos y de nivel 1	127
B.1 Resultados de trabajo genéricos (RTG)	127
B.2 Resultados de trabajo resultantes de nivel 1	130

Página dejada en blanco intencionadamente

I.O INTRODUCCIÓN

1.1 Propósito

Esta publicación describe un modelo de evaluación de proceso (PAM), basado en COBIT 5, que cumple con la Organización Internacional de Normalización (ISO) / Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) 15504.

El modelo es la base para la evaluación de las capacidades de procesos de TI de una empresa contra COBIT 5 y un programa de capacitación y certificación para los evaluadores. El proceso de evaluación está basado en evidencias para permitir un proceso de evaluación fiable, consistente y repetible en el ámbito de la gobernanza y la gestión de las TI.

El modelo de evaluación facilita las evaluaciones de las empresas como apoyo a la mejora de procesos. La orientación se ofrece en una guía independiente a la guía del evaluador con un enfoque de alcance para seleccionar los procesos a ser evaluados, incluyendo el uso de las correspondencias de COBIT 5 publicado por ISACA para determinar los procesos que deben evaluarse. Estas correspondencias incluyen:

- Vinculación de las metas de la empresa con las metas de TI relacionados con la empresa
- Vincular las metas de la empresa relacionadas con TI con los procesos de TI
- Una herramienta de diagnóstico para seleccionar las áreas del alcance

1.2 Alcance

Este documento define el Modelo de Evaluación de Procesos de COBIT5 que apoya la realización de una evaluación proporcionando indicadores de orientación para la interpretación de los propósitos de los procesos y los resultados tal como se define en COBIT 5 y el proceso de atributos según se define en la norma ISO/IEC 15504-2.

Este documento define el Modelo de Evaluación de Procesos de COBIT5 que apoya la realización de una evaluación proporcionando indicadores de orientación para la interpretación de los propósitos de los procesos y los resultados tal como se define en COBIT 5 y el proceso de atributos según se define en la norma ISO/IEC 15504-2.

1.3 Dominio de la evaluación

La evaluación de procesos de COBIT5 cubre la evaluación de aquellos procesos requeridos para el gobierno y la gestión de las TI y servicios relacionados tal como se describe en COBIT5. 5.

1.4 Normativas de referencia

Los siguientes documentos son referenciados en esta publicación:

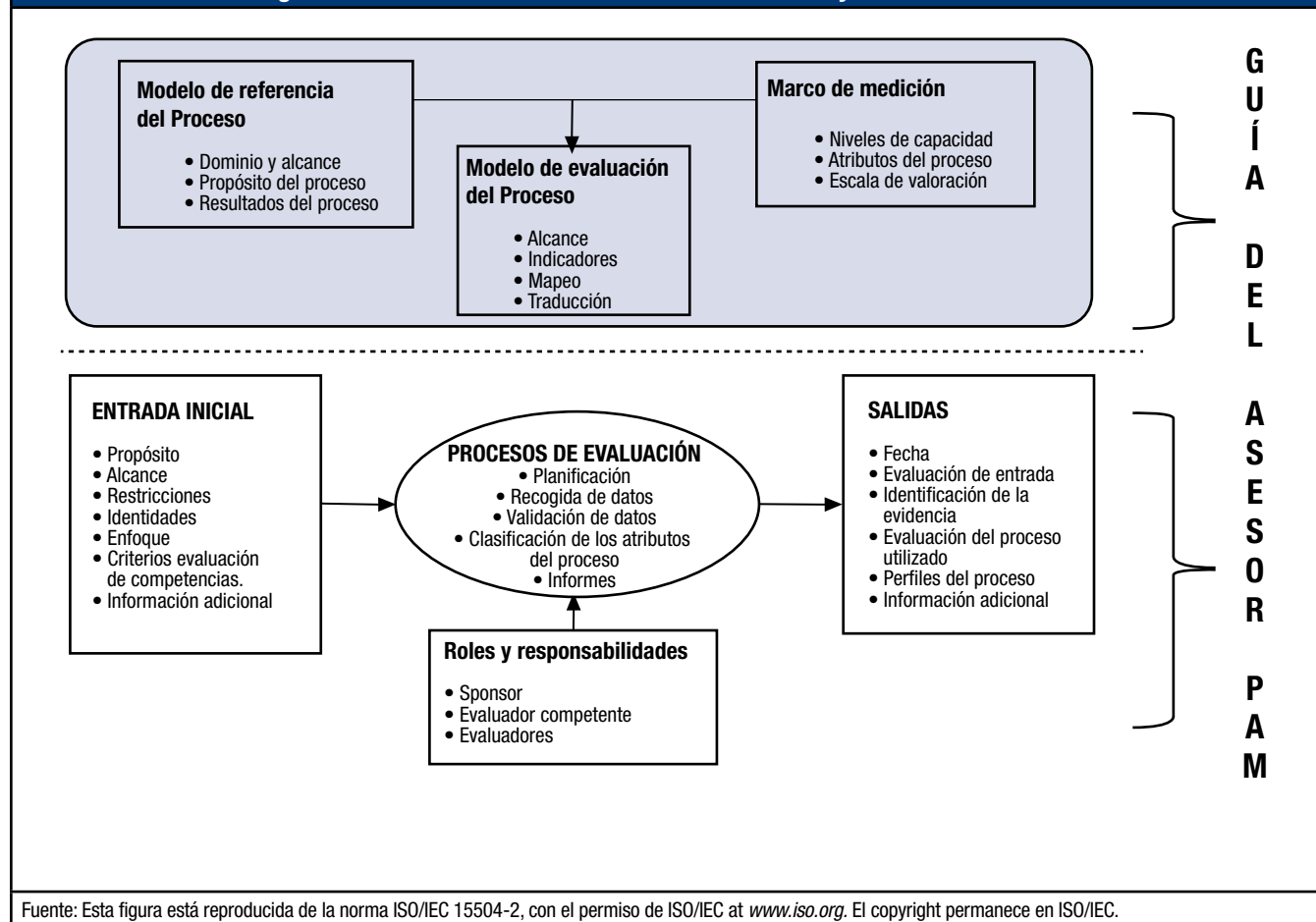
- ISACA, COBIT 5, EE.UU, 2012
- ISO/IEC 15504-1:2004, *Information technology—Process assessment—Part 1: Concepts and vocabulary*
- ISO/IEC 15504-2:2003, *Information technology—Process assessment—Part 2: Performing an assessment*

1.5 El Modelo de Evaluación de Procesos de COBIT5

Un componente crucial del programa de evaluación de COBIT es el Modelo de Evaluación de Procesos, como se muestra en la **figura 1**. Proporciona la base para:

- El modelo de referencia de proceso, que define el nivel 1 de requisitos básicos
- La determinación de los niveles de capacidad (el marco de medición)

Figura 1—Modelo de Evaluación de Proceso de COBIT y la Guía del Evaluador



Fuente: Esta figura está reproducida de la norma ISO/IEC 15504-2, con el permiso de ISO/IEC at www.iso.org. El copyright permanece en ISO/IEC.

El Modelo de Evaluación de Proceso combina detalles de procesos de COBIT 5 con la norma ISO/IEC 15504-2, y proporciona la base para un enfoque de evaluación robusta y confiable.

COBIT® Assessor Guide: Using COBIT 5 es una publicación de apoyo que describe en detalle cómo realizar una evaluación basada en la norma ISO/IEC 15504-2.

COBIT® Self-assessment Guide: Using COBIT 5 es una guía de evaluación alternativa que describe un enfoque menos riguroso, como un punto de entrada más simple a este tipo de actividad de evaluación.

1.6 Comparación del Modelo de Evaluación de Proceso de COBIT 4.1 con el de COBIT 5

Una de las principales diferencias entre el Modelo de Evaluación de Procesos COBIT 4.1 y el de COBIT 5 es la distinción entre gobierno y gestión. COBIT 5 se basa en un modelo de referencia de procesos revisado con un nuevo dominio de gobierno y varios procesos nuevos y modificados que ahora cubren las actividades empresariales de extremo a extremo, es decir, áreas funcionales de TI y de negocios. En COBIT 5 se espera que cada empresa implemente una serie de procesos de gobierno y una serie de procesos de gestión. Todos los procesos requieren la “planificación”, “construcción”, “ejecución” y “seguimiento”. El modelo de referencia de procesos de COBIT 5 subdivide las prácticas y actividades de TI de la empresa en dos principales áreas de gobierno y gestión, con la gestión dividida en dominios de procesos. Agregar el dominio gobierno da a COBIT 5 un dominio más que en COBIT 4.1. COBIT 5 tiene un dominio de gobierno con cinco nuevos procesos de gobierno y cuatro dominios de gestión con treinta y dos procesos de gestión.

COBIT 5 incorpora los procesos de Val IT 2.0 y Risk IT de ISACA en el marco, haciendo una versión más completa que COBIT 4.1. Las figuras 15 y 16 en *COBIT® 5: Enabling Processes* esbozan donde puede encontrarse cada práctica de Val IT y Risk IT. Además, COBIT 5 añade el concepto de necesidades de las partes interesadas respecto a la cascada de metas, que se relacionan directamente con un conjunto de metas empresariales genéricas. La cascada de metas de COBIT 5 traduce las necesidades de las partes interesadas en metas específicas, alcanzables y personalizadas en el contexto de la empresa y las metas relacionadas con las TI, y un modelo catalizador proporciona el marco para la vinculación de estas metas a las metas de los catalizadores.

Hay varios procesos nuevos y modificados que reflejan el pensamiento actual, en particular:

- APO03 Gestionar la Arquitectura Empresarial.
- APO04 Gestionar la Innovación
- APO05 Gestionar el Portafolio.
- APO06 Gestionar el Presupuesto y los Costes.
- APO08 Gestionar las Relaciones.
- APO13 Gestionar la Seguridad.
- BAI05 Gestionar la Introducción de Cambios Organizativos.
- BAI08 Gestionar el Conocimiento.
- BAI09 Gestionar los Activos.
- DSS05 Gestionar los Servicios de Seguridad.
- DSS06 Gestionar los Controles de los Procesos del Negocio.

COBIT 5 sigue la misma meta y conceptos de métricas como COBIT 4.1, Val IT y Risk IT, pero éstos se han renombrado a metas de la empresa, las metas relacionados con la TI y las metas del proceso que reflejan una visión a nivel de empresa. COBIT 5 también ofrece una cascada de metas revisada y basada en objetivos empresariales que impulsan los objetivos relacionados con las TI y luego son apoyados por los procesos críticos. Además, COBIT 5 ofrece ejemplos de metas y métricas en los niveles de la empresa y de proceso. Este es un cambio de COBIT 4.1, Val IT y Risk IT; COBIT 5 va un nivel por debajo al nivel de las prácticas de gestión y proporciona entradas y salidas. Por último, COBIT 5 ofrece entradas y salidas para cada práctica de gestión, mientras que COBIT 4.1 proporcionó estas sólo en el nivel de proceso.

1.7 Términos y Definiciones

A los efectos de este documento, se aplican los términos y definiciones dados en la Norma ISO/IEC 15504-1. Las definiciones clave incluyen:

- **Indicador de Atributo**—Un indicador de evaluación que apoya el criterio del grado de consecución de un atributo de proceso específico (ISO/IEC 15504:1, 3.16)
- **Práctica de Base**— Una actividad que, cuando se realiza consistentemente, contribuye al logro de un propósito de proceso específico (ISO / IEC 15504:1, 3.17)
- **Dimensión de Capacidad**— El conjunto de elementos de un modelo de evaluación de proceso relacionado explícitamente con el Marco Medición de la Capacidad de Procesos (ISO/IEC 15504:1, 3.18)
- **Indicador de Capacidad**— Un indicador de evaluación que apoya el juicio de la capacidad del proceso de un proceso específico (ISO / IEC 15504: 1, 3.19)
- **Práctica Genérica**— Una actividad que, cuando se lleva a cabo de forma consecuente, contribuye al logro de un atributo de proceso específico (ISO / IEC 15504: 1, 3.22)
- **Indicador de rendimiento**— Un indicador de evaluación que apoya el juicio del rendimiento de los procesos de un proceso específico (ISO/IEC 15504:1, 3.26)
Nota: Un indicador de rendimiento es un indicador de atributo para el Atributo del Proceso 1.1 para un proceso específico. (ISO/IEC 15504:2)
- **Modelo de Evaluación de Procesos**— Una modelo adecuado para el propósito de evaluar la capacidad del proceso, basado en uno o más modelos de referencia de proceso (ISO / IEC 15504: 1, 3.33)
- **Atributo de Proceso**— Una característica medible de la capacidad de proceso aplicable a cualquier proceso (ISO / IEC 15504: 1, 3.31)
- **Evaluación de atributos de proceso**— Un juicio del grado de consecución del atributo del proceso para el proceso evaluado (ISO / IEC 15504: 1, 3.32)
- **Capacidad de Proceso**— Una caracterización de la capacidad de un proceso para cumplir con los objetivos de negocio actuales o proyectadas (ISO / IEC 15504: 1, 3.33)
- **Nivel de capacidad de proceso**— Un punto de los seis puntos de la escala ordinal (de la capacidad del proceso) que representa la capacidad del proceso, donde cada nivel es construido sobre la capacidad del nivel inferior (ISO/IEC 15504:1, 3.36)
- **Nivel de clasificación de la capacidad de proceso**— Una representación del nivel de capacidad de proceso alcanzado derivada del proceso de atribuir puntuaciones de un proceso de evaluación (ISO / IEC 15504:1, 3.37)
- **Resultado de Proceso**— Un resultado observable de un proceso (ISO / IEC 15504: 1, 3.44)
Nota: Un resultado es un cambio significativo del estado o el cumplimiento de las limitaciones especificadas.
- **Propósito del proceso**— El alto nivel de objetivos medibles de realizar el proceso y los posibles resultados de la aplicación efectiva del proceso (ISO/IEC 15504:1, 3.47)
- **Modelo de referencia de procesos**— Un modelo compuesto por las definiciones de procesos en un ciclo de vida descrito en términos de propósito y resultados del proceso, junto con una arquitectura que describe las relaciones entre los procesos (ISO/IEC 15504:1, 3.48)
- **Resultado de Trabajo**— Un artefacto asociado con la ejecución de un proceso (ISO / IEC 15504: 1, 3.55)

Página dejada en blanco intencionadamente

2.0 RESUMEN DEL MODELO DE EVALUACIÓN DE PROCESO. COBIT 5

2.1 Introducción

El modelo de evaluación de proceso es un modelo bi-dimensional de capacidad de proceso, como se muestra en la **figura 2**. En una dimensión, la dimensión proceso, los procesos se definen y clasifican en categorías de proceso. En la otra dimensión, la dimensión capacidad, se define un conjunto de atributos de proceso agrupados en niveles de capacidad. Los atributos de proceso proporcionan las características medibles de la capacidad de proceso.

El modelo de evaluación de proceso definido en este documento se ajusta a los requisitos de la norma ISO / IEC 15504-2 para un modelo de evaluación de proceso y se puede utilizar como la base para la realización de una evaluación de la capacidad de cada proceso COBIT 5

2.2 La Dimensión Proceso — Procesos COBIT 5

La dimensión proceso utiliza COBIT 5 como modelo de referencia de proceso. COBIT 5 proporciona definiciones de procesos en un ciclo de vida (el modelo de referencia de proceso), junto con una arquitectura que describe las relaciones entre los procesos. El modelo de referencia de proceso (PRM) de COBIT 5 se compone de 37 procesos que describen el ciclo de vida para la gobernanza y la gestión de la empresa de TI, como se muestra en la **figura 3**.

Figura 2—Resumen del Modelo de Evaluación de Proceso (PAM)

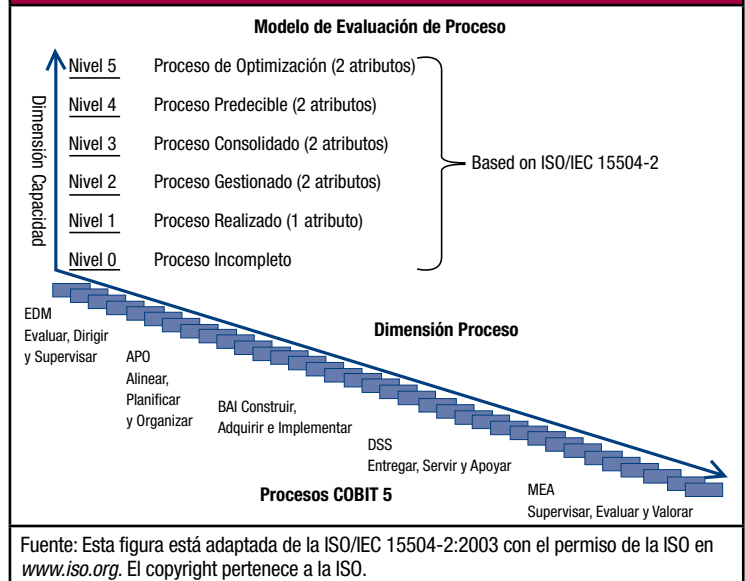


Figura 3—COBIT 5 Resumen

Procesos para la Gobernanza de la Empresa de TI

Evaluar, Dirigir y Supervisar

EDM01 Garantizar el Establecimiento y Mantenimiento del Marco de Gobernanza

EDM02 Garantizar la Entrega de Beneficios

EDM03 Garantizar la Optimización del Riesgo

EDM04 Garantizar la Optimización de Recursos

EDM05 Garantizar la Transparencia de las Partes Implicadas

Alinear, Planificar y Organizar

APO01 Administrar el Marco de Gestión de TI

APO02 Gestionar la Estrategia

APO03 Gestionar la Arquitectura de la Empresa

APO04 Gestionar la Innovación

APO05 Gestionar la Cartera

APO06 Gestionar el Presupuesto y los Costes

APO07 Gestionar los Recursos Humanos

APO08 Gestionar las Relaciones

APO09 Gestionar los Acuerdos de Servicio

APO10 Gestionar los Proveedores

APO11 Gestionar la Calidad

APO12 Gestionar el Riesgo

APO13 Gestionar la Seguridad

Construir, Adquirir e Implementar

BAI01 Gestionar Programas y Proyectos

BAI02 Gestionar la Definición de Requerimientos

BAI03 Gestionar la Identificación y Construcción de Soluciones

BAI04 Gestionar la Disponibilidad y Capacidad

BAI06 Gestionar la Facilitación del Cambio Organizacional

BAI06 Gestionar los Cambios

BAI07 Gestionar la Aceptación del Cambio y la Transición

BAI08 Gestionar el Conocimiento

BAI09 Gestionar los Activos

BAI10 Gestionar la Configuración

Entregar, Servir y Apoyar

DSS01 Gestionar las Operaciones

DSS02 Gestionar las Peticiones de Servicio y los Incidentes

DSS03 Gestionar los Problemas

DSS04 Gestionar la Continuidad

DSS05 Gestionar los Servicios de Seguridad

DSS06 Gestionar los Controles de los Procesos de Negocio

Supervisar, Evaluar y Valorar

MEA01 Supervisar, Evaluar y Valorar el Rendimiento y la Conformidad

MEA02 Supervisar, Evaluar y Valorar el Sistema de Control Interno

MEA03 Supervisar, Evaluar y Valorar el Cumplimiento de los Requerimientos Externos

Procesos para la Gestión de la Empresa de TI

El modelo de referencia de procesos de COBIT 5 subdivide los procesos de la empresa de TI en dos áreas principales de actividad—gobernanza y gestión—que a su vez se dividen en dominios de procesos:

- **Gobernanza**—Este dominio contiene cinco procesos de gobernanza; dentro de cada proceso, se definen las prácticas de evaluar, dirigir y supervisar (EDM).
- **Gestión**—Esta área contiene cuatro dominios que están en línea con las áreas de responsabilidad de planificar, construir, ejecutar y supervisar (PBRM), y proporcionan una cobertura de TI de extremo a extremo. Cada dominio contiene un número de procesos, como en COBIT 4.1 y versiones previas. Aunque la mayoría de los procesos requieren actividades de “planificación”, “construcción”, “ejecución” y “supervisión” en el proceso o en el tema específico a ser abordado—p.ej., calidad, seguridad—se colocan en dominios de acuerdo con la que es en general el área más relevante de la actividad respecto a TI a nivel de empresa.

Los dominios son:

- **Evaluar, Dirigir y Supervisar (EDM)**—Estos procesos de gobernanza tratan de los objetivos de gobernanza de las partes interesadas—entrega de valor, optimización de riesgos y optimización de recursos—e incluyen prácticas y actividades dirigidas a evaluar las opciones, proporcionando dirección para TI y el seguimiento de los resultados.
- **Alinear, Planificar y Organizar (APO)**—Proporciona dirección para la entrega de soluciones (BAI) y la prestación de servicios y apoyo (DSS). Este ámbito abarca la estrategia y la táctica, y los asuntos que identifican la mejor manera en que TI puede contribuir a la consecución de los objetivos de negocio. La realización de la visión estratégica debe ser planificada, comunicada y administrada desde diferentes perspectivas. Una adecuada organización, así como la infraestructura tecnológica, se debe poner en marcha.
- **Construir, Adquirir e Implementar (BAI)**—Proporciona las soluciones y pasa a convertirlas en servicios. Para llevar a cabo la estrategia de TI, las soluciones de TI necesitan ser identificadas, desarrolladas o adquiridas, así como implementadas e integradas en el proceso de negocio. Los cambios y el mantenimiento de los sistemas existentes también están cubiertos por este dominio, para asegurar que las soluciones sigan cumpliendo los objetivos de negocio.
- **Entregar, Servir y Apoyar (DSS)**—Recibe las soluciones y las hace utilizables para los usuarios finales. Este dominio se refiere a la entrega y soporte de los servicios requeridos, que incluye la prestación de servicios, la gestión de la seguridad y continuidad, servicio de soporte a los usuarios, y la gestión de datos e instalaciones operativas.
- **Supervisar, Evaluar y Valorar (MEA)**—Controla todos los procesos para asegurar que se sigue la dirección proporcionada. Todos los procesos de TI deben evaluarse regularmente en el tiempo por su calidad y el cumplimiento de los requisitos de control. Este dominio se dirige a la gestión del desempeño, la supervisión del control interno, cumplimiento normativo y la gobernanza.

A través de los cinco dominios existen 37 procesos definidos de TI. Los procesos de COBIT 5 son los siguientes:

- EDM01 Garantizar el establecimiento y mantenimiento del marco de gobernanza.
- EDM02 Garantizar la entrega de beneficios.
- EDM03 Garantizar la optimización del riesgo.
- EDM04 Garantizar la optimización de recursos.
- EDM05 Garantizar la transparencia de las partes implicadas.
- APO01 Administrar el marco de gestión de TI.
- APO02 Gestionar la estrategia.
- APO03 Gestionar la arquitectura de la empresa.
- APO04 Gestionar la innovación.
- APO05 Gestionar la cartera.
- APO06 Gestionar el presupuesto y los costes.
- APO07 Gestionar los recursos humanos.
- APO08 Gestionar las relaciones.
- APO09 Gestionar los acuerdos de servicio.
- APO10 Gestionar los proveedores.
- APO11 Gestionar la calidad.
- APO12 Gestionar el riesgo.
- APO13 Gestionar la seguridad.
- BAI01 Gestionar programas y proyectos.
- BAI02 Gestionar la definición de requerimientos.
- BAI03 Gestionar la identificación y construcción de soluciones.
- BAI04 Gestionar la disponibilidad y capacidad.
- BAI05 Gestionar la facilitación del cambio organizacional.
- BAI06 Gestionar los cambios.
- BAI07 Gestionar la aceptación del cambio y la transición.
- BAI08 Gestionar el conocimiento.
- BAI09 Gestionar los activos.
- BAI10 Gestionar la configuración.
- DSS01 Gestionar las operaciones.

- DSS02 Gestionar las peticiones de servicio y los incidentes.
- DSS03 Gestionar los problemas.
- DSS04 Gestionar la continuidad.
- DSS05 Gestionar los servicios de seguridad.
- DSS06 Gestionar los controles de los procesos de negocio.
- MEA01 Supervisar, evaluar y valorar el rendimiento y la conformidad.
- MEA02 Supervisar, evaluar y valorar el sistema de control interno.
- MEA03 Supervisar, evaluar y valorar el cumplimiento de los requerimientos externos.

2.3 La Dimensión Capacidad

La dimensión capacidad proporciona una medida de la capacidad de un proceso para cumplir con los objetivos de negocio actuales o proyectados de una empresa para el proceso.

La capacidad del proceso se expresa en términos de atributos de proceso agrupados en niveles de capacidad, como se muestra en la **figura 4**. El nivel de capacidad de un proceso se determina sobre la base de la consecución de atributos de proceso específicos, según la norma ISO / IEC 15504-2: 2003.

La escala de calificación implica los siguientes seis niveles de capacidad.

- **Nivel 0: Proceso incompleto**—El proceso no se ejecuta o no logra su propósito. En este nivel, hay poca o ninguna evidencia de algún logro sistemático del propósito del proceso.
- **Nivel 1: Proceso realizado (un atributo)**—El proceso implementado logra su propósito.
- **Nivel 2: Proceso gestionado (dos atributos)**—El proceso realizado descrito previamente está implementado ahora de una manera administrada (planeada, supervisada y ajustada) y sus productos de trabajo están establecidos, controlados y mantenidos adecuadamente.
- **Nivel 3: Proceso consolidado (dos atributos)**—El proceso gestionado descrito anteriormente está implementado ahora utilizando un proceso definido que es capaz de lograr sus resultados.
- **Nivel 4: Proceso predecible (dos atributos)**—El proceso consolidado previamente descrito opera ahora dentro de los límites definidos para lograr sus resultados.
- **Nivel 5: Proceso optimizado (dos atributos)**—proceso predecible descrito anteriormente se mejora continuamente para satisfacer los pertinentes objetivos de negocio actuales y proyectados.

Figura 4—Niveles de Capacidad y Atributos de Proceso	
ID del Atributo de Proceso	Niveles de Capacidad y Atributos de Proceso
	Nivel 0: Proceso incompleto
	Nivel 1: Proceso realizado
PA 1.1	Rendimiento del proceso
	Nivel 2: Proceso gestionado
PA 2.1	Gestión del rendimiento
PA 2.2	Gestión de productos del trabajo
	Nivel 3: Proceso consolidado
PA 3.1	Definición de proceso
PA 3.2	Despliegue del proceso
	Nivel 4: Proceso predecible
PA 4.1	Medición del proceso
PA 4.2	Control del proceso
	Nivel 5: Proceso optimizado
PA 5.1	Innovación del proceso
PA 5.2	Optimización del proceso
Fuente: Esta figura está adaptada de la ISO/IEC 15504-2:2003 con el permiso de la ISO en www.iso.org . El copyright pertenece a la ISO.	

2.4 Indicadores de Evaluación

Los indicadores de evaluación, que se muestran en la **figura 5**, se utilizan para evaluar si los atributos de proceso se han alcanzado. Hay dos tipos de indicadores de evaluación:

- Indicadores de atributos de capacidad de proceso, que se aplican a los niveles de capacidad 1-5
- Indicadores de desempeño del proceso, que se aplican exclusivamente al nivel de capacidad 1

Los indicadores de desempeño de procesos (prácticas de base y productos de trabajo) son específicos para cada proceso y se utilizan para determinar si un proceso se encuentra en el nivel de capacidad 1. Estos indicadores de desempeño consisten en prácticas de base y productos de trabajo y son exclusivos del nivel 1. Las prácticas de base y productos de trabajo para cada proceso COBIT 5 se muestran en la sección 3.0. Estos se basan en el contenido de COBIT 5.

Los indicadores de atributo de capacidad de proceso son genéricos para cada atributo de proceso para los niveles de capacidad de 1 a 5. El nivel 1, sin embargo, sólo tiene un único indicador de práctica genérica para la capacidad que se alinea directamente al logro de los indicadores de desempeño específicos descritos en el modelo de referencia de proceso en la sección 3.0

Los indicadores de atributo de capacidad de proceso utilizados en la evaluación de la capacidad de COBIT 5 proceso son:

- Práctica genérica (GP)
- Producto de trabajo genérico (GWP)

Estos se muestran en la sección 4.0.

2.5 Escala de Calificación

Cada atributo es calificado usando una escala de calificación estándar definida en la norma ISO / IEC 15504. Estas calificaciones son:

- **N**—No alcanzado. Hay poca o ninguna evidencia de logro del atributo definido en el proceso evaluado.
- **P**—Parcialmente alcanzado. Existe alguna evidencia de un enfoque a, y algún logro de, el atributo definido en el proceso evaluado. Algunos aspectos de los logros del atributo pueden ser impredecibles.
- **L**—Ampliamente alcanzado. Hay evidencia de un enfoque sistemático a, y el logro significativo de, el atributo definido en el proceso de evaluación. Algunas debilidades relacionadas con este atributo pueden existir en el proceso evaluado.
- **F**—Completamente alcanzado. Hay evidencia de un enfoque completo y sistemático a, y la plena consecución de, el atributo definido en el proceso evaluado. No existen debilidades significativas relacionadas con este atributo en el proceso evaluado.

Es necesario garantizar un grado consistente de interpretación al decidir la calificación a asignar. La tabla de la **figura 6** se describe la calificación en términos del porcentaje alcanzado.

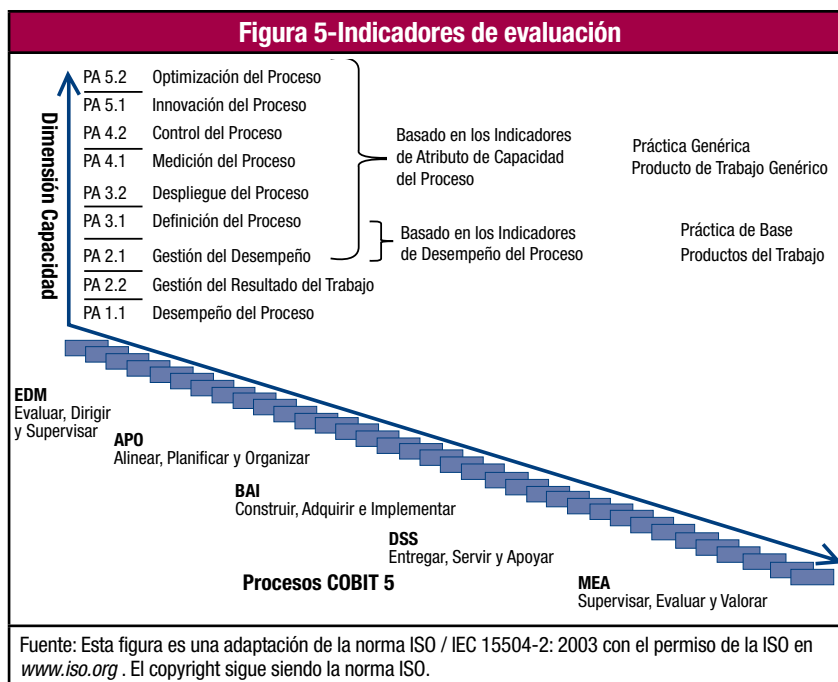


Figura 6—Niveles de Calificación

Abreviación	Descripción	% Logro
N	No alcanzado	0 a 15% de logro
P	Parcialmente alcanzado	>15% a 50% de logro
L	Ampliamente alcanzado	>50% a 85% de logro
F	Completamente alcanzado	>85% a 100% de logro

Fuente: Esta figura se ha reproducido de la norma ISO/IEC 15504-2:2003, con el permiso de la ISO/IEC en www.iso.org. El Copyright pertenece a la ISO/IEC.

El evaluador utiliza estas escalas para determinar el nivel de capacidad alcanzado. Aplicados de manera consistente, estos criterios permiten que cada evaluación se base en un grado estructurado de formalidad y facilita la comparación de las evaluaciones dentro de una organización, o incluso entre diferentes empresas.

3.0 DIMENSIÓN PROCESO E INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESO

Esta sección define los procesos y los indicadores de rendimiento de proceso, también conocidos como la dimensión proceso, del modelo de evaluación de proceso. Los procesos en la dimensión proceso se pueden asignar directamente a los procesos definidos en el modelo de referencia de proceso.

Los procesos individuales se describen en términos de nombre del proceso, propósito y resultados (Os), basado en COBIT 5. Además, la dimensión de proceso del modelo de evaluación de proceso proporciona la información en forma de:

- Prácticas de Base (BPs) para el proceso, proporcionando una definición de las tareas y actividades necesarias para lograr el propósito del proceso y satisfacer los resultados del proceso. Cada BP se asocia explícitamente a un resultado del proceso. Estos han sido derivados directamente de los objetivos de los resultados de proceso de la guía de referencia de proceso de COBIT 5.
- Productos de trabajo de entrada y de salida (WPs) asociados con cada proceso y relacionados con uno o más de sus resultados
- Características asociadas a cada WP.

Los objetivos del proceso, Os, BPs y WPs asociados a los procesos se incluyen en esta sección. Los WPs se definen en el apéndice B, sección B.2.

Los BPs y WPs constituyen el conjunto de indicadores de desempeño de los procesos. Los WPs asociados enumerados en esta cláusula pueden ser utilizados en la revisión de potenciales entradas y salidas de la implementación de procesos de una organización.

Los WPs asociados brindan orientación objetiva para buscar entradas y salidas potenciales, y evidencia objetiva para apoyar la evaluación de un proceso en particular. Se necesita un proceso de evaluación documentada y el juicio del evaluador para asegurar que el contexto del proceso (dominio de aplicación, objetivo de negocio, metodología de desarrollo, tamaño de la empresa, etc.) se considera explícitamente al utilizar esta información.

Esta lista de WPs no debe considerarse una lista de lo que cada organización debe tener, sino más bien como un ejemplo y punto de partida para considerar si, dado el contexto, los WPs son necesarios y contribuyen a la finalidad del proceso.

Cabe señalar que los WPs para algunos procesos proporcionan requisitos de mayor capacidad para otros procesos. Esto dará lugar a una implementación progresiva de los procesos. El enfoque inicial en cualquier evaluación de proceso sería el núcleo de procesos (a veces llamados primarios), que son principalmente parte de los dominios de BAI y DSS. Se requerirán procesos en los dominios APO y MEA para apoyar la mejora en la capacidad de estos procesos básicos más allá del nivel 1. Un ejemplo es APO01 *Administrar el marco de gestión de TI*, que se requiere como parte para establecer el marco de procesos de TI, para documentar los roles y responsabilidades requeridos por los procesos a nivel de capacidad 2.

Las entradas y salidas de COBIT 5 son los productos de trabajo / utensilios que se consideran necesarios para apoyar la operación del proceso. Facilitan las decisiones clave, proporcionan un registro de auditoría y rastro de las actividades del proceso, y permiten el seguimiento en caso de incidente. Ellos se definen en el nivel clave de la práctica de gobierno / gestión, pueden incluir algunos productos de trabajo utilizados solamente dentro del proceso, y con frecuencia son entradas esenciales a otros procesos. Si bien los procesos de entrada y salida se muestran y se utilizan para ayudar a asegurar el funcionamiento adecuado del proceso, los productos de salida del trabajo se pueden considerar el aspecto más importante.

La siguiente sección trata del PRM, que se desarrolló específicamente para objetivos de rendimiento de nivel 1. Los niveles 2 a 5 son menos específicos y se indican como GWPs.

Entradas y Salidas

Las descripciones detalladas de procesos contienen—a nivel de las prácticas de gobierno y gestión—entradas y salidas. En general, cada salida se envía a uno o a un número limitado de destinos, típicamente a otra práctica de proceso COBIT. Esa salida se convierte entonces en una entrada a su destino. Sin embargo, hay una serie de salidas que tienen muchos destinos, por ejemplo, todos los procesos de COBIT, o todos los procesos dentro de un dominio. Por razones de legibilidad, estas salidas NO se mencionan como entradas a estos procesos. Una lista completa de estas salidas se incluye en la **figura 7**.

Para algunas entradas / salidas, se menciona el destino “interno”. Esto significa que la entrada / salida es entre las actividades dentro del mismo proceso.

Figura 7—Salidas

Salidas a todos los Procesos		
Producto de la Práctica de Trabajo	Descripción de la Salida	Destino
APO13-WP3	Plan sobre el tratamiento de riesgos de seguridad de la información	EDM entero; APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
Salidas a todos los Procesos de Gobernanza		
Producto de la Práctica de Trabajo	Descripción de la Salida	Destino
EDM01-WP1	Principios guía de la gobernanza empresarial	EDM entero
EDM01-WP2	Modelo de toma de decisiones	EDM entero
EDM01-WP3	Niveles de autoridad	EDM entero
EDM01-WP4	Comunicaciones de gobernanza de la empresa	EDM entero
EDM01-WP6	Opiniones sobre la eficacia y el rendimiento de la gobernanza	EDM entero
Salidas a todos los Procesos de Gestión		
Producto de la Práctica de Trabajo	Descripción de la Salida	Destino
APO01-WP3	Reglas básicas de comunicación	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
APO01-WP6	Normas relacionadas con TI	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
APO01-WP7	Comunicación de los objetivos de TI	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
APO01-WP14	Oportunidades de mejora de procesos	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
APO02-WP14	Paquete de comunicación	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
APO11-WP4	Normas de gestión de calidad	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
APO11-WP9	Calidad del proceso de objetivos y métricas de servicio	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
APO11-WP12	Comunicaciones sobre mejora continua y mejores prácticas	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
APO11-WP13	Ejemplos de buenas prácticas para compartir	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
APO11-WP14	Resultados de referencia de la revisión de calidad	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
MEA01-WP3	Objetivos de seguimiento	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
MEA01-WP5	Informes de rendimiento	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
MEA01-WP6	Acciones correctivas y asignaciones	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
MEA02-WP1	Resultados de seguimiento y revisión de control interno	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
MEA02-WP2	Resultados de comparativas y otras evaluaciones	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
MEA02-WP4	Planes y criterios de autoevaluación	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
MEA02-WP6	Resultados de revisiones y autoevaluaciones	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
MEA02-WP7	Deficiencias de control	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
MEA02-WP8	Acciones correctivas	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
MEA02-WP11	Planes de seguridad	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
MEA02-WP16	Alcance depurado	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
MEA02-WP17	Resultados de la revisión de garantía	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
MEA02-WP18	Informe de la revisión de garantía	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero
MEA03-WP4	Comunicaciones de los cambios en los requisitos de cumplimiento	APO entero; BAI entero; DSS entero; MEA entero

3.1 EVALUAR, DIRIGIR Y SUPERVISAR (EDM)

- 01** Garantizar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobernanza.
- 02** Garantizar la entrega de beneficios.
- 03** Garantizar la optimización del riesgo.
- 04** Garantizar la optimización de recursos.
- 05** Garantizar la transparencia de las partes interesadas.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del Proceso	EDM01	
Nombre del Proceso	Garantizar el Establecimiento y Mantenimiento del Marco de Gobernanza	
Descripción del Proceso	Analizar y articular los requerimiento para la gobernanza de las TI empresariales, y poner en marcha y mantener eficaces y facilitadoras estructuras, principios, procesos y prácticas, clarificando las responsabilidades y autoridad para lograr la misión, metas y objetivos de la empresa.	
Declaración del Propósito del Proceso	Proporcionar un enfoque coherente integrado y alineado con el enfoque de gobernanza empresarial. Asegurar que las decisiones relacionadas con TI se toman de acuerdo con las estrategias y objetivos de la empresa, asegurar que los procesos relcionados con TI son supervisados con eficacia y transparencia, confirmar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, y que se cumplen los requisitos de gobernanza de los miembros del consejo.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
EDM01-01	El modelo de toma de decisiones estratégicas de TI es eficaz y alineado con los requisitos internos y externos del entorno de la empresa y de las partes interesadas.	
EDM01-02	El sistema de gobierno de TI está implementado en la empresa.	
EDM01-03	Se obtiene la seguridad de que el sistema de gobernanza de TI está funcionando con eficacia.	
Prácticas de Base (BPs)		
Número	Descripción	Apoyos
EDM01-BP1	Evaluar el sistema de gobernanza. Identificar y comprometerse continuamente con las partes interesadas de la empresa, documentar el conocimiento de las necesidades, y hacer un juicio sobre el diseño actual y futuro de la gobernanza de las TI empresariales.	EDM01-01
EDM01-BP2	Dirigir el sistema de gobernanza. Informe al liderazgo y obtener su apoyo, aceptación y compromiso. Guiar las estructuras, procesos y prácticas para la gobernanza de las TI en línea con los principios de diseño de gobierno, modelos de toma de decisiones y los niveles de autoridad acordados. Definir la información necesaria para la toma de decisiones.	EDM01-02
EDM01-BP3	Supervisar el sistema de gobernanza. Supervisar la eficacia y el desempeño de la gobernanza de TI en la empresa. Evaluar si el sistema de gobierno y mecanismos implementados (incluyendo estructuras, principios y procesos) están operando con eficacia y proporcionar una supervisión adecuada de las TI.	EDM01-03
Productos del Trabajo (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Apoyos
MEA03-WP4	Comunicaciones de los cambios de requerimientos de cumplimiento.	EDM01-BP1 EDM01-01
Externo COBIT	<ul style="list-style-type: none">•Tendencias del entorno de negocio•Reglamentos•Modelo de gobernanza / toma de decisiones•Constitución/reglamentos/estatutos de la organización	
MEA01-WP5	Informes de desempeño	EDM01-BP3 EDM01-03
MEA01-WP7	Situación y resultados de las acciones	
MEA02-WP1	Resultados de la supervisión y revisiones de control interno	
MEA02-WP2	Resultados de las comparaciones y otras evaluaciones	
MEA02-WP6	Resultados de las revisiones de autoevaluación	
MEA02-WP11	Planes de seguridad	
MEA03-WP6	Confirmaciones de cumplimiento	
MEA03-WP7	Informes de garantía de cumplimiento	
MEA03-WP8	Informes de problemas de no-cumplimiento y sus causas origen	
Fuera de COBIT	<ul style="list-style-type: none">•Obligaciones•Informes de auditoría	

ID del Proceso	EDM01 (cont.)		
Nombre del Proceso	Garantizar el Establecimiento y Mantenimiento del Marco de Gobernanza		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Apoyos
EDM01-WP1	Principios guía de la gobernanza empresarial	EDM entero APO01.01 APO01.03	EDM01-BP1 EDM01-01
EDM01-WP2	Modelo de toma de decisiones	EDM entero APO01.01	
EDM01-WP3	Niveles de autoridad	EDM entero APO01.02	
EDM01-WP4	Comunicaciones de gobernanza de la empresa	EDM entero APO01.04	EDM01-BP2 EDM01-02
EDM01-WP5	Estrategia del sistema de recompensa	APO07.03 APO07.04	
EDM01-WP6	Opiniones sobre la eficacia y el rendimiento de la gobernanza	EDM entero APO01.07	EDM01-BP3 EDM01-03

Nota: Consultar la **figura 7** para tener una lista completa de salidas comunes a todos los procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del Proceso	EDM02		
Nombre del Proceso	Garantizar la Entrega de Beneficios		
Descripción del Proceso	Optimizar la aportación de valor al negocio de los procesos de negocio, servicios de TI y activos de TI como resultado de las inversiones realizadas por TI a costes aceptables.		
Declaración del Propósito del Proceso	Valor óptimo asegurado de las iniciativas, servicios y activos facilitados por TI; entrega rentable de soluciones y servicios; y una imagen fiable y precisa de los costos y probables beneficios de manera que las necesidades del negocio se apoyen eficaz y eficientemente.		
Resultados (Os)			
Número	Descripción		
EDM02-01	La empresa está asegurando el valor óptimo de su cartera de iniciativas, servicios y activos facilitados por TI que han sido aprobados.		
EDM02-02	El valor óptimo se deriva de la inversión en TI a través de prácticas eficaces de gestión de valor en la empresa.		
EDM02-03	Las inversiones individuales facilitadas por TI contribuyen al valor óptimo.		
Prácticas de Base (BPs)			
Número	Descripción	Apoyos	
EDM02-BP1	Evaluar la optimización de valor. Evaluar continuamente la cartera de inversiones, servicios y activos facilitados pot TI para determinar la probabilidad de alcanzar los objetivos de la empresa y la entrega de valor a un costo razonable. Identificar y hacer un juicio sobre cualquier cambio en la dirección que necesite ser dado a la gestión para optimizar la creación de valor.	EDM02-01	
EDM02-BP2	Dirigir la optimización de valor. Dirigir principios y prácticas de gestión de valor que permitan la óptima materialización de valor de las inversiones facilitadas por TI a lo largo de su ciclo de vida económico.	EDM02-02	
EDM02-BP3	Supervisar la optimización de valor. Supervisar las metas y los indicadores clave para determinar el grado en que el negocio está generando a la empresa el valor y los beneficios esperados de las inversiones y servicios habilitados por TI. Identificar los problemas significativos y considerar las acciones correctivas.	EDM02-03	
Productos del Trabajo (WPs)			
Entradas			
Número	Descripción	Apoyos	
AP002-WP12	Hoja de ruta estratégica	EDM02-BP1 EDM02-01	
AP005-WP5	Expectativas de retorno de inversión		
AP005-WP8	Programas seleccionados con hitos de retorno de inversión (ROI)		
AP005-WP11	Resultados de beneficio y comunicaciones relacionadas		
BAI01-WP14	Revisión de resultados en cada etapa-puerta		
AP005-WP9	Informes de rendimiento de la cartera de inversión	EDM02-BP3 EDM02-03	
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Apoyos
EDM02-WP1	Evaluacion de la alineación estratégica	AP002.04 AP005.03	EDM02-BP1 EDM02-01
EDM02-WP2	Evaluación de las inversiones y las carteras de servicios	AP005.03 AP005.04 AP006.02	
EDM02-WP3	Tipos y criterios de inversión	AP005.01 AP005.03	EDM02-BP2 EDM02-02
EDM02-WP4	Requisitos para las revisiones de cada etapa-puerta	BAI01.01	
EDM02-WP5	Comentarios sobre el desempeño de la cartera y del programa	AP005.04 AP006.05 BAI01.06	EDM02-BP3 EDM02-03
EDM02-WP6	Acciones para mejorar la entrega de valor	EDM05.01 AP005.04 AP006.02 BAI01.01	

Nota: Consultar la **figura 7** para tener una lista completa de salidas comunes a todos los procesos

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del Proceso	EDM03		
Nombre del Proceso	Garantizar la Optimización de Riesgos		
Descripción del Proceso	Asegurar que el apetito de riesgo de la empresa y la tolerancia son entendidos, articulados y comunicados, y que el riesgo para el valor de la empresa relacionado con el uso de las TI está identificado y gestionado.		
Declaración del Propósito del Proceso	Asegurar que el riesgo de empresa relacionado con TI no excede el apetito y la tolerancia al riesgo, el impacto de los riesgos de TI en el valor de la empresa está identificado y gestionado, y los potenciales fallos de cumplimiento están minimizados.		
Resultados (Os)			
Número	Descripción		
EDM03-01	Los umbrales de riesgo están definidos y comunicados y el riesgo clave relacionado con TI es conocido.		
EDM03-02	La empresa gestiona de manera eficaz y eficiente los riesgos críticos de la empresa relacionados con TI.		
EDM03-03	Los riesgos empresariales relacionados con TI no exceden el apetito de riesgo y el impacto de los riesgos de TI para el valor de la empresa está identificado y gestionado.		
Prácticas de Base (BPs)			
Número	Descripción	Apoyos	
EDM03-BP1	Evaluar la gestión de riesgos. Examinar y juzgar continuamente el efecto del riesgo en el uso actual y futuro de las TI en la empresa. Considerar si el apetito de riesgo de la empresa es adecuado y que el riesgo para el valor de la empresa en relación con el uso de las TI está identificado y gestionado.	EDM03-01/02	
EDM03-BP2	Dirigir la gestión de riesgos. Dirigir el establecimiento de prácticas de gestión de riesgos para proporcionar una seguridad razonable de que las prácticas de gestión de riesgos de TI son apropiadas para garantizar que el riesgo de TI real no supera el apetito de riesgo del comité.	EDM03-02/03	
EDM03-BP3	Supervisar la gestión del riesgo. Supervisar los principales objetivos y métricas de los procesos de gestión de riesgo y establecer cómo las desviaciones y problemas serán identificados, rastreados y reportados para ser solucionados.		
Productos del Trabajo (WPs)			
Entradas			
Número	Descripción	Apoyos	
AP012-WP3	Problemas y factores de riesgo emergentes	EDM03-BP1 EDM03-01/02	
Externo COBIT	Principios de gestión de riesgos de la empresa		
AP012-WP8	Perfil de riesgo acumulado, incluyendo el estado de las acciones de gestión de riesgos	EDM03-BP2 EDM03-02/03	
Externo COBIT	Perfiles de gestión del riesgo empresarial (ERM) y planes de mitigación		
AP012-WP6	Resultados del análisis de riesgos	EDM03-BP3 EDM03-02/03	
AP012-WP9	Informes de análisis de riesgos y de perfil de riesgo para las partes interesadas		
AP012-WP10	Resultados de las evaluaciones de riesgos de terceros		
AP012-WP11	Oportunidades para la aceptación de un mayor riesgo		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Apoyos
EDM03-WP1	Guía de apetito por el riesgo	AP012.03	EDM03-BP1 EDM03-01/02
EDM03-WP2	Niveles de tolerancia de riesgo aprobados	AP012.03	
EDM03-WP3	Evaluación de las actividades de gestión de riesgos	AP012.01	
EDM03-WP4	Políticas de gestión del riesgo	AP012.01	EDM03-BP2 EDM03-02/03
EDM03-WP5	Los objetivos clave a controlar en la gestión de riesgos	AP012.01	
EDM03-WP6	Proceso aprobado para medir la gestión de riesgos	AP012.01	
EDM03-WP7	Medidas correctivas para hacer frente a las desviaciones de gestión de riesgos	AP012.06	EDM03-BP2 EDM03-02/03
EDM03-WP8	Asuntos de gestión de riesgos para el comité	EDM05.01	

Nota: Consultar la **figura 7** para tener una lista completa de salidas comunes a todos los procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del Proceso	EDM04		
Nombre del Proceso	Garantizar la Optimización de Recursos		
Descripción del Proceso	Asegurar que las capacidades adecuadas y suficientes relacionadas con TI (personas, procesos y tecnología) están disponibles para apoyar los objetivos de la empresa eficazmente a un coste óptimo.		
Declaración del Propósito del Proceso	Asegurar que las necesidades de recursos de la empresa se cumplen de forma óptima, los costes de TI se optimizan, y hay una mayor probabilidad de realización de beneficios y disposición para el cambio futuro.		
Resultados (Os)			
Número	Descripción		
EDM04-01	Las necesidades de recursos de la empresa se cumplen con las competencias óptimas.		
EDM04-02	Los recursos se asignan para cumplir las prioridades de la empresa dentro de las limitaciones presupuestarias.		
EDM04-03	Se logra un uso óptimo de los recursos a través de sus ciclos de vida económicos completos.		
Prácticas de Base (BPs)			
Número	Descripción	Apoyos	
EDM04-BP1	Evaluar la gestión de recursos. Examinar y juzgar continuamente la necesidad actual y futura de los recursos relacionados con TI, las opciones para la dotación de recursos (incluyendo estrategias de abastecimiento), y los principios de asignación y de gestión para satisfacer las necesidades de la empresa de forma óptima.	EDM04-01	
EDM04-BP2	Dirigir la gestión de recursos. Asegurar la adopción de los principios de gestión de recursos para permitir el uso óptimo de los recursos de TI en todo su ciclo de vida económico.	EDM04-02/03	
EDM04-BP3	Supervisar la gestión de recursos. Supervisar los principales objetivos y métricas de los procesos de gestión de recursos y establecer cómo las desviaciones o problemas serán identificados, rastreados y reportados para ser solucionados.		
Productos del Trabajo (WPs)			
Entradas			
Número	Descripción	Apoyos	
AP002-WP8	Carencias y cambios necesarios para conseguir las competencias propuestas	EDM04-BP1 EDM04-01	
AP007-WP6	Planes de desarrollo de habilidades		
AP010-WP6	Resultados de decisión sobre evaluaciones de proveedores		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Apoyos
EDM04-WP1	Principios rectores para la asignación de recursos y capacidades	AP002.01 AP007.01 BAI03.11	EDM04-BP1 EDM04-01
EDM04-WP2	Principios rectores para la arquitectura empresarial	AP003.01	
EDM04-WP3	Plan de recursos Aprobado	AP002.05 AP007.01 AP009.02	
EDM04-WP4	Comunicación de las estrategias de administración de recursos	AP002.06 AP007.05 AP009.02	EDM04-BP2 EDM04-02/03
EDM04-WP5	Asignación de responsabilidades para la gestión de recursos	AP001.02 DSS06.03	
EDM04-WP6	Principios para la protección de recursos	AP001.04	
EDM04-WP7	Comentarios sobre la asignación y la eficacia de recursos y capacidades	EDM05.01 AP002.05 AP007.05 AP009.05	EDM04-BP3 EDM04-02/03
EDM04-WP8	Medidas correctivas para hacer frente a las desviaciones de gestión de recursos	AP002.05 AP007.01 AP007.03 AP009.04	

Nota: Consultar la **figura 7** para tener una lista completa de salidas comunes a todos los procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del Proceso	EDM05		
Nombre del Proceso	Garantizar la Transparencia de las Partes Implicadas		
Descripción del Proceso	Asegurar que el desempeño de TI de la empresa y la medición de conformidad y la presentación de informes son transparentes, con objetivos y métricas y las medidas correctivas necesarias aprobadas por las partes interesadas.		
Declaración del Propósito del Proceso	Asegurar que la comunicación a las partes interesadas es eficaz y oportuna y la base para la presentación de informes se establece para aumentar el rendimiento, identificar áreas de mejora, y confirmar que los objetivos y estrategias relacionados con las TI están en línea con la estrategia de la empresa.		
Resultados (Os)			
Número	Descripción		
EDM05-01	La presentación de informes a las partes interesadas está en línea con los requisitos de las mismas.		
EDM05-02	Los informes son completos, oportunos y precisos.		
EDM05-03	La comunicación es eficaz y las partes interesadas están satisfechas.		
Prácticas de Base (BPs)			
Número	Descripción	Apoyos	
EDM05-BP1	Evaluar los requisitos de información de las partes interesadas. Examinar y juzgar continuamente las necesidades actuales y futuras de la comunicación y la presentación de informes a las partes interesadas, incluyendo tanto los requisitos obligatorios de información (por ejemplo, de regulación) y la comunicación con otros grupos de interés. Establecer los principios para la comunicación.	EDM05-01/02	
EDM05-BP2	Dirigir la comunicación y presentación de informes a las partes interesadas directas. Asegurar el establecimiento de la comunicación efectiva y la presentación de informes a las partes interesadas, incluyendo los mecanismos para garantizar la calidad y la integridad de la información, la supervisión de la presentación de informes obligatoria, y la creación de una estrategia de comunicación para las partes interesadas.	EDM05-02/03	
EDM05-BP3	Supervisar la comunicación con las partes interesadas. Supervisar la eficacia de la comunicación con las partes interesadas. Evaluar los mecanismos para garantizar la precisión, fiabilidad y eficacia, y determinar si se cumplen los requisitos de las diferentes partes interesadas.		
Productos del Trabajo (WPs)			
Entradas			
Número	Descripción	Apoyos	
EDM02-WP6	Acciones para mejorar la entrega de valor	EDM05-BP1	
EDM03-WP8	Asuntos de gestión de riesgos para el comité	EDM05-01/02	
EDM04-WP7	Comentarios sobre la asignación y la eficacia de los recursos y capacidades		
MEA02-WP16	Alcance depurado		
AP012-WP9	Informes de análisis de riesgos y de perfil de riesgo para las partes interesadas	EDM05-BP2 EDM05-02/03	
MEA02-WP17	Resultados de la revisión de garantía	EDM05-BP3	
MEA02-WP18	Informe de la revisión de garantía	EDM05-02/03	
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Apoyos
EDM05-WP1	Evaluación de los requisitos de información de la empresa	MEA01.01	EDM05-BP1
EDM05-WP2	Principios de comunicación y presentación de informes	MEA01.01	EDM05-01/02
EDM05-WP3	Reglas para la validación y aprobación de los informes obligatorios	MEA01.01 MEA03.04	EDM05-BP2 EDM05-02/03
EDM05-WP4	Directrices de priorización	MEA01.05	
EDM05-WP5	Evaluación de la eficacia de presentación de informes	MEA01.01 MEA03.04	EDM05-BP3 EDM05-02/03

Nota: Consultar la **figura 7** para tener una lista completa de salidas comunes a todos los procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.2 ALINEAR, PLANIFICAR Y ORGANIZAR (APO)

- 01** Gestionar el marco de gobierno de las TI.
- 02** Gestionar la estrategia.
- 03** Gestionar la arquitectura empresarial.
- 04** Gestionar la innovación.
- 05** Gestionar la cartera de servicios.
- 06** Gestionar presupuesto y costes.
- 07** Gestionar los recursos humanos.
- 08** Gestionar las relaciones.
- 09** Gestionar los contratos de servicio.
- 10** Gestionar los proveedores.
- 11** Gestionar la calidad.
- 12** Gestionar los riesgos.
- 13** Gestionar la seguridad.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

Identificador del proceso	AP001	
Nombre del proceso	Gestionar el marco de gobierno de las TIC	
Descripción del proceso	Clarificar y mantener la misión y visión del gobierno de las TI corporativas. Implantar y mantener mecanismos y responsabilidades para gestionar el uso de las TI y de la información corporativa como apoyo a los objetivos de gobierno alineados con las políticas y principios guía.	
Declaración del propósito del proceso	Proporcionar un enfoque de gestión consistente para posibilitar que se consigan los requerimientos de gobierno corporativo, cubriendo procesos de gestión, estructuras organizativas, funciones y responsabilidades, actividades confiables y repetibles, así como capacidades y competencias.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
AP001-01	Conjunto de políticas eficaces definidas y mantenidas.	
AP001-02	Todo el mundo es consciente de las políticas y de cómo deben ser implantadas.	
Mejores prácticas (BPs)		
Número	Descripción	Soporta
AP001-BP1	Definir la estructura organizativa Establecer una estructura organizativa interna y extendida que refleje las necesidades del negocio y las prioridades de TI. Implantar las estructuras de gestión necesarias (p.e., comités) que posibilitan la gestión de la toma de decisiones de forma que sean eficaces y eficientes.	AP001-01
AP001-BP2	Establecer funciones y responsabilidades Establecer, acordar y comunicar funciones y responsabilidades del personal de TI, así como otros implicados con responsabilidades en las TI corporativas, que reflejen claramente las necesidades globales del negocio y los objetivos de TI así como los responsables, responsabilidades y la rendición de cuentas.	AP001-01/02
AP001-BP3	Mantener los facilitadores del sistema de gestión. Mantener los facilitadores del sistema de gestión y del entorno de control para las TI corporativas, así como asegurar que están integradas y alineadas con el gobierno de corporativo, la filosofía de gestión y el estilo operativo. Estos facilitadores deben incluir la comunicación clara de expectativas / requerimientos. El sistema de gestión debería fomentar la cooperación entre divisiones y el trabajo en equipo, promover el cumplimiento regulatorio y la mejora continua así como gestionar los procesos de gestión de desviaciones (incluyendo los fallos).	AP001-01
AP001-BP4	Comunicar objetivos y dirección de la gestión Fomentar la comprensión y concienciación de los objetivos y dirección de IT a los interlocutores y usuarios clave de toda la corporación.	AP001-02
AP001-BP5	Optimizar la ubicación de la función TI Posicionar las capacidades TI en la estructura organizativa global para reflejar un la importancia de TI en la compañía, concretamente su criticidad para la estrategia del negocio y el nivel de dependencia operacional de TI. La línea de reporting del CIO debe ser consecuente con la importancia de las TI en la corporación.	AP001-01/02
AP001-BP6	Definir la propiedad de la información (datos) y sistemas Definir y mantener responsabilidades sobre la propiedad de la información (datos) y de los sistemas. Asegurar que los propietarios toman las decisiones sobre la clasificación tanto de la información como de los sistemas y que los protegen acorde con esta clasificación.	AP001-02
AP001-BP7	Gestionar la mejora continua de los procesos Evaluar, planificar y ejecutar la mejora continua de los procesos y de su nivel de madurez para asegurar que son capaces de proporcionar a toda la corporación el gobierno, la gestión y los objetivos de control. Considerar la guía de implantación de los procesos COBIT, los requerimientos regulatorios, las oportunidades de automatización y la retroalimentación de los usuarios de los procesos, el equipo y otros interlocutores clave. Actualizar el proceso y considerar los impactos en los facilitadores del proceso.	AP001-01
AP001-BP8	Mantener el cumplimiento con políticas y procedimientos Implantar procedimientos para mantener el cumplimiento con y medir la eficacia de las políticas y otros facilitadores del entorno de control, así como reforzar las consecuencias del no cumplimiento o de un rendimiento inadecuado. Monitorizar las tendencias y el rendimiento y considerarlos en el diseño futuro y en la mejora del entorno de control.	AP001-01

Identificador del proceso	AP001 (cont.)	
Nombre del proceso	Gestionar el marco de gobierno de las TI	
Productos del trabajo (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soporta
EDM01-WP1	Guías y principios del gobierno corporativo	AP001-BP1 AP001-01
EDM01-WP2	Modelo de toma de decisiones	
AP003-WP5	Modelo de arquitectura de los procesos	
EDM01-WP3	Niveles de autorización	AP001-BP2 AP001-01/02
EDM04-WP5	Responsabilidades asignadas para la gestión de recursos	
AP007-WP5	Matriz de competencias y capacidades	
AP007-WP6	Planes de desarrollo de capacidades	
AP011-WP1	Funciones, responsabilidades y derechos de decisión del sistema de gestión de la calidad (QMS)	
AP013-WP2	Alcance del ISMS	
DSS06-WP4	Funciones y responsabilidades establecidas	
DSS06-WP5	Niveles de autorización establecidos	
EDM01-WP1	Guías y principios del gobierno corporativo	AP001-BP3 AP001-01
AP002-WP12	Hoja de ruta de la estrategia	
AP012-WP3	Incidentes y factores asociados a los riesgos emergentes	
AP012-WP6	Resultados del análisis de riesgos	
EDM01-WP4	Comunicaciones del gobierno corporativo	AP001-BP4 AP001-02
EDM04-WP6	Principios para la salvaguarda de recursos	
AP012-WP14	Comunicación del impacto del riesgo	
BAI08-WP1	Comunicaciones del valor del conocimiento	
DSS04-WP1	Políticas y objetivos de la continuidad del negocio	
DSS05-WP1	Política para la prevención del software malicioso	
DSS05-WP3	Política de seguridad de la conectividad	
DSS05-WP5	Política de seguridad para los dispositivos finales	
Externo a COBIT	<ul style="list-style-type: none">Modelo operativo corporativoEstrategia corporativa	AP001-BP5 AP001-01/02
EDM01-WP6	Realimentación de la eficacia y del rendimiento del gobierno corporativo	AP001-BP7
MEA03-WP3	Política, principios, procedimientos y estándares actualizados	AP001-01
DSS01-WP7	Políticas medioambientales	AP001-BP8
MEA03-WP3	Política, principios, procedimientos y estándares actualizados	AP001-01

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

Identificador del proceso	AP001 (cont.)		
Nombre del proceso	Gestionar el marco de gobierno de las TI		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soporta
AP001-WP1	Definición de la estructura organizativa y funciones	AP003.02	AP001-BP1 AP001-01
AP001-WP2	Guías operativas corporativas	AP003.02	
AP001-WP3	Reglas de comunicación	Todos APO Todos BAI Todos DSS Todos MEA	
AP001-WP4	Definición de las funciones y responsabilidades relacionadas con TI	DSS05.04	AP001-BP2 AP001-01/02
AP001-WP5	Definición de las prácticas de supervisión	AP007.01	
AP001-WP6	Políticas relacionadas con TI	Todos APO Todos BAI Todos DSS Todos MEA	AP001-BP3 AP001-01
AP001-WP7	Comunicaciones de los objetivos TI	Todos APO Todos BAI Todos DSS Todos MEA	AP001-BP4 AP001-02
AP001-WP8	Evaluación de las opciones para la organización de TI	AP003.02	AP001-BP5 AP001-01/02
AP001-WP9	Ubicación operativa definida para la función TI	AP003.02	
AP001-WP10	Guía de clasificación de los datos	AP003.02 BAI02.01 DSS05.02 DSS06.01	AP001-BP6 AP001-02
AP001-WP11	Guías para la seguridad y control de los datos	BAI02.01	
AP001-WP12	Procedimientos de integridad de los datos	BAI02.01 DSS06.01	
AP001-WP13	Evaluación de la capacidad de los procesos	MEA01.03	AP001-BP7 AP001-01
AP001-WP14	Oportunidades de mejora de los procesos	Todos APO Todos BAI Todos DSS Todos MEA	
AP001-WP15	Objetivos de rendimiento y métricas para el seguimiento de la mejora de procesos	MEA01.02	
AP001-WP16	Acciones correctivas para la falta de cumplimiento	MEA01.05	AP001-BP8 AP001-01

Nota: Nota: Referirse a la **figura 7** para una completa lista de salidas comunes a todos los procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

Identificador del proceso	AP002	
Nombre del proceso	Gestionar la estrategia	
Descripción del proceso	Proporcionar una visión holística del entorno actual del negocio y de TI, la dirección futura, y las iniciativas necesarias para migrar al entorno futuro deseado. Apalancar los bloques y componentes constituyentes de la arquitectura empresarial, incluyendo los servicios externalizados y las capacidades relacionadas para facilitar una respuesta ágil, robusta y eficiente a los objetivos estratégicos.	
Descripción del propósito del proceso	Alinear los planes estratégicos de TI con los objetivos de negocio. Comunicar claramente los objetivos y las responsabilidades asociadas para que sean comprendidas por todos, con las opciones estratégicas identificadas, estructuradas e integradas con los planes de negocio.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
AP002-01	Todos los aspectos de la estrategia de TI están alineados con la estrategia empresarial.	
AP002-02	La estrategia de TI es eficiente en costes, apropiada, realista, alcanzable, equilibrada y focalizada en la corporación.	
AP002-03	Se pueden obtener y trazar objetivos claros y concretos en el corto plazo a partir de las iniciativas a largo plazo que pueden ser traducidos en planes operativos.	
AP002-04	TI es una palanca de valor para la corporación	
AP002-05	Existe una conciencia de la estrategia de TI y una clara asignación de responsabilidades en su implementación.	
Mejores prácticas (BPs)		
Número	Descripción	Soporta
AP002-BP1	Comprensión de la orientación corporativa Considerar el entorno corporativo actual, los procesos de negocio, la estrategia corporativa y los objetivos futuros. Considerar también el entorno externo de la corporación (palancas del sector, regulación relevante, bases para la competencia).	AP002-01/02
AP002-BP2	Evaluar el entorno, las capacidades y el rendimiento actual. Evaluar el rendimiento del negocio actual, las capacidades y los servicios TI externos y comprender la arquitectura corporativa en relación con las TI. Identificar asuntos relevantes que hayan ocurrido y desarrollar recomendaciones en áreas que puedan mejorar. Considerar opciones y aspectos diferenciales de los proveedores de servicios así como el impacto financiero y los potenciales costes y beneficios de la utilización de servicios externos.	
AP002-BP3	Definir las capacidades TI objetivo Definir las capacidades de negocio y de TI objetivo así como los servicios TI necesarios. Deberían estar basados en la comprensión del entorno y requerimientos corporativos; la evaluación de los procesos actuales de negocio y del entorno; los asuntos relevantes de las TI y la consideración de estándares de referencia, mejores prácticas y tecnologías emergentes validadas o propuestas innovadoras.	AP002-03
AP002-BP4	Llevar a cabo un análisis gap. Identificar las diferencias entre la situación actual y el entorno objetivo y considerar la alineación de activos (las capacidades que dan soporte a servicios) con los beneficios del negocio para optimizar inversiones la utilización de una base de activos internos y externos. Considerar los factores críticos de éxito para dar apoyo a la ejecución de la estrategia.	
AP002-BP5	Definir el plan estratégico y la hoja de ruta Crear un plan estratégico que defina, en cooperación con los agentes clave, como los objetivos relacionados con TI contribuirán a los objetivos estratégicos de la corporación. Incluir como TI apoyará los programas de inversión, procesos de negocio, servicios y activos TI. Orientar las TI para definir las iniciativas que serán necesarias para reducir las diferencias, la estrategia de aprovisionamiento y las medidas que se utilizarán para monitorizar la consecución de los objetivos y posteriormente priorizar las iniciativas y combinarlas para obtener una hoja de ruta de alto nivel.	AP002-04
AP002-BP6	Comunicar la estrategia y orientación de TI Crear conciencia y comprensión de los objetivos y orientación del negocio y de las TI, como se relega en la estrategia de TI, mediante la comunicación apropiada a los agentes implicados en toda la organización	AP002-05

Identificador de proceso	AP002 (cont.)	
Nombre de proceso	Gestionar la estrategia	
Productos del trabajo (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soporta
EDM04-WP1	Guías y principios para la asignación de recursos y capacidades	AP002-BP1 AP002-01/02
AP004-WP3	Oportunidades de innovación ligadas a las palancas de negocio	
Externo a COBIT	Estrategia corporativa y análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (DAFO) corporativo	
AP006-WP14	Oportunidades de optimización de costes	AP002-BP2 AP002-01/02
AP008-WP9	Definición de proyectos de mejora potenciales	
AP009-WP1	Diferencias identificadas en los servicios TI que se proporcionan al negocio	
AP009-WP7	Planes de acción de mejora y de resolución de deficiencias	
AP012-WP3	Incidentes y factores asociados a los riesgos emergentes	
AP012-WP6	Resultados del análisis de riesgos	
AP012-WP8	Perfiles de riesgo agregados, incluyendo el estado de las acciones de gestión del riesgo	
AP012-WP12	Propuestas de proyectos para la mitigación de riesgos	
BAI04-WP5	Mejoras priorizadas	
BAI04-WP6	Planes de capacidad y rendimiento	
BAI04-WP9	Acciones correctoras	
BAI09-WP3	Resultados de las revisiones de adecuación al propósito	
BAI09-WP9	Resultados de las revisiones de optimización de costes	
BAI09-WP10	Oportunidades para reducir los costes de los activos o incrementar su valor	
AP004-WP8	Resultados y recomendaciones para las iniciativas de prueba de concepto	AP002-BP3 AP002-03
AP004-WP9	Análisis de las iniciativas rechazadas	
EDM02-WP1	Evaluación de la alineación estratégica	AP002-BP4 AP002-03
AP004-WP10	Evaluación de la utilización de enfoques innovadores	
AP005-WP5	Expectativas de retorno de la inversión	
BAI01-WP11	Resultados del programa de seguimiento de la consecución de objetivos	
BAI01-WP14	Revisión de los resultados de stage-gate	
BAI01-WP31	Resultados de la revisión post-implantación	
EDM04-WP3	Plan de recursos aprobados	AP002-BP5 AP002-04
EDM04-WP7	Realimentación de la asignación y eficacia de los recursos y capacidades	
EDM04-WP8	Acciones correctoras de las desviaciones en la gestión de recursos	
AP003-WP1	Alcance definido de la arquitectura	
AP003-WP3	Proposición de valor y caso de negocio del concepto de arquitectura	
AP003-WP6	Modelo de arquitectura de la información	
AP003-WP7	Estrategia de alto nivel de implantación y migración	
AP003-WP8	Arquitecturas de transición	
AP005-WP3	Realimentación en la estrategia y objetivos	
AP005-WP4	Opciones de financiación	
AP006-WP5	Asignaciones presupuestarias	
AP006-WP6	Plan y presupuesto de TI	
AP006-WP7	Presupuestos de comunicaciones	
AP013-WP4	Casos de negocio de la seguridad de la información	
BAI09-WP13	Plan de acción para ajustar el número de licencias y las asignaciones	
DSS04-WP6	Opciones estratégicas aprobadas	
EDM04-WP4	Comunicación de las estrategias de aprovisionamiento	AP002-BP6 AP002-05

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

Identificador del Proceso	AP002 (cont.)		
Nombre del Proceso	Gestión de la Estrategia		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soporta
AP002-WP1	Fuentes y prioridades para los cambios	Interna	AP002-BP1 AP002-01/02
AP002-WP2	Base de las capacidades actuales	Interna	AP002-BP2 AP002-01/02
AP002-WP3	Las brechas (gaps) y los riesgos relacionados con las capacidades actuales	AP012.01	
AP002-WP4	Capacidad de análisis DAFO (SWOT)	Interna	
AP002-WP5	Objetivos relacionados con la TI de alto nivel	Interna	AP002-BP3 AP002-03
AP002-WP6	Capacidades de negocio y de TI obligatorios	Interna	
AP002-WP7	Cambios propuestos en la arquitectura de empresa	AP003.03	
AP002-WP8	Las brechas Gaps y los cambios necesarios para entender la capacidad objetivo.	EDM04.01 AP013.02 BAI03.11	AP002-BP4 AP002-03
AP002-WP9	Declaración del beneficio del Valor para el entorno del objetivo.	BAI03.11	
AP002-WP10	Definición de las iniciativas estratégicas	AP005.01	AP002-BP5 AP002-04
AP002-WP11	Iniciativas de evaluación de riesgos	AP005.01 AP012.01	
AP002-WP12	Hoja de ruta estratégica	EDM02.01 AP001.03 AP003.01 AP005.01 AP008.01	
AP002-WP13	Plan de comunicación	Interna	AP002-BP6 AP002-05
AP002-WP14	Paquete de Comunicación	Todos los APO Todos los BAI Todos los DSS Todos los MEA	

Nota: Referirse a la **figura 7** para una completa lista de salidas comunes a todos los procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

Identificador del Proceso	AP003	
Nombre del Proceso	Gestión de la Arquitectura de la Empresa	
Descripción del Proceso	Establecer una arquitectura común que consiste en capas de procesos de negocio, información, datos, aplicaciones y arquitectura de tecnología para el conocimiento eficaz de las estrategias y TI de la empresa mediante la creación de modelos y prácticas que describen las bases de referencia y las arquitecturas objetivo. Definir los requisitos para la taxonomía, normas, directrices, procedimientos, plantillas y herramientas, y proporcionar un enlace para estos componentes. Mejorar la alineación, la agilidad, mejorar la calidad de la información y generar ahorros de costos a través de iniciativas como la reutilización de los componentes.	
Declaración del propósito del proceso	Representar los diferentes bloques de construcción que componen la empresa y sus interrelaciones, así como los principios que guían su diseño y evolución en el tiempo, permitiendo una entrega estándar rápida y eficiente de los objetivos operativos y estratégicos.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
AP003-01	La arquitectura y las normas son eficaces en el apoyo a la empresa.	
AP003-02	Una cartera de servicios de arquitectura de la empresa apoya un cambio ágil de la empresa.	
AP003-03	Existen arquitecturas de dominio y/o federadas adecuadas y actualizadas que proporcionan información fiable de la arquitectura.	
AP003-04	Un marco común de arquitectura y metodología de la empresa, así como un repositorio integrado de arquitectura se utilizan para permitir la reutilización de las eficiencias en toda la empresa.	
Prácticas Base (BPs)		
Número	Descripción	Soporta
AP003-BP1	Desarrollar la visión de arquitectura empresarial. La visión arquitectura proporciona, una descripción de alto nivel de las arquitecturas de referencia y objetivo, cubriendo los dominios de negocio, información, datos, aplicaciones y tecnología. La visión de la arquitectura proporciona al patrocinador una herramienta clave para vender los beneficios de la capacidad propuesta a las partes interesadas dentro de la empresa. La visión de la arquitectura describe cómo la nueva capacidad cumplirá cuando esté implantada con las metas de la empresa y los objetivos estratégicos y las preocupaciones de los interesados.	AP003-01/03
AP003-BP2	Definir la arquitectura de referencia. La arquitectura de referencia describe las arquitecturas actuales y objetivo para los dominios de negocio, información, datos, aplicaciones y tecnología.	
AP003-BP3	Seleccionar oportunidades y soluciones. Racionalizar las brechas entre las arquitecturas de referencia y de destino, teniendo en cuenta las perspectivas de negocio y técnica, y agruparlos lógicamente en paquetes de trabajo del proyecto. Integrar el proyecto con todos los programas de inversión de TI relacionados para asegurar que las iniciativas de arquitectura están alineadas y permitir estas iniciativas como parte del cambio de la empresa. Convertir esto en colaboración con las partes interesadas clave de la empresa desde el negocio y las TI, e identificar oportunidades, soluciones y todas las restricciones de implementación	AP003-01/02
AP003-BP4	Definir la implementación de la arquitectura. Crear una implantación viable y un plan de migración alienados con los programas y proyectos previstos. Garantizar que el plan está estrechamente coordinado para asegurar que el valor se entrega y los recursos necesarios están disponibles para completar el trabajo necesario.	AP003-04
AP003-BP5	Proporcionar servicios de arquitectura de la empresa. La prestación de servicios de arquitectura empresarial incluye la orientación y seguimiento de los proyectos en implantación, la formalización de las formas de trabajar mediante contratos de arquitectura, y medir y comunicar el valor añadido de la arquitectura y la vigilancia del cumplimiento.	
Productos de Trabajo (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soporta
EDM04-WP2	Principios rectores para la arquitectura empresarial	AP003-BP1 AP003-01/03
AP002-WP12	Hoja de ruta estratégica	
Externo COBIT	Estrategia empresarial	
AP001-WP1	Definición de la estructura y funciones de la organización	AP003-BP2 AP003-01/03
AP001-WP2	Directrices operacionales de la empresa	
AP001-WP8	Evaluación de las opciones para la organización de TI	
AP001-WP9	Ubicación operacional definida de la función de TI	
AP001-WP10	Directrices de clasificación de datos	
Externo COBIT	Estrategia empresarial	
AP002-WP7	Cambios propuestos en la arquitectura de la empresa	AP003-BP3 AP003-01/02
Externo COBIT	• Estrategia de la empresa • Controladores de la empresa	

Identificador del Proceso	AP003 (cont.)		
Nombre del Proceso	Gestión de la Arquitectura de la Empresa		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soportes
AP003-WP1	Alcance definido de la arquitectura	AP002.05	AP003-BP1 AP003-01/03
AP003-WP2	Principios de arquitectura	BAI02.01 BAI03.01 BAI03.02	
AP003-WP3	Caso de negocio del concepto de arquitectura y propuesta de valor	AP002.05 AP005.03	
AP003-WP4	Descripciones del dominio de referencia y de la definición de la arquitectura	AP013.02 BAI02.01 BAI03.01 BAI03.02	AP003-BP2 AP003-01/03
AP003-WP5	Modelo de arquitectura de procesos	AP001.01	
AP003-WP6	Modelo de arquitectura de la información	AP002.05 BAI02.01 BAI03.02 DSS05.03 DSS05.04 DSS05.06	
AP003-WP7	Estrategia de aplicación y migración a alto nivel	AP002.05	AP003-BP3 AP003-01/02
AP003-WP8	Arquitecturas de transición	AP002.05	
AP003-WP9	Requerimientos de recursos	BAI01.02	AP003-BP4 AP003-04
AP003-WP10	Descripciones de las fases de implementación	BAI01.01 BAI01.02	
AP003-WP11	Requisitos de gobierno Arquitectura	BAI01.01	
AP003-WP12	Guía el desarrollo de soluciones	BAI02.01 BAI02.02 BAI03.02	AP003-BP5 AP003-04

Nota: Referirse a la **figura 7** para una completa lista de salidas comunes a todos los procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

Identificador del Proceso	AP004	
Nombre del Proceso	Gestión de la Innovación	
Descripción del Proceso	Mantener un conocimiento de tecnología de la información y las tendencias de los servicios relacionados, identificar oportunidades de innovación, y planificar cómo beneficiarse de la innovación en relación con las necesidades del negocio. Analizar que oportunidades para la innovación o mejora de negocio pueden ser generadas por las nuevas tecnologías, los servicios o la innovación empresarial en TI, así como a través de las tecnologías establecidas existentes y por el negocio y el proceso de innovación TI. Influir en las decisiones estratégicas de planificación y arquitectura empresarial.	
Declaración del propósito del proceso	Lograr una ventaja competitiva, la innovación empresarial y la mejora de la eficacia y eficiencia operacional mediante la explotación de tecnologías de la información.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
AP004-01	El valor de la empresa se crea a través de la cualificación y puesta en marcha de los avances e innovaciones más adecuadas en tecnología, métodos y soluciones de TI.	
AP004-02	Los objetivos de la empresa se unen con los beneficios de la calidad mejorada y / o la reducción de costos como resultado de la identificación e implementación de soluciones innovadoras.	
AP004-03	Se promueve y está habilitada la innovación, que forma parte de la cultura de la empresa.	
Mejores Prácticas (BPs)		
Número	Descripción	Soportes
AP004-BP1	Crear un entorno propicio para la innovación. Crear un entorno propicio para la innovación, teniendo en cuenta cuestiones tales como la cultura, la recompensa, la colaboración, foros de tecnología y mecanismos para promover y capturar ideas de los empleados.	AP004-03
AP004-BP2	Mantener una comprensión del entorno empresarial. Trabajar con las partes interesadas relevantes para entender sus retos. Mantener una adecuada comprensión de la estrategia de la empresa y el entorno competitivo u otras restricciones para que las oportunidades generadas por las nuevas tecnologías puedan ser identificados.	AP004-02
AP004-BP3	Monitorear y analizar el entorno tecnológico. Realizar un seguimiento sistemático y escaneo del entorno externo de la empresa para identificar las tecnologías emergentes que tienen el potencial de creación de valor (por ejemplo, mediante la realización de la estrategia de la empresa, optimizando los costes, evitando la obsolescencia y permitiendo unos mejores procesos de empresa y de TI). Monitorear el mercado, el panorama competitivo, sectores de la industria y las tendencias legales y reglamentarias para ser capaz de analizar las tecnologías emergentes o ideas de innovación en el contexto empresarial.	AP004-01
AP004-BP4	Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación. Analizar las tecnologías emergentes identificadas y / o otras sugerencias de innovación de TI. Trabajar con las partes interesadas para validar las hipótesis sobre el potencial de las nuevas tecnologías y la innovación.	AP004-01/02
AP004-BP5	Recomendar nuevas iniciativas apropiadas. Evaluar y controlar los resultados de las iniciativas de la prueba de concepto y, si es favorable, generar recomendaciones de nuevas iniciativas y obtener el apoyo de las partes interesadas.	
AP004-BP6	Supervisar la aplicación y el uso de la innovación. Supervisar la aplicación y uso de tecnologías e innovaciones emergentes durante la integración, la adopción y para el ciclo de vida económico para asegurar que los beneficios prometidos se realizan e identificar las lecciones aprendidas.	AP004-03
Work Products (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soportes
Externo COBIT	Análisis de la estrategia de empresa y DAFO (SWOT) de empresa.	AP004-BP2 AP004-02
	Tecnologías emergentes	AP004-BP3 AP004-01

Identificador del Proceso	AP004 (cont.)		
Nombre del Proceso	Gestión de la Innovación		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soportes
AP004-WP1	Plan de Innovación	Interno	AP004-BP1 AP004-03
AP004-WP2	Programa de reconocimiento y recompensa	AP007.04	
AP004-WP3	Oportunidades de innovación ligados a los impulsores del negocio	AP002.01	AP004-BP2 AP004-02
AP004-WP4	Análisis de la Investigación de las posibilidades de innovación	BAI03.01	AP004-BP3 AP004-01
AP004-WP5	Evaluaciones de las ideas de innovación	BAI03.01	AP004-BP4 AP004-01/02
AP004-WP6	Alcance de la prueba de concepto y esquema del caso de negocio	AP005.03 AP006.02	
AP004-WP7	Resultados del examen de las iniciativas de la prueba de concepto	Interno	
AP004-WP8	Resultados y recomendaciones de las iniciativas de la prueba de concepto	AP002.03 BAI03.09	AP004-BP5 AP004-01/02
AP004-WP9	Análisis de las iniciativas rechazadas	AP002.03 BAI03.08	
AP004-WP10	Evaluación de la utilización de enfoques innovadores	AP002.04 BAI03.02	AP004-BP6 AP004-03
AP004-WP11	Evaluación de los beneficios de innovación	AP005.04	
AP004-WP12	Planes de innovación ajustadas	Interno	

Nota: Referirse a la **figura 7** para una completa lista de salidas comunes a todos los procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID Proceso	AP005	
Nombre Proceso	Gestionar portfolio	
Descripción Proceso	Ejecutar la dirección estratégica decidida para las inversiones, en línea con la visión de la arquitectura empresarial y las características deseadas de las inversiones y carteras de servicios relacionadas, y considerar las diferentes categorías de las inversiones y los recursos y las limitaciones de financiación. Evaluar, priorizar y equilibrar programas y servicios, gestionando la demanda dentro de las limitaciones de recursos y financiación, de acuerdo con los objetivos estratégicos, el valor y riesgo empresarial. Desplaza los programas seleccionados a la cartera de servicios activos para su ejecución. Supervisar el rendimiento de la cartera global de servicios y programas, proponer los ajustes necesarios en respuesta a programas y rendimiento de los servicios o el cambio de prioridades de la empresa.	
Finalidad Proceso	Optimizar el rendimiento de la cartera general de aplicaciones, el rendimiento de los servicios y el cambio de prioridades y demandas empresariales.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
AP005-01	Una combinación de inversiones adecuada se define y se alinea con la estrategia empresarial	
AP005-02	Las fuentes de financiación de la inversión están identificadas y disponibles	
AP005-03	Casos de negocio de aplicaciones se evalúan y priorizan antes asignarles fondos.	
AP005-04	Existe una visión completa y precisa del desempeño de la cartera de inversiones.	
AP005-05	Cambios en el programa de inversiones se reflejan en las carteras de servicios de TI, los activos y los recursos pertinentes.	
AP005-06	Se han obtenido beneficios como resultado de su monitorización.	
Prácticas Base (BPs)		
Número	Descripción	Soporte
AP005-BP1	Establecer el mix de objetivos de inversión Revisar y asegurar la transparencia de las estrategias empresariales y de IT, así como los servicios actuales. Definir un mix apropiado de objetivos, basado en coste, alineamiento con la estrategia, y medidas financieras como coste y ROI esperado sobre el ciclo económico complete, grado de riesgo y tipo de beneficio para las aplicaciones en la cartera. Ajustar las estrategias empresariales e IT cuando sea necesario.	AP005-01
AP005-BP2	Determinar la disponibilidad y fuentes de fondos. Determinar las fuentes potenciales de fondos, las diferentes opciones e implicaciones de estas sobre las expectativas de retorno de inversión.	AP005-02
AP005-BP3	Evaluar y seleccionar aplicaciones para financiar Basándose en el mix de requisitos de la cartera global de inversiones, evaluar y priorizar los casos de negocio de aplicaciones y decidir las propuestas de inversión. Asignar fondos e iniciar aplicaciones.	AP005-03
AP005-BP4	Monitorizar, optimizar e informar sobre el rendimiento de la cartera de inversiones A lo largo de todo el ciclo de vida, de forma regular, monitorizar y optimizar el rendimiento de la cartera de inversiones y aplicaciones individuales.	AP005-04
AP005-BP5	Mantener carteras Mantener las carteras de programas de inversión y proyectos, servicios IT y activos.	AP005-05
AP005-BP6	Gestionar la consecución de beneficios. Monitorizar los beneficios de proveer y mantener los servicios y capacidades IT apropiadas, basándose en lo acordado y el caso de negocio actual.	AP005-04/06

ID Proceso	AP005 (cont.)	
Nombre Proceso	Gestionar portfolio	
Productos (WPs)		
Entradas		
Número	Número	Soporte
EDM02-WP3	Tipos de inversión y criterios	AP005-BP1 AP005-01
AP002-WP10	Definición de las iniciativas estratégicas	
AP002-WP11	Iniciativas de evaluación de riesgos	
AP002-WP12	Hoja de ruta estratégica	
AP006-WP4	Priorización y clasificación de las iniciativas de TI	
AP009-WP2	Definiciones de los servicios estándar	
BAI03-WP17	Definiciones de Servicios	
EDM02-WP1	Evaluación de la alineación estratégica	AP005-BP3 AP005-03
EDM02-WP2	Evaluación de inversiones y carteras de servicios	
EDM02-WP3	Tipos de inversión y criterios	
AP003-WP3	Arquitectura caso concepto de negocio y propuesta de valor	
AP004-WP6	Prueba de concepto del alcance y límites del caso de negocio	
AP006-WP5	Asignaciones presupuestarias	
AP006-WP6	Presupuesto y plan TIC	
AP006-WP7	Comunicaciones Presupuesto	
AP009-WP1	Identificación de gaps en la orientación hacia el negocio de los servicios TIC	
AP009-WP4	SLAs	
BAI01-WP2	Concepto de caso de negocio de la aplicación	
BAI01-WP3	Mandato e instrucciones del programa	
BAI01-WP4	Plan de realización de beneficios de la aplicación	
EDM02-WP2	Evaluación de inversiones y carteras de servicios	AP005-BP4 AP005-04
EDM02-WP5	Comentarios sobre el desempeño de la cartera y rendimiento del programa	
EDM02-WP6	Acciones para mejorar la entrega de valor	
AP004-WP11	Evaluación de los beneficios de innovación	
BAI01-WP14	Revisión resultados Etapa-Puerta	
BAI01-WP34	Comunicación de la finalización del programa y rendición de cuentas	AP005-BP5 AP005-05
BAI03-WP18	Cartera de servicios actualizada	
BAI01-WP8	Presupuesto por programas y registro beneficios	AP005-BP6 AP005-04/06
BAI01-WP10	Resultados del control de la realización de beneficios	

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID Proceso	AP005 (cont.)		
Nombre Proceso	Gestionar portfolio		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soporte
AP005-WP1	Definición del mix de inversiones	Interna	AP005-BP1 AP005-01
AP005-WP2	Identificación de recursos y capacidades requeridas para apoyar la estrategia	Interna	
AP005-WP3	Comentarios sobre la estrategia y objetivos	AP002.05	
AP005-WP4	Opciones de financiación	AP002.05	AP005-BP2 AP005-02
AP005-WP5	Expectativas de retorno de inversión	EDM02.01 AP002.04 AP006.02 BAI01.06	
AP005-WP6	Caso de negocio de la aplicación	AP006.02 BAI01.02	
AP005-WP7	Evaluación de casos de negocios	AP006.02 BAI01.06	AP005-BP3 AP005-03
AP005-WP8	Programas seleccionados con hitos de retorno de inversión (ROI)	EDM02.01 BAI01.04	
AP005-WP9	Informes de rendimiento cartera de inversiones	EDM02.03 AP009.04 BAI01.06 MEA01.03	
AP005-WP10	Carteras actualizadas de programas, servicios y activos	AP009.02 BAI01.01	AP005-BP5 AP005-05
AP005-WP11	Resultados de beneficio y comunicaciones relacionadas	EDM02.01 AP009.04 BAI01.06	AP005-BP6 AP005-04/06
AP005-WP12	Acciones correctivas para mejorar la realización de beneficios	AP009.04 BAI01.06	

Nota: Referirse a la **figura 7** para una lista completa de las salidas comunes a todos los procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID Proceso	AP006	
Nombre Proceso	Gestionar Presupuesto y costes	
Descripción Proceso	Administrar las actividades financieras relacionadas con las TIC en el negocio y las funciones TIC, abarcando presupuesto, coste y gestión de beneficios, además la priorización gastos mediante el uso de prácticas formales de presupuesto y un sistema justo y equitativo de asignación de costos para la empresa. Consulte a las partes interesadas para identificar y controlar los costos totales y beneficios en el contexto de los planes estratégicos y tácticos de TIC, e iniciar acciones correctivas cuando sea necesario.	
Finalidad Proceso	Fomentar la asociación entre las TIC y las partes interesadas de la empresa para facilitar el uso eficaz y eficiente de los recursos relacionados con las TIC y proporcionar transparencia y responsabilidad en el coste y valor de negocio de las soluciones y servicios. Habilitar la empresa para tomar decisiones informadas sobre el uso de soluciones y servicios de TIC.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
AP006-01	Un presupuesto transparente y completo de TIC para que refleje con precisión los gastos previstos.	
AP006-02	La asignación de los recursos de TIC para las iniciativas TIC se prioriza en base a las necesidades de la empresa.	
AP006-03	Los costos de los servicios se asignan de manera equitativa	
AP006-04	Los presupuestos se pueden comparar con precisión a los costes reales.	
Prácticas Base (BPs)		
Número	Descripción	Soporte
AP006-BP1	Administrar las finanzas y la contabilidad. Establecer y mantener un método para contabilizar todos los costes TIC, las inversiones y la depreciación como una parte integral de los sistemas financieros de la empresa y el plan de cuentas para gestionar las inversiones y los costes TIC. Capturar y asignar los costos reales, analizar las diferencias entre las previsiones y los costes reales, e informar utilizando sistemas de medición financieros de la empresa.	AP006-01
AP006-BP2	Priorizar la asignación de recursos Implementar un proceso de toma de decisiones para priorizar la asignación de recursos y reglas para las inversiones discrecionales por unidades de negocio individuales. Incluir el uso potencial de proveedores de servicios externos y considerar la compra, desarrollo y opciones de alquiler.	AP006-02
AP006-BP3	Crear y mantener los presupuestos. Preparar un presupuesto que refleje las prioridades de inversión en apoyo a los objetivos estratégicos basados en la cartera de programas habilitados para TIC y servicios TIC.	AP006-01/04
AP006-BP4	Modelar y asignar costos. Establecer y utilizar un modelo de costes TIC basado en la definición del servicio, asegurando que la asignación de los costes de los servicios es identificable, medible y predecible, para fomentar el uso responsable de los recursos, incluyendo los proporcionados por los proveedores de servicios. Regularmente revisar y comparar la adecuación del modelo de coste/cancelaciones cargos para mantener su relevancia y adecuación a la evolución de las actividades empresariales y TIC.	AP006-03
AP006-BP5	Gestionar Costes. Implementar un proceso de gestión de costes comparando los costes reales a los presupuestos. Los costes deben ser monitorizados e informados y, en el caso de desviaciones, identificados de forma oportuna, así como y su impacto en los procesos empresariales y servicios evaluados.	AP006-04

ID Proceso	AP006 (cont.)		
Nombre Proceso	ManagGestionar presupuesto y Costes		
Productos (WPs)			
Entradas			
Número	Descripción	Soporte	
BAI09-WP1	Registro de activos	AP006-BP1 AP006-01	
EDM02-WP2	Evaluación de inversiones y cartera de servicios	AP006-BP2 AP006-02	
EDM02-WP6	Acciones para mejorar la entrega de valor		
AP004-WP6	Prueba de concepto del alcance y límites del caso de negocio		
AP005-WP5	Expectativas de retorno de inversión		
AP005-WP6	Caso de negocio de la aplicación		
AP005-WP7	Evaluación de caso de negocio		
EDM02-WP5	Comentarios sobre el rendimiento de la cartera y aplicación	AP006-BP5 AP006-04	
BAI01-WP4	Plan de realización de beneficios de la aplicación		
BAI01-WP8	Presupuesto por aplicaciones y registro de beneficios registran		
BAI01-WP10	Resultados de la monitorización de la realización de beneficios		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soporte
AP006-WP1	Procesos de contabilidad	Interna	AP006-BP1 AP006-01
AP006-WP2	Esquema de clasificación de costes TIC	Interna	
AP006-WP3	Prácticas de planificación financiera	Interna	
AP006-WP4	Priorización y clasificación de las iniciativas TIC	AP005.01	AP006-BP2 AP006-02
AP006-WP5	Asignaciones presupuestarias	AP002.05 AP005.03 AP007.05 BAI03.11	
AP006-WP6	Presupuesto y plan TIC	AP002.05 AP005.03 AP007.01 BAI03.11	AP006-BP3 AP006-01/04
AP006-WP7	Comunicaciones sobre presupuesto	AP002.05 AP005.03 AP007.01 BAI03.11	
AP006-WP8	Costes TIC categorizados	Interna	AP006-BP4 AP006-03
AP006-WP9	Modelo de asignación de costes	Interna	
AP006-WP10	Comunicaciones de asignación de costes	Interna	
AP006-WP11	Procedimientos operativos	Interna	
AP006-WP12	Método de recogida de datos de coste	Interna	AP006-BP5 AP006-04
AP006-WP13	Método de consolidación de costes	Interna	
AP006-WP14	Oportunidades de optimización de costes	AP002.02	

Nota: Referirse a la **figura 7** para una lista completa de las salidas comunes a todos los procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID Proceso	AP007	
Nombre Proceso	Gestionar Recursos Humanos	
Descripción Proceso	Proporcionar un enfoque estructurado para asegurar la estructuración óptima, emplazamiento, los derechos de decisión y las habilidades de los recursos humanos. Esto incluye la comunicación de las funciones y responsabilidades definidos, el aprendizaje y los planes de crecimiento y las expectativas de rendimiento, con el apoyo de gente competente y motivada.	
Finalidad Proceso	Optimizar las capacidades de recursos humanos para adecuarse a los objetivos empresariales	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
AP007-01	La estructura y las relaciones de la organización TIC son flexibles y receptivas	
AP007-02	Los recursos humanos se administran con eficacia y eficiencia	
Prácticas Base (BPs)		
Número	Descripción	Soporte
AP007-BP1	Mantener una dotación de personal adecuada y apropiada. Evaluar las necesidades de personal de forma regular o en cambios importantes de la empresa, operacionales o de los entornos TIC para asegurar que la empresa tiene suficientes recursos humanos para apoyar sus metas y objetivos. La dotación de personal incluye tanto los recursos internos y externos.	AP007-01/02
AP007-BP2	Identificar el personal TIC clave. Identificar el personal TIC clave y reducir, capturando el conocimiento (documentación), al mínimo la dependencia en un solo individuo, el cual realiza una función crítica. También se puede considerar el intercambio de conocimientos, la planificación de la sucesión y la sustitución.	AP007-01
AP007-BP3	Mantener las habilidades y competencias del personal. Definir y gestionar las habilidades y competencias necesarias. Regularmente verificar que el personal tenga las competencias necesarias para cumplir sus funciones, en base a su educación, formación y / o experiencia, y en su caso verificar que se mantienen estas competencias, el uso de programas de cualificación y certificación. Proporcionar a los empleados el aprendizaje y oportunidades para mantener sus conocimientos, habilidades y competencias a un nivel necesario para alcanzar los objetivos de la empresa.	AP007-02
AP007-BP4	Evaluar el desempeño de los empleados. Realizar periódicamente evaluaciones de desempeño de forma habitual respecto objetivos individuales derivados de las metas de la empresa, las normas establecidas, las responsabilidades específicas del trabajo, y las habilidades y marco de competencias. Los empleados deben recibir entrenamiento en el rendimiento y conducta siempre que sea apropiado.	AP007-02
AP007-BP5	Planificar y realizar el seguimiento del uso de las TIC y recursos humanos Comprender y realizar un seguimiento de la demanda actual y futura para el negocio y recursos humanos TIC con responsabilidades en TIC corporativas. Identificar deficiencias y hacer aportaciones a planes de abastecimiento, procesos de reclutamiento y planes de procesos de provisión de empresa y TIC, así como los procesos de contratación de negocio y TIC.	AP007-01/02
AP007-BP6	Gestión de personal contratado. Asegurar que los consultores y el personal contratado, que apoyan a la empresa con habilidades TIC, conocen y cumplen las políticas de la organización y además conocen los acuerdos de los requisitos contractuales.	AP007-02

ID Proceso	AP007 (cont.)	
Nombre Proceso	Gestionar Recursos Humanos	
Productos (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soporte
EDM04-WP1	Principios rectores para la asignación de recursos y capacidades	AP007-BP1 AP007-01/02
EDM04-WP3	Plan de recursos aprobado	
EDM04-WP8	Medidas correctivas para afrontar las desviaciones en gestión de recursos	
AP001-WP5	Definición de prácticas de supervisión	
AP006-WP6	Presupuesto y plan TIC	
AP006-WP7	Comunicaciones presupuesto	
Externo COBIT	<ul style="list-style-type: none">•Metas y objetivos empresariales•Políticas y procedimientos de recursos humanos	
EDM01-WP5	Enfoque de sistema de recompensa	AP007-BP3 AP007-02
EDM04-WP8	Medidas correctivas para afrontar las desviaciones de gestión de recursos	
BAI08-WP3	Repositorios de conocimiento publicado	
BAI08-WP5	Conciencia de conocimiento y planes de formación	
DSS04-WP14	Requisitos de formación	
DSS04-WP15	Monitorización de resultados de habilidades y competencias	
Externo COBIT	Metas y objetivos de la empresa	
EDM01-WP5	Enfoque de sistema de recompensa	AP007-BP4 AP007-02
AP004-WP2	Programa de reconocimiento y recompensa	
BAI05-WP7	Alineación de objetivos del rendimiento de recursos humanos Alineados	
BAI05-WP14	Resultados de la revisión de desempeño de recursos humanos	
DSS06-WP6	Derechos de acceso asignados	
Externo COBIT	Metas y objetivos de la empresa	
EDM04-WP4	Comunicación de las estrategias de movilización de recursos	AP007-BP5 AP007-01/02
EDM04-WP7	Comentarios sobre la asignación y eficacia de los recursos y capacidades	
AP006-WP5	Asignaciones presupuestarias	
BAI01-WP9	Recursos necesarios y roles	
BAI01-WP28	Necesidades de recursos del proyecto	
Externo COBIT	<ul style="list-style-type: none">• Carteras actuales y futuras• Estructura de la organización empresarial	
BAI01-WP9	Recursos necesarios y roles	AP007-BP6 AP007-02
BAI01-WP28	Necesidades de recursos del proyecto	
BAI01-WP34	Comunicación de la finalización del programa y rendición de cuentas	

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID Proceso	AP007 (cont.)		
Nombre Proceso	Gestionar Recursos Humanos		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soporte
AP007-WP1	Evaluaciones de requerimientos de personal	Interna	AP007-BP1 AP007-01/02
AP007-WP2	Planes de desarrollo de competencias y carrera	Interna	
AP007-WP3	Planes de provisión de personal	Interna	
AP007-WP4	Lista del personal clave	Interna	AP007-BP2 AP007-01
AP007-WP5	Habilidades y matriz de competencias	AP001.02 BAI01.02 BAI01.04	AP007-BP3 AP007-02
AP007-WP6	Plan de desarrollo de habilidades	EDM04.01 APO01.02	
AP007-WP7	Revisión de informes	Interna	
AP007-WP8	Objetivos de personal	Interna	AP007-BP4 AP007-02
AP007-WP9	Evaluaciones de rendimiento	Interna	
AP007-WP10	Planes de mejora	Interna	
AP007-WP11	Inventario de recursos humanos de negocio y TIC	BAI01.04	AP007-BP5 AP007-01/02
AP007-WP12	Análisis de los déficits en recursos	BAI01.06	
AP007-WP13	Registros de utilización de recursos	BAI01.06	
AP007-WP14	Políticas de personal contratado	Interna	AP007-BP6 AP007-02
AP007-WP15	Acuerdos contractuales	Interna	
AP007-WP16	Revisiones de acuerdos contractuales	Interna	

Nota: Referirse a la **figura 7** para una lista completa de las salidas comunes a todos los procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID Proceso	AP008	
Nombre Proceso	Gestionar Relaciones	
Descripción Proceso	Gestionar las relaciones entre el negocio y TIC de manera formal y transparente que asegure la focalización en el logro de un objetivo común y compartido de resultados empresariales exitosos en apoyo de los objetivos estratégicos y en las limitaciones de presupuestos y tolerancia al riesgo. Basar la relación en la confianza mutua, el uso de términos abiertos y comprensibles, lenguaje común, voluntad de asumir la propiedad y la responsabilidad de las decisiones clave.	
Finalidad Proceso	Crear resultados mejores, aumento de la seguridad, confianza en TIC y el uso eficaz de los recursos.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
AP008-01	Las estrategias empresariales, planes y requisitos se entienden bien y están documentados y aprobados.	
AP008-02	Existen buenas relaciones entre la empresa y TIC	
AP008-03	Los accionistas de la empresa son conscientes de las oportunidades tecnológicas	
Prácticas Base (BPs)		
Número	Descripción	Soporte
AP008-BP1	Comprender las expectativas empresariales. Comprender los problemas y objetivos de negocio actuales y expectativas de para TIC. Asegurar los requisitos se comprenden, se gestionan y comunican, y su estado acordado y aprobado.	AP008-01
AP008-BP2	Identificar las oportunidades, riesgos y limitaciones TIC para mejorar el negocio. Identificar oportunidades potenciales para que las TIC sean un facilitador del incremento del rendimiento empresarial.	AP008-02
AP008-BP3	Gestión de las relaciones comerciales. Gestionar la relación con los clientes (empresarios). Asegurar que los roles y responsabilidades están definidos y asignados, y se facilita la comunicación.	AP008-03
AP008-BP4	Coordinar y comunicar. Trabajar con los interesados y coordinar la entrega de principio a fin de los servicios TIC y soluciones aportadas a la empresa.	AP008-02/03
AP008-BP5	Proporcionar información para la mejora continua de los servicios. Mejorar de forma continua, evolucionar los servicios TIC y la prestación de servicios a la empresa para alinearse con la evolución de requisitos empresariales y tecnológicos.	
Productos (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soporte
AP002-WP12	Hoja de ruta estratégica	AP008-BP1 AP008-01
AP009-WP1	Déficits para el negocio de los servicios de TIC	AP008-BP2 AP008-02
AP009-WP6	Informes del rendimiento de nivel de servicio	
AP009-WP7	Planes de mejora y soluciones	
AP011-WP11	Causas raíz en errores de calidad	
DSS02-WP5	Incidentes clasificados y priorizados y solicitudes de servicio	AP008-BP3 AP008-03
DSS02-WP11	Solicitudes de servicio cerradas e incidentes	
DSS02-WP12	Confirmación del usuario respecto al cumplimiento o resolución satisfactoria	
DSS02-WP13	Informes del estado y tendencias de los incidentes	
DSS02-WP14	Informe del estado de cumplimiento de solicitudes tendencias	AP008-BP4 AP008-02/03
AP009-WP4	ANS	
AP012-WP14	Comunicación impacto Riesgo	
BAI05-WP10	Plan de operaciones y uso	
BAI07-WP11	Plan de apoyo suplementario	
BAI09-WP4	Comunicación de las paradas de mantenimiento planificado	
DSS03-WP9	Comunicación de conocimientos adquiridos	

ID Proceso	AP008 (cont.)		
Nombre Proceso	Gestionar Relaciones		
Productos (WPs)			
Entradas			
Número	Descripción	Soporte	
AP009-WP3	Catálogos de servicio	AP008-BP5 AP008-02/03	
AP011-WP5	Requerimientos del cliente para la gestión de calidad		
AP011-WP7	Revisión de los resultados de calidad del servicio, incluyendo el feedback del cliente		
AP011-WP8	Resultados de revisiones de calidad y audits		
AP011-WP10	Resultados en la monitorización de la calidad en la prestación de soluciones y servicios		
BAI03-WP15	Plan mantenimiento		
BAI05-WP11	Criterios de éxito y resultados		
BAI07-WP11	Plan de apoyo suplementario		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soporte
AP008-WP1	Expectativas de negocio acordadas y clarificadas	Interna	AP008-BP1 AP008-01
AP008-WP2	Acuerdos sobre pasos siguientes y planes de acción	Interna	AP008-BP2 AP008-02
AP008-WP3	Acuerdo sobre decisiones clave	Interna	AP008-BP3 AP008-03
AP008-WP4	Estado de reclamaciones y escalado	Interna	AP008-BP4 AP008-02/03
AP008-WP5	Plan Comunicaciones	Interna	
AP008-WP6	Paquetes comunicación	Interna	
AP008-WP7	Respuestas del cliente	Interna	AP008-BP5 AP008-02/03
AP008-WP8	Análisis satisfacción	AP009.04	
AP008-WP9	Definición de los proyectos potenciales de mejora	AP002.02 BAI03.11	

Nota: Referirse a la **figura 7** para una lista completa de las salidas comunes a todos los procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID Proceso	AP009	
Nombre Proceso	Gestionar Acuerdos Servicio	
Descripción Proceso	Alinear los servicios TIC y los niveles de servicio con las necesidades y expectativas de la empresa, incluyendo la identificación, especificación, diseño, edición, acuerdo, y la supervisión de los servicios TIC, niveles de servicio e indicadores de desempeño.	
Finalidad Proceso	Asegurar que los servicios TIC y los niveles de servicio satisfacen las necesidades empresariales actuales y futuras.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
AP009-01	La empresa puede utilizar eficazmente los servicios TIC tal como se definen en el catálogo.	
AP009-02	Los acuerdos de servicio reflejan las necesidades empresariales y las capacidades TIC.	
AP009-03	Los servicios TIC funcionan según lo establecido en los acuerdos de servicios.	
Prácticas Base (BPs)		
Número	Descripción	Soporte
AP009-BP1	Identificar los servicios TIC. Analizar los requerimientos de negocio y la forma en que los servicios TIC y los niveles de servicio soportan los procesos de negocio. Comentar y acordar con la empresa sobre los servicios posibles y niveles de servicio, y compararlos con la actual cartera de servicios para identificar nuevos servicios, modificaciones u opciones de nivel de servicio.	AP009-01
AP009-BP2	Catalogar los servicios TIC Definir y mantener uno o más catálogos de servicios para grupos diana relevantes.Publicar y mantener actualizados en los catálogos los servicios TIC facilitados.	AP009-01
AP009-BP3	Definir y preparar acuerdos de servicio. Definir y preparar loa acuerdos de servicio basándose en las opciones del catálogo de servicios. Incluir acuerdos operacionales internos.	AP009-01/02
AP009-BP4	Monitorizar e informar sobre los niveles de servicio. Monitorizar los niveles de servicio, informar sobre logros e identificar tendencias. Proveer la información de gestión apropiada para facilitar la gestión del rendimiento.	AP009-03
AP009-BP5	Revisar acuerdos de servicio y contratos. Realizar revisiones periódicas de los acuerdos de servicio y revisarlos cuando sea necesario.	AP009-03
Productos (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soporte
EDM04-WP3	Plan de recursos aprobado	AP009-BP2 AP009-01
EDM04-WP4	Comunicación de las estrategias de movilización de recursos	
AP005-WP10	Carteras actualizadas de programas, servicios y activos	
AP011-WP5	Requisitos del cliente para la gestión de la calidad	AP009-BP3 AP009-01/02
EDM04-WP8	Medidas correctivas para hacer frente a las desviaciones de gestión de recursos	AP009-BP4 AP009-03
AP005-WP9	Informes de rendimiento cartera de inversiones	
AP005-WP11	Resultado de beneficio y comunicaciones relacionadas	
AP005-WP12	Acciones correctoras para mejorar la obtención de beneficios	
AP008-WP8	Análisis de satisfacción	
AP011-WP8	Resultados de las revisiones de calidad y auditorías	
AP011-WP10	Resultados de solución y monitorización de la calidad en la provisión de servicios	
AP011-WP11	Causas raíz déficits de calidad	
DSS02-WP5	Incidentes y solicitudes de servicio clasificados y priorizados	
DSS02-WP11	Solicitudes de servicio e incidentes cerrados	
DSS02-WP13	Informe de la situación de incidentes y tendencia	
DSS02-WP14	Informe de la situación de solicitudes finalizadas y tendencia	
EDM04-WP7	Feedback sobre la asignación y efectividad de recursos y capacidades	AP009-BP5 AP009-03
AP011-WP7	Revisión de resultados de calidad del servicio incluyendo feedback del cliente	
AP011-WP8	Resultados de revisiones de calidad y audits	
BAI04-WP2	Evaluaciones de SLAs	

ID Proceso	AP009 (cont.)		
Nombre Proceso	Gestionar acuerdos de servicio		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soporte
AP009-WP1	Déficits empresariales identificados en servicios TIC	AP002.02 AP005.03 AP008.02	AP009-BP1 AP009-01
AP009-WP2	Definiciones de servicios estándar	AP005.01	
AP009-WP3	Catálogos de servicio	AP008.05	AP009-BP2 AP009-01
AP009-WP4	SLAs	AP005.03 AP008.04 DSS01.02 DSS02.01 DSS02.02 DSS04.01 DSS05.02 DSS05.03	AP009-BP3 AP009-01/02
AP009-WP5	OLAs	DSS01.02 DSS02.07 DSS04.03 DSS05.03	
AP009-WP6	Informes de rendimiento de nivel de servicio	AP008.02 MEA01.03	AP009-BP4 AP009-03
AP009-WP7	Planes de mejora y ajustes	AP002.02 AP008.02	
AP009-WP8	Revisiones SLA	Interna	AP009-BP5 AP009-03

Nota: Referirse a la **figura 7** para una lista completa de las salidas comunes a todos los procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	AP010	
Nombre del proceso	Gestionar los proveedores	
Descripción del proceso	Gestionar los servicios relacionados con TI por todos los tipos de proveedores para asegurar los requerimientos de negocio, incluyendo la selección de proveedores, gestión de las relaciones, gestión de contratos, y revisar y monitorizar la actuación del proveedor para comprobar su efectividad y cumplimiento.	
Declaración del propósito del proceso	Minimizar el riesgo asociado con el incumplimiento de proveedores y asegurar un precio competitivo.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
AP010-01	Cumplimiento del proveedor según acordado	
AP010-02	Riesgo de proveedor es evaluado y abordado adecuadamente	
AP010-03	Relaciones con proveedores funcionan de forma efectiva	
Prácticas Base (BPs)		
Número	Descripción	Soportes
AP010-BP1	Identificar y evaluar las relaciones y contratos con el proveedor Identificar proveedores y los contratos asociados siendo categorizados por tipo, relevancia y criticidad. Establecer criterios de evaluación de proveedores y contratos y evaluar la cartera global de proveedores y contratos existentes y alternativos.	AP010-03
AP010-BP2	Seleccionar proveedores Seleccionar proveedores de acuerdo con una práctica justa y formal para garantizar un mejor ajuste viable basado en los requisitos especificados. Los requisitos deben ser optimizados con el aporte de los posibles proveedores.	AP010-01/03
AP010-BP3	Gestionar las relaciones y contratos con el proveedor Formalizar y gestionar la relación con los proveedores para cada proveedor. Administrar, mantener y supervisar los contratos y la prestación de servicios. Asegurar que los contratos nuevos o modificados se ajustan a las normas de la empresa y los requisitos legales y reglamentarios. Tratar con las disputas contractuales.	AP010-03
AP010-BP4	Gestionar el riesgo del proveedor Identificar y gestionar los riesgos relativos a la capacidad de los proveedores para proporcionar continuamente la prestación de servicios segura, eficiente y eficaz.	AP010-02
AP010-BP5	Monitorizar el desempeño y cumplimiento del proveedor Revisar periódicamente el desempeño general de los proveedores, el cumplimiento de los requisitos del contrato, y la relación calidad-precio, y abordar las cuestiones identificadas.	AP010-01/03
Productos de trabajo (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soportes
Externo COBIT	Contrato del proveedor	AP010-BP1 AP010-03
BAI02-WP5	Plan de adquisición / Desarrollo a alto nivel.	AP010-BP2 AP010-01/03
BAI03-WP5	Plan aprobado de adquisición	AP010-BP3 AP010-03
AP012-WP9	Informes de análisis de riesgos y perfil de riesgo para Grupos de interés.	
AP012-WP10	Resultados de las evaluaciones de riesgos de terceros.	AP010-BP4 AP010-02

ID del proceso	AP010 (cont.)		
Nombre del proceso	Gestionar proveedores		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soportes
AP010-WP1	Criterios de relevancia del proveedor y evaluación	Interna	AP010-BP1 AP010-03
AP010-WP2	Catálogo del proveedor	BAI02.02	
AP010-WP3	Revisiones potenciales a contratos del proveedor	Interna	
AP010-WP4	Peticiones de solicitud de información (RFI) y peticiones de propuestas (RFP) a proveedores.	BAI02.01 BAI02.02	AP010-BP2 AP010-01/03
AP010-WP5	Evaluaciones de RFI y RFP	BAI02.02	
AP010-WP6	Decisión del resultado de evaluación del proveedor	EDM04.01 BAI02.02	
AP010-WP7	Roles y responsabilidades del proveedor.	Interna	AP010-BP3 AP010-03
AP010-WP8	Proceso de comunicación y revisión.	Interna	
AP010-WP9	Resultados y mejoras sugeridas	Interna	
AP010-WP10	Identificar el riesgo de entrega del proveedor	AP012.01 AP012.03 BAI01.01	AP010-BP4 AP010-02
AP010-WP11	Identificar requerimientos del contrato para minimizar riesgos	Interna	
AP010-WP12	Criterios de supervisión del cumplimiento del proveedor	Interna	AP010-BP5 AP010-01/03
AP010-WP13	Resultados de la supervisión del cumplimiento del proveedor	MEA01.03	

Nota: Para una lista completa de salidas comunes a todos los procesos diríjanse a la **figura 7**.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	AP011	
Nombre del proceso	Gestionar la calidad	
Descripción del proceso	Definir y comunicar los requisitos de calidad en todos los procesos, los procedimientos y los resultados empresariales relacionados, incluyendo los controles, monitorización continua y el uso de prácticas probadas y estándares en la mejora continua y las acciones de eficiencia.	
Declaración del propósito del proceso	Asegurar la entrega consistente de soluciones y servicios para ofrecer los requisitos de calidad de la empresa y satisfacer las necesidades de los grupos de interés.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
AP011-01	Los grupos de interés están satisfechos con la calidad de las soluciones y servicios.	
AP011-02	Los resultados del proyecto y de prestación de servicios son predecibles.	
AP011-03	Los requisitos de calidad se aplican en todos los procesos.	
Prácticas Base (BPs)		
Número	Descripción	Soportes
AP011-BP1	Establecer un Sistema de la gestión de la calidad (SGC) Establecer y mantener un SGC que proporcione un estándar, enfoque formal y continuo a la gestión de calidad de la información, permitiendo a los procesos de tecnología y negocio estar alineados con los requerimientos del negocio y de gestión de calidad de la empresa.	AP011-03
AP011-BP2	Definir y gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad. Identificar y mantener los requisitos, normas, procedimientos y prácticas para los procesos clave para orientar la empresa en el cumplimiento de los objetivos acordado en el SGC. Esto debería estar en línea con los requisitos del marco de control de TI. Considere la certificación de los procesos clave, unidades de organización, productos o servicios.	
AP011-BP3	Enfocar la gestión de calidad hacia los clientes. Enfoque de gestión de la calidad en los clientes mediante la determinación de sus necesidades y garantizando la alineación con las prácticas de gestión de la calidad.	AP011-01/02
AP011-BP4	Ejecutar monitoreo, control y revisiones de la calidad. Supervisar la calidad de los procesos y servicios de forma continua como se define por el SGC. Definir, planificar y poner en práctica medidas para monitorizar la satisfacción del cliente con la calidad, así como el valor que ofrece el SGC. La información obtenida debe ser utilizada por el propietario del proceso para mejorar la calidad.	AP011-02/03
AP011-BP5	Integrar la gestión de la calidad en la entrega de soluciones para el desarrollo y el servicio. Incorporar prácticas relevantes de la gestión de la calidad en la definición, monitorización, informes y gestión continua de las soluciones desarrolladas y servicios ofrecidos.	AP011-01/03
AP011-BP6	Mantener la mejora continua. Mantener y comunicar regularmente un plan global de calidad que promueva la mejora continua. Esto debería incluir la necesidad y beneficios de, mejora continua, recoger y analizar información acerca del SGC, y mejorar su efectividad. Corregir las no conformidades para prevenir su recurrencia. Promover una cultura de calidad y mejora continua.	
Productos de trabajo (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soportes
Externo COBIT	Sistema de calidad en toda la empresa	AP011-BP1 AP011-03
BAI02-WP9	Revisiones de calidad aprobados	AP011-BP2 AP011-03
Externo COBIT	• Buenas prácticas de la industria • Certificaciones de calidad disponibles	
Externo COBIT	Requisitos de calidad de negocio y clientes	AP011-BP3 AP011-01/02
BAI03-WP8	Plan de aseguramiento de la calidad	AP011-BP4 AP011-02/03
BAI03-WP9	Revisión de la calidad de resultados, excepciones y correcciones	
DSS02-WP13	Informe de estado de incidentes y tendencias.	
DSS02-WP14	Informe del estado de la petición de cumplimiento y tendencias.	

ID del proceso	AP011 (cont.)		
Nombre del proceso	Gestionar la calidad		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soportes
AP011-WP1	Sistema de gestión de la calidad (SGC). Roles, responsabilidades y toma de decisiones.	AP001.02 DSS06.03	AP011-BP1 AP011-03
AP011-WP2	Planes de gestión de calidad	BAI01.09	
AP011-WP3	Resultados de las revisiones de la efectividad del SGC.	BAI03.06	
AP011-WP4	Estándares de la gestión de calidad.	Todos los APO Todos los BAI Todos los DSS Todos los MEA	AP011-BP2 AP011-03
AP011-WP5	Requerimientos del cliente para la gestión de la calidad.	AP008.05 AP009.03 BAI01.09	AP011-BP3 AP011-01/02
AP011-WP6	Criterios de aceptación	BAI02.01 BAI02.02	
AP011-WP7	Revisar los resultados de la calidad del servicio, incluyendo comentarios de los clientes	AP008.05 AP009.05 BAI05.01 BAI07.07	
AP011-WP8	Resultado de las revisiones de calidad y auditorías.	AP008.05 AP009.04 AP009.05 BAI07.08	AP011-BP4 AP011-02/03
AP011-WP9	Objetivos y métricas del proceso de calidad del servicio.	Todos los APO Todos los BAI Todos los DSS Todos los MEA	
AP011-WP10	Resultados de monitorización de la calidad de la solución y servicio de entrega.	AP008.05 AP009.04 BAI07.08	AP011-BP5 AP011-01/03
AP011-WP11	Causas raíz de los fallos de calidad en la entrega.	AP008.02 AP009.04 BAI07.08 MEA02.04 MEA02.07 MEA02.08	
AP011-WP12	Comunicaciones en mejora continua y mejores prácticas	Todos los APO Todos los BAI Todos los DSS Todos los MEA	AP011-BP6 AP011-01/03
AP011-WP13	Ejemplos de buenas prácticas a compartir	Todos los APO Todos los BAI Todos los DSS Todos los MEA	
AP011-WP14	Resultados de la comparativa de revisión de la calidad.	Todos los APO Todos los BAI Todos los DSS Todos los MEA	

Nota: Para una lista completa de salidas comunes a todos los procesos diríjanse a la **figura 7**.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	AP012	
Nombre del proceso	Gestionar el Riesgo	
Descripción del proceso	Identificar de manera continua, evaluar y reducir los riesgos asociados a TI dentro de los niveles de tolerancia establecidos por la dirección ejecutiva de la empresa.	
Declaración del propósito del proceso	Integrar la gestión de riesgos empresariales asociados a TI con la gestión global del ERM (Gestión de Riesgos Institucional), y equilibrando el coste-beneficio de gestionar los riesgos empresariales asociados a TI.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
AP012-01	Los relacionados con TI son identificados, analizados, gestionados y reportados.	
AP012-02	Existe un portfolio de riesgos actualizado y completo	
AP012-03	Todas las acciones de gestión de riesgos relevantes son gestionados y bajo control	
AP012-04	Las acciones de gestión de riesgos son implementadas de forma efectiva.	
Prácticas Base (BPs)		
Número	Descripción	Soportes
AP012-BP1	Recoger información Identificar y recopilar la información relevante para permitir una efectiva identificación, análisis e informes, de los riesgos relacionados con TI.	AP012-01
AP012-BP2	Analizar el riesgo. Desarrollar información útil para apoyar decisiones sobre el riesgo que permitan tener en cuenta la relevancia de negocio en los factores del riesgo.	AP012-01/04
AP012-BP3	antener el portafolio del riesgo. Mantener un inventario de riesgos conocidos y atributos de riesgo (incluyendo frecuencia estimada, impacto potencial, y respuestas) y de los recursos asociados, capacidades, y actividades de control actuales.	AP012-02
AP012-BP4	Articular el riesgo. Proveer información sobre el estado actual de las exposiciones y oportunidades asociadas a TI de una forma oportuna a todas las partes interesadas necesarias para una respuesta adecuada.	AP012-03/04
AP012-BP5	Definir un portafolio de acción de gestión de riesgos. Administrar como portafolio las oportunidades para reducir el riesgo a un nivel aceptable.	
AP012-BP6	Responder al riesgo. Responder de forma oportuna con medidas eficaces para limitar la magnitud de la pérdida de los eventos relacionados con TI.	AP012-03
Productos de trabajo (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soportes
EDM03-WP3	Evaluación de las actividades de gestión de riesgos	AP012-BP1 A P012-01
EDM03-WP4	Políticas de gestión de riesgo	
EDM03-WP5	Objetivos clave a controlar en la gestión de riesgos	
EDM03-WP6	Proceso aprobado para medir la gestión de riesgos	
AP002-WP3	Carencias y riesgos relacionados con capacidades actuales	
AP002-WP11	Iniciativas de evaluación de riesgos	
AP010-WP10	Riesgos de entrega del proveedor identificado	
DSS02-WP13	Informe del estado de incidentes y tendencias	AP012-BP2 AP012-01/04
DSS04-WP4	Análisis del impacto de negocio	
DSS05-WP2	Evaluación de amenazas potenciales	
Externo COBIT	Advertencias de amenazas	AP012-BP3 AP012-02
EDM03-WP1	Orientación de apetito al riesgo	
EDM03-WP2	Niveles de tolerancia al riesgo aprobados	
AP010-WP10	Riesgo de entrega del proveedor identificado	
DSS05-WP2	Evaluaciones de amenazas potenciales	AP012-BP6 AP012-03
EDM03-WP7	Medidas correctivas para hacer frente a las desviaciones de gestión de riesgos	

ID del proceso	AP012 (cont.)		
Nombre del proceso	Gestionar el riesgo		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soportes
AP012-WP1	Información en el entorno operativo relacionado al riesgo	Interna	AP012-BP1 AP012-01
AP012-WP2	Información sobre eventos de riesgo y factores que contribuyen	Interna	
AP012-WP3	Cuestiones y factores de riesgos emergentes	EDM03.01 APO01.03 APO02.02	
AP012-WP4	Alcance de las actividades de análisis de riesgos	Interna	AP012-BP2 AP012-01/04
AP012-WP5	Escenarios de riesgo de TI	Interna	
AP012-WP6	Resultados del análisis de riesgos	EDM03.03 APO01.03 APO02.02 BAI01.10	
AP012-WP7	Escenarios de riesgo documentados por línea de negocio y función	Interna	AP012-BP3 A P012-02
AP012-WP8	Perfil de riesgo agregado, incluyendo el estado de las acciones de gestión de riesgos	EDM03.02 APO02.02	
AP012-WP9	Informes de análisis de riesgos y el perfil de riesgo de los grupos de interés	EDM03.03 EDM05.02 APO10.04 MEA02.08	AP012-BP4 AP012-03/04
AP012-WP10	Resultados de las evaluaciones de riesgos de terceros	EDM03.03 APO10.04 MEA02.01	
AP012-WP11	Oportunidades para la aceptación de un mayor riesgo	EDM03.03	
AP012-WP12	Propuestas de proyecto para la reducción del riesgo	APO02.02 APO13.02	AP012-BP5 AP012-03/04
AP012-WP13	Planes de respuesta a incidentes relacionados con el riesgo	DSS02.05	AP012-BP6 AP012-03
AP012-WP14	Comunicación del impacto del riesgo	AP001.04 APO08.04 DSS04.02	
AP012-WP15	Causas raíz asociadas al riesgo	DSS02.03 DSS03.01 DSS03.02 DSS04.02 MEA02.04 MEA02.07 MEA02.08	

Nota: Para una lista completa de salidas comunes a todos los procesos diríjanse a la **figura 7**.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	AP013		
Nombre del proceso	Gestionar la seguridad		
Descripción del proceso	Definir, operar y supervisar un sistema de gestión de seguridad de la información.		
Declaración del propósito del proceso	Mantener el impacto y la ocurrencia de incidentes de seguridad de la información dentro de los niveles de apetito de riesgo de la empresa.		
Resultados (Os)			
Número	Descripción		
AP013-01	Se dispone de un sistema que considera y aborda de manera efectiva los requisitos de seguridad de la información de la empresa.		
AP013-02	Un plan de seguridad ha sido establecido, aceptado y comunicado a toda la organización		
AP013-03	Soluciones de seguridad de la información están implementadas y funcionan de forma consistente en toda la organización		
Prácticas Base (BPs)			
Número	Descripción	Soportes	
AP013-BP1	Establecer y mantener un SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información). Establecer y mantener un SGSI que proporcione un enfoque estándar, formal y continuo a la gestión de seguridad de la información, habilitando de forma segura tecnología y procesos de negocios que están alineados con los requerimientos del negocio y la gestión de seguridad de la empresa.	AP013-01	
AP013-BP2	Definir y administrar un plan de tratamiento de riesgos de la seguridad de la Información. Mantener un plan de seguridad de la información que describa cómo el riesgo de seguridad de la información se va a gestionar y alineado con la estrategia de la empresa y la arquitectura de la empresa. Asegurar que las recomendaciones para la implementación de mejoras de seguridad se basan en casos de negocios aprobados e implementados como una parte integral de los servicios y desarrollo de soluciones, y operados como una parte integral de las operaciones del negocio.	AP013-02	
AP013-BP3	Monitorear y revisar el SGSI Mantener y comunicar regularmente la necesidad y beneficios de la mejora continua de la seguridad de información. Recopilar y analizar información sobre el SGSI, y mejorar la eficacia del SGSI. Corregir no conformidades para prevenir su recurrencia. Promover una cultura de la seguridad y de mejora continua.	AP013-01/03	
Productos de trabajo (WPs)			
Entradas			
Número	Descripción	Soportes	
Externo COBIT	Enfoque de seguridad de la empresa	AP013-BP1 AP013-01	
AP002-WP8	Carencias y cambios necesarios para conocer la capacidad objetiva.	AP013-BP2	
AP003-WP4	Descripción de la línea base del dominio y definición de la arquitectura	AP013-02	
AP012-WP12	Propuestas de proyecto para la reducción del riesgo		
DSS02-WP5	Incidentes y solicitudes de servicios clasificados y priorizados	AP013-BP3 AP013-01/03	
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soportes
AP013-WP1	Política del SGSI	Interna	AP013-BP1
AP013-WP2	Declaración del alcance del SGSI	AP001.02 DSS06.03	AP013-01
AP013-WP3	Plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información	AII EDM AII APO AII BAI AII DSS AII MEA	AP013-BP2 AP013-02
AP013-WP4	Casos de negocio de Seguridad de la información.	AP002.05	
AP013-WP5	Informes de auditoría del SGSI	MEA02.01	AP013-BP3
AP013-WP6	Recomendaciones para mejorar el SGSI	Interna	AP013-01/03

Nota: Para una lista completa de salidas comunes a todos los procesos diríjase a la **figura 7**.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.3 CONSTRUIR, ADQUIRIR E IMPLEMENTAR (BAI)

- 01** Administrar programas y proyectos.
- 02** Administrar la definición de requisitos.
- 03** Administrar la identificación de soluciones y la construcción.
- 04** Administrar la disponibilidad y la capacidad.
- 05** Administrar la habilitación del cambio organizativo.
- 06** Administrar los cambios.
- 07** Administrar la aceptación y la transición de cambios.
- 08** Administrar el conocimiento.
- 09** Administrar activos.
- 10** Administrar la configuración.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	BAI01	
Nombre del proceso	Administrar Programas y Proyectos	
Descripción del Proceso	Administre todos los programas y proyectos de la carpeta de inversiones de acuerdo con la estrategia de la empresa y de forma coordinada. Inicie, planea, controle, y ejecute programas y proyectos, y finalícelos con una revisión post-implementación.	
Declaración del Propósito del Proceso	Aportar beneficios empresariales y reducir el riesgo de retrasos, costes y pérdidas de valor inesperadas, mejorando la comunicación e involucración del negocio y de los usuarios finales, asegurando el valor y la calidad de los entregables del proyecto, y maximizando su contribución en la carpeta de inversiones y servicios.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
BAI01-01	Las partes interesadas relevantes participan en los programas y proyectos.	
BAI01-02	El alcance y los resultados de los programas y proyectos son viables y responden a los objetivos.	
BAI01-03	Los planes de programas y proyectos son adecuados para alcanzar los resultados esperados.	
BAI01-04	Las actividades de los programas y proyectos se ejecutan de acuerdo con los planes.	
BAI01-05	Se dispone de los recursos suficientes en los de programas y proyectos para realizar las actividades de acuerdo con los planes.	
BAI01-06	Los beneficios esperados de los programas y proyectos son conseguidos y aceptados.	
Buenas Prácticas (BPs)		
Número	Descripción	Soportes
BAI01-BP1	Mantenga un enfoque estándar para la administración de programas y proyectos. Mantenga un enfoque estándar para la administración de programas y proyectos que haga posible que tanto la gobernabilidad como la gestión de las actividades de revisión, las de toma de decisiones y las gestión de la entrega, se focalicen hacia la consecución del valor y de los objetivos (requisitos, riesgos, costes, calendario, calidad) para el negocio de una forma consistente.	BAI01-02
BAI01-BP2	Inicie un programa Inicie un programa para confirmar los beneficios esperados y obtener la autorización para proceder. Ello incluye acordar el patrocinio del programa, confirmar el mandato del programa a través de la aprobación de un modelo conceptual de negocio, nombrar a los miembros del directorio o del comité del programa, producir la descripción del programa, revisar y actualizar el modelo conceptual de negocio, desarrollar un plan de consecución de los beneficios, y obtener aprobación de los patrocinadores para proceder.	BAI01-01
BAI01-BP3	Administre la implicación de los grupos de interés Administre la implicación de los grupos de interés con el fin de asegurar un intercambio activo de información precisa, consistente y oportuna, y que ésta llegue a todas las partes interesadas. Ello incluye la planificación, identificación y vinculación de las partes interesadas y la gestión de sus expectativas.	
BAI01-BP4	Desarrolle y mantenga el plan del programa Formule un programa para preparar el terreno inicial y posicíonelo para su exitosa ejecución mediante la formalización del alcance del trabajo a realizar y la identificación de los entregables que deberían satisfacer sus objetivos y proporcionar valor. Mantenga y actualice el plan del programa y el modelo de negocio a lo largo del ciclo de vida económico del programa, asegurando su alineamiento con los objetivos estratégicos y reflejando el estado de situación y los logros conseguidos hasta la fecha.	BAI01-03
BAI01-BP5	Lance y ejecute el programa Lance y ejecute el programa para adquirir y dirigir los recursos necesarios que permitan lograr los objetivos y los beneficios del programa tal como se definen en el plan del programa. De acuerdo con las fases/hitos o los criterios de revisión de versiones, prepárese para realizar revisiones de fases/hitos, iteraciones o versiones para informar sobre el progreso del programa y para encontrarse en disposición de activar el modelo de financiación para la siguiente fase o versión.	BAI01-04
BAI01-BP6	Supervise, controle e informe sobre los resultados del programa Supervise y controle la evolución del programa (solución entregada) y de la empresa (valor/resultados) contra su planificación a lo largo del ciclo de vida completo de la inversión económica. Informe de esta evolución al comité directivo y a los patrocinadores del programa.	BAI01-06
BAI01-BP7	Ponga en marcha e inicie los proyectos del programa Defina y documente la naturaleza y el alcance del proyecto con el propósito de confirmar y desarrollar un entendimiento común del alcance del proyecto entre las partes interesadas, así como de su relación con otros proyectos del programa general autorizado de inversiones de TI. Los patrocinadores del programa y del proyecto deberían aprobar formalmente la definición.	BAI01-02
BAI01-BP8	Planifique los proyectos Establezca y mantenga un plan de proyecto formal, aprobado e integrado (considerando los recursos de negocio y de TI) para que sirva de guía en la ejecución y el control del proyecto durante la vida del proyecto. El alcance de los proyectos debería estar claramente definido e ir ligado con la construcción o mejora de la capacidad empresarial.	BAI01-03

ID del proceso	BAI01 (cont.)	
Nombre del proceso	Administrar Programas y Proyectos	
Buenas Prácticas (BPs) (cont.)		
Número	Descripción	Soportes
BAI01-BP9	Administre la calidad del programa y del proyecto Prepare y ejecute planes, procesos y prácticas de gestión de la calidad, de acuerdo con el sistema de gestión de la calidad que describan el enfoque de calidad del programa y proyecto y como él será implementado. Los planes deberían ser formalmente revisados y acordados por todas las partes concernientes e incorporados en los planes integrados de programas y proyectos.	BAI01-04/05
BAI01-BP10	Administre el riesgo del programa y del proyecto Elimine o reduzca el riesgo específico relacionado con los programas y los proyectos a lo largo de un proceso sistemático de planificación, identificación, análisis, respuesta a, y supervisión y control de las áreas o eventos que tienen el potencial de causar un cambio no deseado. El riesgo al que se enfrenta la administración de programas y proyectos se debería establecer y registrar centralmente.	BAI01-05
BAI01-BP11	Supervise y controle proyectos Mida el grado de cumplimiento del proyecto en contraposición con los criterios clave de rendimiento del proyecto, tales como los calendarios, la calidad, los costes y los riesgos. Identifique cualquier desviación de lo esperado. Evalúe el impacto de las desviaciones en el proyecto y el programa en general, e informe de los resultados a las partes interesadas clave.	BAI01-04/06
BAI01-BP12	Administre los recursos del proyecto y las fases de trabajo Administre el proyecto en fases de trabajo emplazando requisitos formales para su autorización y aceptación, y asignando y coordinando apropiadamente los recursos de negocio y de TI.	BAI01-04
BAI01-BP13	Cierre un proyecto o interacción En el final de cada proyecto, versión o iteración, solicite que las partes interesadas determinen si el proyecto, versión o iteración alcanza el valor y los resultados previstos. Identifique y comunique las actividades pendientes necesarias para alcanzar los resultados previstos del proyecto y los beneficios del programa, e identifique y documente las lecciones aprendidas para su uso en futuros proyectos, versiones e iteraciones de programas.	BAI01-04/06
BAI01-BP14	Cierre un programa Elimine el programa de la carpeta de inversiones en curso cuando disponga del acuerdo que se ha alcanzado el valor deseado o cuando esté claro que no lo será en función de los criterios de valor establecidos en el programa.	
Productos del trabajo (PTs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soportes
EDM02-WP4	Requisitos para las revisiones de hitos/fases	BAI01-BP1 BAI01-02
EDM02-WP6	Acciones para mejorar la entrega de valor	
AP003-WP10	Descripciones de las fases de implementación	
AP003-WP11	Requisitos de gobierno de la arquitectura	
AP005-WP10	Carpetas de programas, servicios y activos actualizadas	
AP010-WP10	Riesgo de entrega del proveedor identificado	
AP003-WP9	Requisitos de recursos	BAI01-BP2 BAI01-01
AP003-WP10	Descripciones de las fases de implementación	
AP005-WP6	Modelo de negocio del programa	
AP007-WP5	Matriz de habilidades y competencias	
BAI05-WP4	Visión y objetivos comunes	
AP005-WP8	Programas con retorno de los hitos de inversión (ROI) seleccionados	BAI01-BP4 BAI01-03
AP007-WP5	Matriz de habilidades y competencias	
AP007-WP11	Inventario de recursos humanos de negocio y de TI	
BAI05-WP3	Equipo de implementación y sus roles	
BAI05-WP5	Plan de comunicación de la visión	
BAI05-WP8	Beneficios rápidos identificados	
BAI07-WP4	Plan aprobado del test de aceptación	
BAI07-WP8	Aprobación de la aceptación y traspaso a producción	

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	BAI01 (cont.)		
Nombre del proceso	Administrar Programas y Proyectos		
Productos del trabajo (PTs) (cont.)			
Entradas			
Número	Descripción	Soportes	
BAI05-WP6	Comunicaciones de la visión	BAI01-BP5 BAI01-04	
EDM02-WP5	Retroalimentación de la consecución de la carpeta y del programa	BAI01-BP6 BAI01-06	
AP005-WP5	Expectativas de retorno de la inversión		
AP005-WP7	Valoraciones de modelos de negocio		
AP005-WP9	Informes de consecución de la carpeta de inversión		
AP005-WP11	Resultados beneficiosos y comunicaciones relacionadas		
AP005-WP12	Acciones correctivas para lograr la satisfacción de los beneficios		
AP007-WP12	Análisis de escasez de recursos		
AP007-WP13	Registros del uso de recursos		
BAI05-WP9	Comunicación de beneficios		
BAI06-WP5	Informes de estado de las peticiones de cambio		
BAI07-WP7	Evaluación de los resultados de aceptación		
BAI07-WP4	Plan de pruebas de aceptación aprobado	BAI01-BP8 BAI01-03	
AP011-WP2	Planes de gestión de la calidad	BAI01-BP9 BAI01-04/05	
AP011-WP5	Requisitos de los clientes para la gestión de calidad		
AP012-WP6	Resultados del análisis de riesgos	BAI01-BP10 BAI01-05	
BAI02-WP6	Registro de los requisitos de riesgos		
BAI02-WP7	Acciones de reducción del riesgo		
Externo COBIT	Marco de trabajo de la gestión de riesgos empresarial		
BAI07-WP12	Informe de revisión post implementación	BAI01-BP13 BAI01-04/06	
BAI07-WP13	Plan de acciones de corrección		
BAI07-WP12	Informe de revisión post implementación	BAI01-BP14 BAI01-04/06	
BAI07-WP13	Plan de acciones de corrección		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada en	Soportes
BAI01-WP1	Enfoques de administración de proyecto o programas actualizados	Interna	BAI01-BP1 BAI01-02
BAI01-WP2	Modelo de negocio conceptual del programa	AP005.03	BAI01-WP2 BAI01-01
BAI01-WP3	Mandato e información del programa	AP005.03	
BAI01-WP4	Plan de satisfacción de los beneficios del programa	AP005.03 AP006.05	
BAI01-WP5	Plan de vinculación de las partes interesadas	Interna	BAI01-BP3 BAI01-01
BAI01-WP6	Resultados de la evaluación de la efectividad	Interna	
BAI01-WP7	Plan del programa	Interna	BAI01-BP4 BAI01-03
BAI01-WP8	Registro del presupuesto y de los beneficios programados	AP005.06 AP006.05	
BAI01-WP9	Requisitos de recursos y roles	AP007.05 AP007.06	
BAI01-WP10	Resultados de la supervisión de la consecución de beneficios	AP005.06 AP006.05	BAI01-BP5 BAI01-04
BAI01-WP11	Resultados de la supervisión de la consecución de los hitos del programa	AP002.04	
BAI01-WP12	Planes de auditoría del programa	MEA02.06	

ID del proceso	BAI01 (cont.)		
Nombre del proceso	Manage Programmes and Projects		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada en	Soportes
Soportes	Resultados de las revisiones de la consecución del programa	MEA01.03	BAI01-BP6 BAI01-06
BAI01-WP14	Resultados de la revisión de los hitos/fases	EDM02.01 APO02.04 APO05.04	
BAI01-WP15	Declaraciones del alcance del proyecto	Interna	BAI01-BP7 BAI01-02
BAI01-WP16	Definiciones del proyecto	Interna	
BAI01-WP17	Planes del proyecto	Interna	BAI01-BP8 B AI01-03
BAI01-WP18	Línea base del proyecto	Interna	
BAI01-WP19	Informes y comunicaciones del proyecto	Interna	
BAI01-WP20	Plan de administración de la calidad	BAI02.04 BAI03.06 BAI07.01	BAI01-BP9 BAI01-04/05
BAI01-WP21	Requisitos para la verificación independiente de los entregables	BAI07.03	
BAI01-WP22	Plan de administración del riesgo del proyecto	Interna	BAI01-BP10 BAI01-05
BAI01-WP23	Resultados de la evaluación del riesgo del proyecto	Interna	
BAI01-WP24	Registro del riesgo del proyecto	Interna	
BAI01-WP25	Criterios de rendimiento del proyecto	Interna	BAI01-BP11 BAI01-04/06
BAI01-WP26	Informes de progreso del proyecto	Interna	
BAI01-WP27	Cambios en el proyecto acordados	Interna	
BAI01-WP28	Requisitos de recursos del proyecto	APO07.05 APO07.06	BAI01-BP12 BAI01-04
BAI01-WP29	Roles y responsabilidades del proyecto	Interna	
BAI01-WP30	Carencias en la planificación del proyecto	Interna	
BAI01-WP31	Revisión de los resultados post implementación	APO02.04	BAI01-BP13 BAI01-04/06
BAI01-WP32	Lecciones aprendidas en el proyecto	Interna	
BAI01-WP33	Confirmaciones de la aceptación del proyecto de las partes interesadas	Interna	
BAI01-WP34	Comunicación de la retirada del programa y rendición de cuentas	APO05.05 APO07.06	BAI01-BP14 BAI01-04/06

Nota: Consulte la **figura 7** para completar la lista de salidas comunes a todos los procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	BAI02	
Nombre del proceso	Administrar la Definición de Requisitos	
Descripción del Proceso	Identifique soluciones y analice requisitos antes de la adquisición o la creación con el fin de asegurar que están en línea con los requisitos estratégicos empresariales relativos a los procesos de negocio, las aplicaciones, la información/datos, la infraestructura y los servicios. Coordine con las partes interesadas la revisión de las posibles soluciones viables tomando en consideración sus costes y beneficios, un análisis de riesgos, y la aprobación de los requisitos y de las soluciones propuestas.	
Declaración del Propósito del Proceso	Cree soluciones óptimas viables que satisfagan las necesidades empresariales mientras se reduce el riesgo.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
BAI02-01	Los requisitos funcionales y técnicos reflejan las necesidades y las expectativas empresariales.	
BAI02-02	La solución propuesta satisface los requisitos funcionales, técnicos y de cumplimiento del negocio.	
BAI02-03	El riesgo asociado a los requisitos ha sido dirigido en la solución propuesta.	
BAI02-04	Los requisitos y las soluciones propuestas garantizan los objetivos del modelo del negocio (valor esperado y costes probables).	
Buenas Prácticas (BPs)		
Número	Descripción	Soportes
BAI02-BP1	Defina y mantenga los requisitos funcionales y técnicos del negocio. A partir de la base del modelo conceptual de negocio, identifique, priorice, especifique y acuerde los requisitos relacionados con la información, los funcionales, los técnicos y los de control, tomando en consideración el alcance/conocimiento de todas las iniciativas requeridas para conseguir los resultados esperados de la solución TI del negocio propuesta.	BAI02-01
BAI02-01	Realice un estudio de factibilidad y formule soluciones alternativas Lleve a cabo un estudio de factibilidad de potenciales soluciones alternativas, evalúe su viabilidad y seleccione la opción preferida. Si procede, implemente la opción seleccionada como piloto para determinar las posibles mejoras.	BAI02-02/04
BAI02-BP3	Administre los requisitos de riesgo Identifique, documente, priorice y mitigue los riesgos funcionales, técnicos y los relacionados con el procesamiento de la información de acuerdo con los requisitos de negocio y la solución propuesta.	BAI02-03
BAI02-BP4	Obtenga la aprobación de los requisitos y las soluciones Coordine la retroalimentación de las partes interesadas y, en los momentos clave predeterminados, obtenga la aprobación y firma del patrocinador del negocio o del propietario del producto en lo que se refiere a los requisitos funcionales y técnicos, a los estudios de factibilidad, a los análisis de riesgos y a las soluciones recomendadas.	BAI02-01
Productos del trabajo (PTs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soportes
AP001-WP10	Guías de clasificación de datos	BAI02-BP1 BAI02-01
AP001-WP11	Guías de seguridad y control de datos	
AP001-WP12	Procedimientos de integridad de datos	
AP003-WP2	Principios de arquitectura	
AP003-WP4	Definición de las líneas básicas del dominio y de la arquitectura	
AP003-WP6	Modelo de arquitectura de la información	
AP003-WP12	Guía de desarrollo de la solución	
AP010-WP4	Peticiones de información (RFIs) y peticiones de propuestas (RFPs)	
AP011-WP6	Criterios de aceptación	BAI02-BP2 BAI02-02/04
AP003-WP12	Guía de desarrollo de la solución	
AP010-WP2	Catálogo de aprovisionamiento	
AP010-WP4	Peticiones de información a proveedores (RFIs) y peticiones de propuestas (RFPs)	
AP010-WP5	Evaluaciones de RFI y RFP	
AP010-WP6	Decisiones de las evaluaciones de los proveedores	
AP011-WP6	Criterios de aceptación	
BAI01-WP20	Plan de administración de la calidad	BAI02-BP4 BAI02-01

ID del proceso	BAI02 (cont.)		
Nombre del proceso	Administrar la Definición de Requisitos		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada en	Soportes
BAI02-WP1	Repositorio de definición de requisitos	BAI03.01 BAI03.02 BAI04.01 BAI05.01	BAI02-BP1 BAI02-01
BAI02-WP2	Criterios de aceptación confirmados de las partes interesadas	BAI03.01 BAI03.02 BAI04.03 BAI05.01 BAI05.02	
BAI02-WP3	Registro de las peticiones de cambios en requisitos	BAI03.09	
BAI02-WP4	Informe del estudio de viabilidad	BAI03.02 BAI03.03	BAI02-BP2 BAI02-02/04
BAI02-WP5	Plan de adquisición/desarrollo de alto nivel	AP010.02 BAI03.01	
BAI02-WP6	Registro de los requisitos de riesgo	BAI01.10 BAI03.02 BAI04.01 BAI05.01	BAI02-BP3 BAI02-03
BAI02-WP7	Acciones de mitigación del riesgo	BAI01.10 BAI03.02 BAI05.01	
BAI02-WP8	Aprobaciones del patrocinador de los requisitos y de las soluciones propuestas	BAI03.02 BAI03.03 BAI03.04	BAI02-BP4 BAI02-01
BAI02-WP9	Revisiones de calidad aprobadas	AP011.02	

Nota: Consulte la **figura 7** para completar la lista de salidas comunes a todos los procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	BAI03	
Nombre del proceso	Administrar la Identificación de Soluciones y la Construcción	
Descripción del Proceso	Establezca y mantenga las soluciones identificadas de acuerdo con los requisitos empresariales relacionados con el diseño, el desarrollo, la adquisición/contratación y la asociación con proveedores/vendedores. Administre la configuración, la preparación de pruebas, la ejecución de pruebas, la gestión de requisitos y el mantenimiento de los procesos de negocio, las aplicaciones, la información/datos, la infraestructura y los servicios.	
Declaración del Propósito del Proceso	Establezca soluciones oportunas y rentables capaces de soportar la estrategia empresarial y los objetivos de operación.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
BAI03-01	El diseño de la solución, cubre las necesidades empresariales, se alinea con los estándares y dirige todos los riesgos identificados.	
BAI03-02	La solución, conforme a su diseño, está de acuerdo con los estándares organizacionales, y tiene un apropiado nivel de control, de seguridad y de auditoría.	
BAI03-03	La solución tiene una calidad aceptable y ha sido probada con éxito.	
BAI03-04	Los cambios aprobados sobre los requisitos se incorporan correctamente en la solución.	
BAI03-05	Las actividades de mantenimiento dirigen exitosamente las necesidades empresariales y tecnológicas.	
Buenas Prácticas (BPs)		
Número	Descripción	Soportes
BAI03-BP1	Diseño de alto nivel de las soluciones. Desarrolle y documente diseños de alto nivel utilizando ágiles/rápidas técnicas de desarrollo por fases apropiadas y acordadas. Asegure el alineamiento con la estrategia de TI y la arquitectura empresarial. Revalore y ponga al día los diseños cuando ocurran asuntos significativos durante las fases de diseño detallado o construcción, o cuando la solución evolucione. Asegure que las partes interesadas participan activamente en el diseño y aprobación de cada versión.	BAI03-01/02
BAI03-BP2	Diseño detallado de los componentes de la solución. Desarrolle, documente y elabore los diseños detallados utilizando ágiles/rápidas técnicas de desarrollo dirigiendo todos los componentes (los procesos de negocio y sus controles manuales y automáticos, las aplicaciones TI de soporte, los servicios de infraestructura y los productos de tecnología, y los socios o proveedores). Asegure que el diseño detallado incluye SLAs y OLAs.	
BAI03-BP3	Desarrollo de los componentes de la solución. Desarrolle progresivamente los componentes de la solución de acuerdo con los diseños detallados siguiendo los métodos de desarrollo y los estándares de documentación, los requisitos de aseguramiento de la calidad (QA), y los estándares de aprobación. Asegure que se dirigen todos los requisitos de control en los procesos de negocio, en las aplicaciones de soporte TI y en los servicios de infraestructura, en los productos de los servicios y las tecnologías, y en los socios/proveedores.	BAI03-02/03
BAI03-BP4	Adquisición de los componentes de la solución. Adquiera los componentes de la solución en base al plan de adquisición y de acuerdo con los requisitos y los diseños detallados, los principios y estándares de arquitectura, y los procedimientos generales empresariales de adquisición y contratación, los requisitos de aseguramiento de la calidad, y los estándares de aprobación. Asegure que todos los requisitos legales y contractuales son identificados y dirigidos por el proveedor.	BAI03-01/02
BAI03-BP5	Construcción de soluciones. Instale y configure soluciones e intégrelas con las actividades del proceso de negocio. Implemente medidas que habiliten el control, la seguridad y la auditoría durante la configuración, y durante la integración del hardware y del software básico, para proteger los recursos y asegurar la disponibilidad y la integridad de datos. Ponga al día el catálogo de servicios.	BAI03-01
BAI03-BP6	Aseguramiento de la calidad (QA). Desarrolle y ejecute un plan de aseguramiento de la calidad (QA) de acuerdo con el sistema de gestión de calidad (QMS) para obtener la calidad especificada en la definición de requisitos y en las políticas y procedimientos empresariales de calidad.	BAI03-03
BAI03-BP7	Preparación de la verificación de la solución. Establezca un plan de pruebas y los entornos requeridos para poner a prueba los componentes, tanto individuales como integrados, de la solución, incluidos los procesos de negocio y los servicios de soporte, las aplicaciones y la infraestructura.	
BAI03-BP8	Ejecución de pruebas de la solución. Ejecute pruebas continuamente durante el desarrollo, incluso pruebas de control, de acuerdo con el plan de pruebas definido y las prácticas de desarrollo, en el entorno apropiado. Vincule a los propietarios de los procesos de negocio y a los usuarios finales en el equipo de verificación. Identifique, registre y priorice los errores y las excepciones identificadas durante las pruebas.	
BAI03-BP9	Administración de los cambios en los requisitos. Supervise el estado de los requisitos individuales (incluyendo los requisitos rechazados) a lo largo del ciclo de vida del producto y administre la aprobación de los cambios en los requisitos.	BAI03-04

ID del proceso	BAI03 (cont.)	
Nombre del proceso	Administrar la Identificación de Soluciones y la Construcción	
Buenas Prácticas (BPs) (cont.)		
Número	Descripción	Soportes
BAI03-BP10	Mantenimiento de las soluciones. Desarrolle y ejecute un plan para el mantenimiento de los componentes de la solución y de la infraestructura. Incluya revisiones periódicas a partir de las necesidades y requisitos de la operación.	BAI03-05
BAI03-BP11	Definición de los servicios de TI y mantenimiento de la carpeta de servicios. Defina y pacte los servicios de TI, nuevos o modificados, y las opciones de nivel de servicio. Documente las definiciones de los servicios, nuevos o modificados, y las opciones de nivel de servicio a ser puestas al día en la carpeta de servicios.	BAI03-01/02
Productos del trabajo (PTs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soportes
AP003-WP2	Principios de arquitectura	BAI03-BP1 BAI03-01/02
AP003-WP4	Descripciones de la líneas base del dominio y definición de la arquitectura	
AP004-WP4	Análisis de investigación de posibilidades de innovación	
AP004-WP5	Evaluaciones de ideas de innovación	
BAI02-WP1	Repositorio de definición de requisitos	
BAI02-WP2	Criterios confirmados de aceptación de las partes interesadas	
BAI02-WP5	Plan de alto nivel de adquisición/desarrollo	
AP003-WP2	Principios de arquitectura	BAI03-BP2 BAI03-01/02
AP003-WP4	Descripciones de la líneas base del dominio y definición de la arquitectura	
AP003-WP6	Modelo de arquitectura de la información	
AP003-WP12	Guía de desarrollo de la solución	
AP004-WP10	Valoraciones del uso de enfoques innovadores	
BAI02-WP1	Repositorio de definición de requisitos	
BAI02-WP2	Criterios confirmados de aceptación de las partes interesadas	
BAI02-WP4	Informe del estudio de factibilidad	
BAI02-WP6	Registro de los requisitos de riesgo	
BAI02-WP7	Acciones de mitigación de los riesgos	
BAI02-WP8	Aprobaciones de los patrocinadores de los requisitos y de las soluciones propuestas	
BAI02-WP4	Informe del estudio de factibilidad	BAI03-BP3 BAI03-02/03
BAI02-WP8	Aprobaciones de los patrocinadores de los requisitos y de las soluciones propuestas	
BAI02-WP8	Aprobaciones de los patrocinadores de los requisitos y de las soluciones propuestas	BAI03-BP4 BAI03-01/02
AP011-WP3	Resultados de las revisiones de efectividad del sistema de gestión de calidad	BAI03-BP6 BAI03-03
BAI01-WP20	Plan de administración de la calidad	
AP004-WP9	Análisis de las iniciativas rechazadas	BAI03-BP8 BAI03-03
AP004-WP8	Resultados y recomendaciones a partir de las iniciativas conceptuales de prueba	BAI03-BP9 BAI03-04
BAI02-WP3	Registro de las peticiones de cambios en los requisitos	
EDM04-WP1	Principios guía para la asignación de recursos y capacidades	BAI03-BP11 BAI03-01/02
AP002-WP8	Carencias y cambios requeridos para conseguir la capacidad objetivo	
AP002-WP9	Declaración de los beneficios de entorno de destino	
AP006-WP5	Asignaciones de presupuesto	
AP006-WP6	Presupuesto y plan de TI	
AP006-WP7	Presupuesto de comunicaciones	
AP008-WP9	Definición de los potenciales proyectos de mejora	
BAI10-WP4	Líneas base de configuración	
BAI10-WP6	Cambios aprobados en las líneas base	
BAI10-WP7	Informes de estado de la configuración	

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	BAI03 (cont.)		
Nombre del proceso	Administrar la Identificación de Soluciones y la Construcción		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada en	Soportes
BAI03-WP1	Especificación de diseño de alto nivel aprobado	BAI04.03 BAI05.01	BAI03-BP1 BAI03-01/02
BAI03-WP2	Especificación de diseño detallado aprobado	BAI04.03 BAI05.01	BAI03-BP2 BAI03-01/02
BAI03-WP3	Revisiones del SLA y el OLA	BAI04.02	
BAI03-WP4	Componentes de la solución documentados	BAI04.03 BAI05.05 BAI08.03 BAI08.04	BAI03-BP3 BAI03-02/03
BAI03-WP5	Plan de adquisición aprobado	AP010.03	BAI03-BP4 BAI03-01/02
BAI03-WP6	Actualizaciones en el inventario de activos	BAI09.01	
BAI03-WP7	Componentes de la solución integrados y configurados	BAI06.01	BAI03-BP5 BAI03-01
BAI03-WP8	Plan de aseguramiento de la calidad	AP011.04	BAI03-BP6 BAI03-03
BAI03-WP9	Resultados de la revisión de calidad, excepciones y correcciones	AP011.04	
BAI03-WP10	Plan de pruebas	BAI07.03	BAI03-BP7 BAI03-03
BAI03-WP11	Procedimientos de pruebas	BAI07.03	
BAI03-WP12	Registros de los resultados de las pruebas y de la pista de auditoría	BAI07.03	BAI03-BP8 BAI03-03
BAI03-WP13	Comunicaciones de los resultados de las pruebas	BAI07.03	
BAI03-WP14	Registro de todas las peticiones de cambios aprobadas y aplicadas	BAI06.03	BAI03-BP9 BAI03-04
BAI03-WP15	Plan de mantenimiento	AP008.05	BAI03-BP10 BAI03-05
BAI03-WP16	Componentes de la solución actualizados y documentación relacionada	BAI05.05	
BAI03-WP17	Definiciones de servicio	AP005.01 DSS01.03	BAI03-BP11 BAI03-01/02
BAI03-WP18	Carpeta de servicios puesta al día	AP005.05	

Nota: Consulte la **figura 7** para completar la lista de salidas comunes a todos los procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	BAI04	
Nombre del proceso	Administrar la Disponibilidad y la Capacidad	
Descripción del Proceso	Equilibre las necesidades actuales y futuras para la disponibilidad, el rendimiento y la capacidad con una previsión efectiva de costes de servicios. Incluya la evaluación de las capacidades corrientes, la valoración de las necesidades futuras de acuerdo con los requisitos del negocio, el análisis de los impactos en el negocio, y la evaluación del riesgo para planear e implementar acciones para alcanzar los requisitos identificados.	
Declaración del Propósito del Proceso	Mantenga la disponibilidad del servicio, la administración eficiente de los recursos, y la optimización del rendimiento del sistema a través de la predicción de los requisitos futuros de rendimiento y capacidad.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
BAI04-01	El plan de disponibilidad anticipa las expectativas del negocio de los requisitos críticos de capacidad.	
BAI04-02	Requisitos alcanzados de capacidad, rendimiento y disponibilidad.	
BAI04-03	Problemas de disponibilidad, rendimiento y capacidad son identificados y solventados rutinariamente.	
Buenas Prácticas (BPs)		
Número	Descripción	Soportes
BAI04-BP1	Evalúe la disponibilidad, el rendimiento y la capacidad corriente y cree una línea base. Evalúe la disponibilidad, rendimiento y capacidad de los servicios y de los recursos para asegurar que el nivel de capacidad justificado en costes y el rendimiento están disponibles para soportar las necesidades del negocio y de entrega contra los SLAs. Cree líneas base para comparaciones futuras relacionadas con la disponibilidad, el rendimiento y la capacidad.	BAI04-01/02/03
BAI04-BP2	Evalúe el impacto en el negocio. Identifique los servicios importantes para la empresa, mapee los servicios y los recursos con los procesos de negocio, e identifique las dependencias de negocio. Asegure que el impacto de los recursos no disponibles se encuentra completamente acordado y aceptado por el cliente. Asegure que los requisitos de disponibilidad del SLA se pueden satisfacer, para las funciones del negocio.	BAI04-01
BAI04-BP3	Planee para dirigir los requisitos de servicio nuevos o modificados. Planee y priorice las implicaciones en disponibilidad, rendimiento y capacidad derivadas de los cambios en las necesidades del negocio y en los requisitos de servicio.	
BAI04-BP4	Supervise y revise la disponibilidad y la capacidad. Supervise, mida, analice, informe y revise la disponibilidad, el rendimiento y la capacidad. Identifique desviaciones en los lineamientos establecidos. Revise informes de análisis de tendencias identificando las excepciones más significativas y las variaciones, iniciando acciones cuando sea necesario y asegurando que todos los asuntos excepcionales son seguidos.	BAI04-02/03
BAI04-BP5	Investigue y dirija los problemas de disponibilidad, rendimiento y capacidad. Dirija las desviaciones mediante la investigación y la resolución de las excepciones identificadas en la disponibilidad, el rendimiento y la capacidad.	
Productos del trabajo (PTs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soportes
BAI02-WP1	Repositorio de la definición de requisitos	BAI04-BP1
BAI02-WP6	Registro de los requisitos de riesgo	BAI04-01/02/03
BAI03-WP3	Revisiones de los SLA y OLA	BAI04-BP2 BAI04-01
BAI02-WP2	Criterios de aceptación confirmados de las partes interesadas	BAI04-BP3 BAI04-01
BAI03-WP1	Especificación de diseño de alto nivel aprobado	
BAI03-WP2	Especificación de diseño detallado aprobado	
BAI03-WP4	Componentes de la solución documentados	

ID del proceso	BAI04 (cont.)		
Nombre del proceso	Administrar la Disponibilidad y la Capacidad		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada en	Soportes
BAI04-WP1	Líneas bases de la disponibilidad, el rendimiento y la capacidad	Interna	BAI04-BP1 BAI04-01/02/03
BAI04-WP2	Evaluaciones contra los SLAs	AP009.05	
BAI04-WP3	Escenarios de disponibilidad, rendimiento y capacidad	Interna	BAI04-BP2 BAI04-01
BAI04-WP4	Evaluación de impacto en la disponibilidad, rendimiento y capacidad del negocio	Interna	
BAI04-WP5	Mejoras prioritarias	AP002.02	BAI04-BP3 BAI04-01
BAI04-WP6	Planes de rendimiento y capacidad	AP002.02	
BAI04-WP7	Informes de disponibilidad, rendimiento y capacidad	MEA01.03	BAI04-BP4 BAI04-02/03
BAI04-WP8	Carencias de rendimiento y capacidad	Interna	BAI04-BP5 BAI04-02/03
BAI04-WP9	Acciones correctivas	AP002.02	
BAI04-WP10	Procedimiento de escalado de emergencias	DSS02.02	

Nota: Consulte la **figura 7** para completar la lista de salidas comunes a todos los procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	BAI05	
Nombre del proceso	Administrar la Habilitación del Cambio Organizativo	
Descripción del Proceso	Incrementar la probabilidad de implementar con éxito un sostenible cambio organizacional de forma rápida y con el menor riesgo, tomando en consideración el ciclo de vida completo del cambio y a todas las partes afectadas en el negocio y en las TI.	
Declaración del Propósito del Proceso	Prepare y comprometa a las partes interesadas en el cambio del negocio y reduzca el riesgo de fallo.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
BAI05-01	La motivación del cambio de las partes interesadas ha sido comprendida.	
BAI05-02	El equipo de implementación tiene competencias y habilidades para conducir el cambio.	
BAI05-03	El cambio deseado es entendido y aceptado por las partes interesadas.	
BAI05-04	Se mejoran las capacidades de los implicados en la entrega del cambio.	
BAI05-05	Los implicados son habilitados para operar, utilizar y mantener el cambio.	
BAI05-06	Se integra y se sustenta el cambio.	
Buenas Prácticas (BPs)		
Número	Descripción	Soportes
BAI05-BP1	Establezca el deseo del cambio. Comprenda el alcance e impacto del cambio previsto y el nivel de preparación y disposición de las partes interesadas en el cambio. Identifique acciones para motivar a las partes interesadas con el propósito de aceptar y conducir el trabajo del cambio exitosamente.	BAI05-01
BAI05-BP2	Configure un equipo de implementación efectivo. Establezca un equipo de implementación efectivo mediante la conjunción de los miembros apropiados, creando confianza entre ellos, y estableciendo objetivos comunes y medidas de eficacia.	BAI05-02
BAI05-BP3	Comunique la visión deseada. Comunique la visión deseada en el cambio utilizando el lenguaje de todos aquellos afectados por el mismo. La comunicación la debería llevar a cabo un gestor experimentado e incluir la lógica y los beneficios del cambio, el impacto de no llevar a cabo el cambio; y, la visión, el plan de ruta y el grado de implicación requerido de las diversas partes interesadas.	BAI05-03
BAI05-BP4	Refuerce a los implicados e identifique ganancias a corto plazo. Refuerce a todos aquellos implicados en la implementación asegurando que sus responsabilidades se encuentran asignadas, efectuando entrenamiento, y alineando las estructuras organizativas y los procesos de HR. Identifique y comunique las ganancias a corto plazo que se podrían conseguir y que son importantes desde una perspectiva de habilitación del cambio.	BAI05-04
BAI05-BP5	Habilite la operación y uso. Planee e implemente todos los aspectos técnicos, operativos y de uso, tales como todos aquellos que se encuentran involucrados con la garantía que el futuro estado del entorno pueda ejercer su responsabilidad.	BAI05-05
BAI05-BP6	Integre los nuevos enfoques. Integre los nuevos enfoques mediante el rastreo de los cambios implementados, evaluando la efectividad del plan de operación y uso, y el sostenimiento permanente de una buena concienciación mediante comunicaciones regulares. Tome medidas correctivas cuando sea apropiado, las cuales pueden incluir el refuerzo del cumplimiento.	BAI05-06
BAI05-BP7	Sostenga los cambios. Sostenga los cambios mediante un efectivo proceso de entrenamiento del nuevo personal, mediante campañas de comunicación permanentes, mediante el compromiso continuo del cuerpo directivo de alto nivel, con la adopción de procesos de supervisión y compartiendo las lecciones aprendidas a lo largo del ámbito de la empresa.	

ID del proceso	BAI05 (cont.)		
Nombre del proceso	Administrar la Habilitación del Cambio Organizativo		
Productos de trabajo			
Entradas			
Número	Descripción	Soportes	
AP011-WP7	Revisar los resultados de la calidad de servicio incluyendo el feedback de los clientes	BAI05-BP1 BAI05-01	
BAI02-WP1	Repositorio de definición de requerimientos		
BAI02-WP2	Criterio de aceptación confirmado por parte de los stakeholders		
BAI02-WP6	Requerimientos del registro de riesgos		
BAI02-WP7	Acciones de mitigación del riesgo		
BAI03-WP1	Diseño de especificaciones de alto nivel aprobadas		
BAI03-WP2	Diseño de especificaciones detalladas aprobadas		
BAI02-WP2	Criterio de aceptación confirmado por parte de los stakeholders	BAI05-BP2 BAI05-02	
Externo COBIT	Estructura organizacional del negocio	BAI05-BP4 BAI05-04	
BAI03-WP4	Documentación de los componentes de la solución	BAI05-BP5 BAI05-05	
BAI03-WP16	Componentes de la solución actualizados y documentación relacionada		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada en	Soportes
BAI05-WP1	Comunicación de los detonantes para el cambio	Interna	BAI05-BP1 BAI05-01
BAI05-WP2	Comunicación de la dirección ejecutiva con su compromiso para el cambio	Interna	
BAI05-WP3	Equipos de implementación y roles	BAI01.04	BAI05-BP2 BAI05-02
BAI05-WP4	Visión y objetivos comunes	BAI01.02	
BAI05-WP5	Plan de comunicación de la visión	BAI01.04	BAI05-BP3 BAI05-03
BAI05-WP6	Comunicaciones de la visión	BAI01.05	
BAI05-WP7	Objetivos y actuación alineados con HR	AP007.04	BAI05-BP4 BAI05-04
BAI05-WP8	Identificar los “Quick Wins”	BAI01.04	
BAI05-WP9	Comunicación de los beneficios	BAI01.06	
BAI05-WP10	Plan de uso y operación	AP008.04 BAI08.04 DSS01.01 DSS01.02 DSS06.02	BAI05-BP5 BAI05-05
BAI05-WP11	Medidas de éxito y resultado	AP008.05 BAI07.07 BAI07.08 MEA01.03	
BAI05-WP12	Resultados de las auditorías de cumplimiento	MEA02.02 MEA03.03	BAI05-BP6 BAI05-06
BAI05-WP13	Comunicaciones de concienciación	Interna	
BAI05-WP14	Revisión del rendimiento realizada por parte de Recursos Humanos	AP007.04	
BAI05-WP15	Planes de transferencia de conocimiento	BAI08.03 BAI08.04	BAI05-BP7 BAI05-06
BAI05-WP16	Comunicación de gestión del compromiso	Interna	
BAI05-WP17	Revisión del uso operacional	MEA02.02	

Nota: Ver **figura 7** para una lista completa de las salidas comunes a todos los procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	BAI06		
Nombre del proceso	Gestión del cambio		
Descripción del proceso	Gestionar todos los cambios de forma controlada, incluyendo los cambios estándar y de mantenimiento de emergencia relacionados con procesos de negocio, aplicaciones e infraestructura. Esto incluye cambios en los estándares y en los procesos, análisis de impacto, priorización y autorización, cambios de emergencia, seguimiento, reporte, cierre y documentación.		
Propósito del proceso	Garantizar la entrega rápida y confiable de cambios al negocio, así como mitigar los riesgos de afectar negativamente impactando la estabilidad o la integridad del entorno cambiado.		
Salidas			
Código	Descripción		
BAI06-01	Los cambios autorizados se realizan dentro del tiempo y con errores mínimos		
BAI06-02	Los análisis de impacto revelan el efecto del cambio en todos los componentes afectados		
BAI06-03	Todos los cambios de emergencia son revisados y autorizados después del cambio		
BAI06-04	Los Stakeholders clave son informados de todos los aspectos del cambio		
Buenas Prácticas			
Código	Descripción	Soportes	
BAI06-BP1	Evaluar, priorizar y autorizar peticiones de cambio. Evaluar todas las peticiones de cambio para determinar el impacto en el negocio y los procesos y servicios de IT, y para evaluar si el cambio afectará de forma negativa al entorno operacional o si introducirá algún riesgo no aceptable. Asegurar que los cambios son registrados, priorizados, categorizados, analizados, autorizados y planificados.	BAI06-02	
BAI06-BP2	Gestionar cambios de emergencia. Gestionar cuidadosamente los cambios de emergencia para minimizar futuros incidentes y asegurar que los cambios son controlados y que se producen de forma segura. Verificar que los cambios de emergencia son debidamente analizados y autorizados después del cambio.	BAI06-03	
BAI06-BP3	Seguir y reportar cambios de estado. Mantener un registro y sistema de reporte para documentar los cambios descartados, comunicar el estado de aprobado, en proceso y completado. Asegurar que los cambios aprobados han sido planificados como estaba previsto.	BAI06-01/04	
BAI06-BP4	Cerrar y documentar los cambios. Cuando los cambios son implementados, actualizar como se define en la solución y la documentación de usuario y los procedimientos afectados por el cambio.	BAI06-01/04	
Productos de trabajo			
Entradas			
Código	Descripción	Soportes	
BAI03-WP7	Componentes de la solución integrados y configurados	BAI09-BP1 BAI09-02	
DSS02-WP6	Peticiones de servicio aprobadas		
DSS03-WP7	Soluciones propuestas para errores conocidos		
DSS03-WP11	Soluciones sostenibles identificadas		
DSS04-WP18	Cambios aprobados a los planes		
DSS06-WP2	Análisis de causa raíz y recomendaciones		
BAI03-WP14	Grabar todas las peticiones de cambio aprobadas	BAI06-BP3 BAI06-01/04	
Salidas			
Código	Descripción	Entrada en	Soportes
BAI06-WP1	Análisis de impacto	Interna	BAI06-BP1 BAI06-02
BAI06-WP2	Peticiones de cambio aprobadas	BAI07.01	
BAI06-WP3	Planificación y plan de cambio	BAI07.01	
BAI06-WP4	Post-implementación y revisión de los cambios de emergencia	Interna	BAI06-BP2 BAI06-03
BAI06-WP5	Reportes de estado de las peticiones de cambio	BAI01.06 BAI10.03	BAI06-BP3 BAI06-01/04
BAI06-WP6	Cambios en la documentación	Interna	BAI06-BP4 BAI06-01/04

Nota: Ver **figura 7** para una lista completa de las salidas comunes a todos los procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	BAI07	
Nombre del proceso	Gestión de las aceptaciones y transiciones de los cambios	
Descripción del proceso	Aceptar formalmente y llevar a cabo nuevas soluciones, incluyendo planificación de la implementación, conversión de datos y sistemas, aceptación y testeo, comunicación, preparación de las entregas, subidas a producción de procesos de negocio o servicios de TI cambiados o nuevos, soporte y seguimiento post-implementación.	
Propósito del proceso	Implementar soluciones seguras y en línea con las expectativas y salidas/resultados acordados.	
Salidas		
Código	Descripción	
BAI07-01	La aceptación de las pruebas, tiene la aprobación de los stakeholders, y tiene en consideración todos los aspectos de una implementación así como los planes de conversión.	
BAI07-02	Las entregas están a punto para la subida a producción con el soporte de los stakeholders	
BAI07-03	Las entregas son subidas a producción de forma exitosa, y son estables y cumplen con las expectativas	
BAI07-04	Las lecciones aprendidas contribuyen a futuras entregas	
Buenas Prácticas		
Código	Descripción	Soportes
BAI07-BP1	Establecer e implementar planes. Establecer e implementar planes que cubran la conversión de datos y sistemas, los criterios de aceptación de las pruebas, comunicación, formación, entrega, subida a producción, seguimientos de las subidas a producción, planes de retorno, revisiones post-implementación. Obtener la aprobación de las partes relevantes.	BAI07-01
BAI07-BP2	Planificar procesos de negocio, sistemas y conversión de datos. Preparar para procesos de negocio, datos de servicio y migraciones de la infraestructura de IT como parte de los métodos de desarrollo de la compañía, incluyendo las trazas de auditoría y los planes de recuperación en caso que la migración fallase.	
BAI07-BP3	Planificar pruebas de aceptación. Establecer planes de pruebas basados en estándares aceptados en toda la organización que defina roles, responsabilidades y criterios de entrada y salida. Asegurar que los planes son aprobados por las partes relevantes.	
BAI07-BP4	Establecer pruebas de entorno. Definir y establecer un entorno seguro y representativo de pruebas que se asemeje al entorno de proceso y operaciones de negocio, teniendo en cuenta, rendimiento, capacidad, seguridad, controles internos, controles operacionales, requisitos de calidad y privacidad y cargas de trabajo.	
BAI07-BP5	Ejecutar pruebas de aceptación. Probar los cambios de forma independiente, de acuerdo con el plan definido y previo a la migración al entorno operacional real.	
BAI07-BP6	Subir a producción y gestionar las entregas. Subir a producción las soluciones aceptadas al negocio y operaciones. Cuando se considere apropiado, ejecutar la solución como un piloto de implementación o en paralelo con las antiguas soluciones para un periodo definido y compararlo con resultados y comportamiento. Si ocurren problemas significativos, revertir al entorno original basado en los planes de retorno. Gestionar entregas de componentes de las soluciones.	BAI07-02/03
BAI07-BP7	Ofrecer soporte a las subidas a producción. Dar soporte posterior a la subida a producción tanto a los usuarios, como a los procesos de TI por un periodo acordado de tiempo, para así gestionar las incidencias y ayudar a establecer la nueva solución.	BAI07-02/03
BAI07-BP8	Ejecutar revisiones post-implementación. Llevar a cabo revisiones post-implementación para confirmar las salidas y resultados, identificar las lecciones aprendidas, y desarrollar planes de acción. Evaluar y revisar el rendimiento actual y las salidas de le servicio nuevo o cambiado, contra el rendimiento predicho y las salidas (por ejemplo: el servicio esperado por el usuario o cliente).	BAI07-04

ID del proceso	BAI07 (cont.)		
Nombre del proceso	Gestión de las aceptaciones y transiciones de los cambios		
Productos de trabajo			
Entradas			
Código	Descripción	Soportes	
BAI01-WP20	Planes de gestión de la calidad	BAI07-BP1 BAI07-01	
BAI06-WP2	Aprobaciones de las peticiones de cambio		
BAI06-WP3	Planes de cambio		
BAI01-WP21	Requerimientos para una verificación independiente de los entregables	BAI07-BP3 BAI07-01	
BAI03-WP10	Planes de pruebas		
BAI03-WP11	Procedimientos de pruebas		
BAI03-WP12	Probar los log de resultado y las trazas de auditoria		
BAI03-WP13	Probar la comunicación de resultados		
AP011-WP7	Revisar los resultados de la calidad de servicio, incluyendo el feedback del cliente	BAI07-BP7 BAI07-02/03	
BAI05-WP11	Medidas y resultados exitosos		
AP011-WP8	Resultados de revisiones y auditorias de calidad	BAI07-BP8 BAI07-04	
AP011-WP10	Resultados de soluciones y monitorización de la calidad del servicio		
AP011-WPP11	Fallos de calidad de los entregables y análisis de las causas raíz		
BAI05-WP11	Medidas y resultados exitosos		
Salidas			
Código	Descripción	Entrada en	Soportes
BAI07-WP1	Planes de implementación aprobados	Interna	BAI07-BP1 BAI07-01
BAI07-WP2	Procesos de recuperación y vuelta atrás	Interna	
BAI07-WP3	Planes de migración	DSS06.02	BAI07-BP2 BAI07-01
BAI07-WP4	Planes de pruebas de aceptación	BAI01.04 BAI01.08	BAI07-BP3 BAI07-01
BAI07-WP5	Datos de pruebas	Interna	BAI07-BP4 BAI07-01
BAI07-WP6	Log de los resultados de pruebas	Interna	BAI07-BP5 BAI07-01
BAI07-WP7	Evaluación y aceptación de los resultados	BAI01.06	
BAI07-WP8	Aprobación de la aceptación y entrega a producción	BAI01.04	
BAI07-WP9	Planes de entrega	BAI10.01	BAI07-BP6 BAI07-02/03
BAI07-WP10	Log de entrega	Interna	
BAI07-WP11	Planes de soportes suplementarios	AP008.04 AP008.05 DSS02.04	BAI07-BP7 BAZI07-02/03
BAI07-WP12	Revisión de informes de post-implementación	BAI01.13 BAI01.14	BAI07-BP8 BAI07-04
BAI07-WP13	Plan de acción de remediación	BAI01.13 BAI01.14	

Nota: Ver **figura 7** para una lista completa de las salidas comunes a todos los procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	BAI08		
Nombre del proceso	Gestión del conocimiento		
Descripción del proceso	Mantener la disponibilidad del conocimiento relevante, actual, validado y de confianza para soportar todos los procesos y actividades y facilitar la toma de decisiones. Planificar la identificación y recopilación, organización, mantenimiento, uso y recuperación del conocimiento.		
Propósito del proceso	Proveer el conocimiento requerido para soportar todos los empleados en sus operaciones de trabajo y para el proceso de toma de decisiones y para mejorar la productividad.		
Salidas			
Código	Descripción		
BAI08-01	Las fuentes de información son identificadas y clasificadas		
BAI08-02	El conocimiento es utilizado y compartido		
BAI08-03	El conocimiento compartido se encuentra embebido en la cultura de la organización		
BAI08-04	El conocimiento es actualizado y mejorado para soportar los requisitos		
Buenas Prácticas			
Código	Descripción	Soportes	
BAI08-BP1	Nutrir y facilitar la cultura de compartir conocimiento. Divisar e implementar el esquema de nutrir y facilitar la cultura de compartir conocimiento.	BAI08-03	
BAI08-BP2	Identificar y clasificar las fuentes de información. Identificar, validar y clasificar las distintas fuentes de información interna y externa requeridas para permitir un uso y operación efectivo de los procesos de negocio y los servicios TI.	BAI08-01	
BAI08-BP3	Organizar y contextualizar la información en conocimiento. Organizar información basada en un criterio de clasificación. Identificar y crear relaciones de valor entre los elementos de información y permitir el uso de la información. Identificar los propietarios y definir e implementar los niveles de acceso a los recursos de conocimiento.	BAI08-03	
BAI08-BP4	Utilizar y compartir conocimiento. Propagar conocimiento y recursos disponibles a los stakeholders relevantes y comunicar como estos recursos pueden ser utilizados para tratar distintas necesidades (por ejemplo: solucionar problemas, aprender, planificación estratégica, toma de decisiones).	BAI08-02	
BAI08-BP5	Evaluar y extraer información: Medir el uso y evaluar la relevancia de la información. Retirar información obsoleta.	BAI08-04	
Productos de trabajo			
Entradas			
Código	Descripción	Descripción	
Externo COBIT	Fuentes y requerimientos del conocimiento	BAI08-BP2 BAI08-01	
BAI03-WP4	Documentar los componentes de la solución	BAI08-BP3	
BAI05-WP15	Planes de transferencia de conocimiento	BAI08-03	
BAI03-WP4	Documentar los componentes de la solución	BAI08-BP4	
BAI05-WP10	Planes de operación y uso	BAI08-02	
BAI05-WP15	Planes de transferencia de conocimiento		
Salidas			
Código	Descripción	Entrada en	Soportes
BAI08-WP1	Comunicación del valor del conocimiento	AP001.04	BAU98-BP1 BAI08-03
BAI08-WP2	Clasificación de las fuentes de información	Interna	BAI08-BP2 BAI08-01
BAI08-WP3	Repositorios de conocimiento públicos	AP007.03	BAI08-BP3 BAI08-03
BAI08-WP4	Bases de datos de conocimiento de usuarios	Interna	BAI08-BP4
BAI08-WP5	Esquemas de formación y concienciación	AP007.03	BAI08-02
BAI08-WP6	Uso de los resultados de las evaluaciones	Interna	BAI08-BP5
BAI08-WP7	Reglas para el borrado de conocimiento	Interna	BAI08-04

Nota: Ver **figura 7** para una lista completa de las salidas comunes a todos los procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	BAI09		
Nombre del proceso	Gestión de activos		
Descripción del proceso	Gestionar los activos de TI durante todo su ciclo de vida para asegurar que su uso aporta valor a un coste óptimo, que permanecen operativo (listo para su propósito), que se da cuenta de ellos y están protegidos físicamente, y que los activos que son críticos para dar soporte a la capacidad de servicio están disponibles y son fiables. Gestionar las licencias de software para asegurar que se ha adquirido el número óptimo, conservadas y desplegadas en relación al uso de negocio requerido, y que el software instalado cumple con los acuerdos de licenciamiento.		
Propósito del proceso	Dar cuenta de todos los activos de TI y optimizar el valor aportado por estos activos.		
Salidas			
Código	Descripción		
BAI09-01	Las licencias cumplen y están alineadas con las necesidades del negocio.		
BAI09-02	Los activos se mantienen a niveles óptimos.		
Buenas Prácticas			
Código	Descripción	Soportes	
BAI09-BP1	Identificar y registrar los activos vigentes. Mantener el registro actualizado y preciso de todos los activos de TI requerido para la provisión de servicios y asegurar el alineamiento con la gestión de la configuración y la gestión financiera.	BAI09-02	
BAI09-BP2	Gestionar los activos críticos. Identificar los activos que son críticos en la provisión de capacidad de servicios y tomar medidas oportunas para maximizar su fiabilidad y disponibilidad para dar soporte a las necesidades del negocio.	BAI09-02	
BAI09-BP3	Gestionar el ciclo de vida de los activos. Gestionar los activos desde la adquisición hasta su eliminación para asegurar que su utilización es tan eficiente y eficaz como es posible, que se responde de ellos y que están protegidos físicamente.	BAI09-02	
BAI09-BP4	Optimizar el coste de los activos. Revisar regularmente la base total de los activos para identificar formas de optimizar costes y mantener su alineamiento con las necesidades del negocio.	BAI09-02	
BAI09-BP5	Gestionar licencias. Gestionar las licencias de software para que el número óptimo de licencias se mantiene para dar soporte a los requerimientos del negocio y que el número de licencias adquiridas es suficiente para cubrir el software instalado en uso.	BAI09-01	
Productos de trabajo			
Entradas			
Código	Descripción	Soportes	
BAI03-WP6	Actualizaciones en el inventario de activos	BAI09-BP1	
BAI10-WP3	Repositorio de configuración	BAI09-02	
Salidas			
Código	Descripción	Entrada en	Soportes
BAI09-WP1	Registro de activos	AP006.01 BAI10.03	BAI09-BP1 BAI09-02
BAI09-WP2	Resultados de los controles físicos del inventario	BAI10.03 BAI10.04 DSS05.03	
BAI09-WP3	Resultados de las revisiones oportunas	AP002.02	
BAI09-WP4	Comunicación de las paradas planificados por mantenimiento	AP008.04	BAI09-BP2 BAI09-02
BAI09-WP5	Acuerdos de mantenimiento	Interna	
BAI09-WP6	Peticiones de adquisición de activos aprobadas	Interna	BAI09-BP3 BAI-02
BAI09-WP7	Revisiones del registro de activos	BAI10.03	
BAI09-WP8	Eliminaciones autorizadas de activos	BAI10.03	
BAI09-WP9	Resultados de revisiones de optimizaciones de costes	AP002.02	BAI09-BP4 BAI09-02
BAI09-WP10	Oportunidades de reducir el coste de los activos o incrementar su valor	AP002.02	
BAI09-WP11	Registro de licencias de software	BAI10.02	BAI09-BP5 BAI09-01
BAI09-WP12	Resultados de auditorías de licencias instaladas	MEA03.03	
BAI09-WP13	Plan de acción para ajustar números de licencias y las asignaciones	AP002.05	

Nota: Ver **figura 7** para una lista completa de salidas comunes a todos los procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID del proceso	BAI10		
Nombre del proceso	Gestión de la Configuración		
Descripción del proceso	Definir y mantener las descripciones y relaciones entre los recursos clave y las capacidades requeridas para proveer servicios basados en TI, incluyendo la recolección de información de la configuración, estableciendo líneas base, verificando y auditando la información de la configuración, y actualizando el repositorio de la configuración.		
Propósito del proceso	Proveer información suficiente de los activos de servicio para permitir que el servicio sea gestionado eficazmente, analizar los impactos de los cambios y manejar los incidentes en el servicio.		
Salidas			
Código	Descripción		
BAI10-01	El repositorio de configuración es preciso, completo y actualizado.		
Buenas Prácticas			
Código	Descripción	Soportes	
BAI10-BP1	Establecer y mantener el modelo de configuración. Establecer y mantener un modelo lógico de los servicios, activos e infraestructura y cómo registrar los ítems de configuración (CIs) y las relaciones entre ellos. Incluir los CIs considerados necesarios para gestionar eficazmente los servicios y proveer una descripción única y confiable de los activos de un servicio.	BAI10-01	
BAI10-BP2	Establecer y mantener un repositorio de la configuración y la línea base. Establecer y mantener un repositorio de gestión de la configuración y crear líneas base de configuración controladas.	BAI10-01	
BAI10-BP3	Mantener y controlar los ítems de configuración. Mantener un repositorio actualizado de ítems de configuración incorporando los datos con cambios.	BAI10-01	
BAI10-BP4	Producir informes de estado y de configuración. Definir y producir informes de configuración de acuerdo a los cambios de estado de los ítems de configuración.	BAI10-01	
BAI10-BP5	Verificar y revisar la integridad del repositorio de configuración. Revisar la configuración y verificar su corrección y completitud contra el objetivo establecido.	BAI10-01	
Productos de trabajo			
Entradas			
Código	Descripción	Soportes	
BAI07-WP9	Plan de liberación	BAI10-BP1 BAI10-01	
BAI09-WP11	Registro de licencias de software	BAI10-BP2 BAI10-01	
BAI06-WP5	Informes de estado de peticiones de cambio	BAI10-BP3 BAI10-01	
BAI09-WP1	Registro de activos		
BAI09-WP2	Resultados de controles físicos del inventario		
BAI09-WP7	Revisiones del registro de activos		
BAI09-WP8	Eliminaciones autorizadas de activos		
BAI09-WP2	Resultados de controles físicos del inventario	BAI10-BP4 BAI10-01	
Salidas			
Código	Descripción	Entrada en	Soportes
BAI10-WP1	Alcance del modelo de gestión de la configuración	Interna	BAI10-BP1 BAI10-01
BAI10-WP2	Modelo de configuración lógica	Interna	
BAI10-WP3	Repositorio de configuración	BAI09.01 DSS02.01	BAI10-BP2 BAI10-01
BAI10-WP4	Línea base de la configuración	BAI03.11	
BAI10-WP5	Repositorio actualizado con ítems de configuración	DSS02.01	BAI10-BP3 BAI10-01
BAI10-WP6	Cambios aprobados a la línea base	BAI03.11	
BAI10-WP7	Informes de estado de la configuración	BAI03.11 DSS02.01	BAI10-BP4 BAI10-01
BAI10-WP8	Resultados de la verificación física de los ítems de configuración	Interna	BAI10-BP5 BAI10-01
BAI10-WP9	Desviaciones en las licencias	MEA03.03	
BAI10-WP10	Resultados de las revisiones de completitud del repositorio	Interna	

Nota: Ver **figura 7** para una lista completa de las salidas comunes a todos los procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.4 ENTREGA, SERVICIO Y ASISTENCIA (DSS)

- 01** Gestión de las operaciones.
- 02** Gestión de peticiones de servicio e incidentes.
- 03** Gestión de problemas.
- 04** Gestión de la continuidad.
- 05** Gestión de servicios de seguridad.
- 06** Gestión de controles de los procesos de negocio.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID de Proceso	DSS01		
Nombre del Proceso	Gestión de las Operaciones		
Descripción del Proceso	Coordinar y ejecutar las actividades y procedimientos operativos necesarios para entregar los servicios de TI internos y externos, incluyendo la ejecución de los procedimientos operativos estándar predefinidos y las actividades de monitorización necesarias.		
Propósito del Proceso	Entregar los resultados de los servicios operacionales de TI tal como estaba previsto.		
Resultados (Os)			
Número	Descripción		
DSS01-01	Las actividades operacionales se realizan según se han necesitado y se han programado.		
DSS01-02	Las operaciones se monitorizan, miden, reportan y son remediadas.		
Prácticas Base (BPs)			
Número	Descripción	Soporta	
DSS01-BP1	Realizar procedimientos operacionales Mantener y realizar los procedimientos operativos y las tareas de forma fiable y consistente.	DSS01-01	
DSS01-BP2	MGestionar servicios de TI externalizados. Gestionar la operación de los servicios de TI externalizados para mantener la protección de la información de la empresa y la fiabilidad de la entrega de los servicios.		
DSS01-BP3	Supervisar la infraestructura de TI. Supervisar la infraestructura de TI y los eventos relacionados. Almacenar información cronológica en las bitácoras (logs) que permitan la reconstrucción, revisión y análisis de las secuencias de tiempo de las operaciones y de otras actividades que apoyan o se realizan alrededor de las operaciones.	DSS01-02	
DSS01-BP4	Gestionar el entorno. Mantener medidas de protección frente a factores ambientales. Instalar equipamiento especializado y dispositivos para vigilar y controlar el entorno.	DSS01-02	
DSS01-BP5	Gestionar instalaciones. Gestionar instalaciones, incluyendo equipamiento de energía eléctrica y comunicaciones, de acuerdo con leyes y regulaciones, requerimientos técnicos y de negocio, especificaciones de los vendedores, y directrices de salud y seguridad.	DSS01-02	
Productos de Trabajo (WPs)			
Entradas			
Número	Descripción	Soporta	
BAI05-WP10	Plan de operación y uso	DSS01-BP1 DSS01-01	
AP009-WP4	Acuerdos de nivel de servicio (SLAs)	DSS01-BP2 DSS01-01	
AP009-WP5	Acuerdos de nivel operativo (OLAs)		
BAI05-WP10	Plan de operación y uso		
BAI03-WP17	Definiciones de servicio	DSS01-BP3 DSS01-02	
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soporta
DSS01-WP1	Calendario operacional	Interna	DSS01-BP1 DSS01-01
DSS01-WP2	Cuaderno de bitácora de copia de seguridad	Interna	
DSS01-WP3	Planes de aseguramiento independientes	MEA02.06	DSS01-BP2 DSS01-01
DSS01-WP4	Reglas de supervisión de activos y condiciones de eventos	DSS02.01 DSS02.02	DSS01-BP3 DSS01-02
DSS01-WP5	Cuaderno de bitácora de eventos	Interna	
DSS01-WP6	Tickets de incidentes	DSS02.02	
DSS01-WP7	Políticas medioambientales	AP001.08	DSS01-BP4 DSS01-02
DSS01-WP8	Informes de pólizas de seguro	MEA03.03	
DSS01-WP9	Informes de evaluación de instalaciones	MEA01.03	DSS01-BP5 DSS01-02
DSS01-WP10	Concienciación sobre la salud y la seguridad	Interna	

Nota: Consultar la **figura 7** para obtener una lista completa de Salidas comunes a todos los Procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID de Proceso	DSS02	
Nombre del Proceso	Gestión de Peticiones de Servicio e Incidentes	
Descripción del Proceso	Proporcionar una respuesta oportuna y eficaz a las solicitudes de los usuarios y resolución de todo tipo de incidentes. Restaurar el servicio normal; registrar y cumplir con las peticiones del usuario; y registrar, investigar, diagnosticar, escalar y resolver incidentes.	
Declaración del Propósito del Proceso	Conseguir una mayor productividad y minimizar las interrupciones a través de una rápida resolución de consultas e incidentes de los usuarios.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
DSS02-01	Los servicios relacionados con TI están disponibles para su uso.	
DSS02-02	Los incidentes se resuelven según los niveles de servicio acordados.	
DSS02-03	Las solicitudes de servicio se tratan según los niveles de servicio acordados para la satisfacción de los usuarios.	
Prácticas Base (BPs)		
Número	Descripción	Soporta
DSS02-BP1	Definir esquemas de clasificación de incidentes y peticiones de servicios. Definir esquemas de clasificación y modelos de incidentes y peticiones de servicios.	DSS02-01
DSS02-BP2	Registrar, clasificar y priorizar peticiones e incidentes. Identificar, registrar y clasificar peticiones de servicio e incidentes, y asignarles una prioridad según la criticidad del negocio y los acuerdos de servicio.	DSS02-01/02
DSS02-BP3	Verificar, aprobar y cumplir con las peticiones de servicio. Seleccionar los procedimientos de solicitud adecuados y verificar que las peticiones de servicio cumplen con los criterios de solicitud definidos. Obtener la aprobación, si fuera necesario, y cumplir con las peticiones.	DSS02-03
DSS02-BP4	Investigar, diagnosticar y asignar los incidentes. Identificar y registrar los incidentes, determinar las posibles causas y asignarlos para su resolución.	DSS02-02 DSS02-03
DSS02-BP5	Resolver y recuperarse de los incidentes. Documentar, aplicar y probar las soluciones o soluciones temporales identificadas y realizar las acciones de recuperación necesarias para restablecer el servicio de IT relacionado.	
DSS02-BP6	Cerrar las peticiones de servicio e incidentes. Verificar la resolución satisfactoria del incidente y/o petición, y cerrarla.	
DSS02-BP7	Seguimiento del estado y generación de informes. Rastrear, analizar y reportar, regularmente, la situación de los incidentes y las peticiones con el fin de proporcionar información para la mejora continua.	
Productos de Trabajo (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soporta
AP009-WP4	Acuerdos de nivel de servicio (SLAs.)	DSS02-BP1 DSS02-01
BAI10-WP3	Repositorio de configuración.	
BAI10-WP5	Repositorio actualizado con elementos de configuración.	
BAI10-WP7	Informes de estado de configuración.	
DSS01-WP4	Reglas de supervisión de activos y condiciones de eventos.	
DSS03-WP1	Esquema de clasificación de problemas.	
DSS04-WP7	Acciones y comunicaciones de respuesta a incidentes.	
AP009-WP4	Acuerdos de nivel de servicio (SLAs).	DSS02-BP2 DSS02-01/02
BAI04-WP10	Procedimiento de escalado de emergencias.	
DSS01-WP4	Reglas de supervisión de activos y condiciones de eventos.	
DSS01-WP6	Tickets de incidentes.	
DSS05-WP14	Tickets de incidentes de seguridad.	DSS02-BP3 DSS02-03
AP012-WP15	Causas principales relacionadas con los riesgos.	
BAI07-WP11	Plan de soporte suplementario.	DSS02-BP4 DSS02-03
AP012-WP13	Planes de respuesta a incidentes relacionados con el riesgo.	DSS02-BP5 DSS02-02
DSS03-WP6	Registro de errores conocidos.	
DSS03-WP9	Comunicación de conocimientos aprendidos.	
DSS03-WP8	Registros de problemas cerrados.	DSS02-BP6 DSS02-03
AP009-WP5	Acuerdos de nivel operativo (OLAs).	DSS02-BP7 DSS02-03
DSS03-WP2	Informes de situación de problemas.	
DSS03-WP5	Informes de resolución de problemas.	
DSS03-WP10	Informes de seguimiento de resolución de problemas.	

ID de Proceso	DSS02 (cont.)		
Nombre del Proceso	Gestión de Peticiones de Servicio e Incidentes		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soporta
DSS02-WP1	Esquemas de clasificación y modelos de incidentes y peticiones de servicios.	Interna	DSS02-BP1 DSS02-01
DSS02-WP2	Reglas para el escalado de incidentes.	Interna	
DSS02-WP3	Criterios para el registro de problemas.	DSS03.01	
DSS02-WP4	Cuaderno de bitácora (log) de incidentes y peticiones de servicio.	Interna	DSS02-BP2 DSS02-01/02
DSS02-WP5	Incidentes y peticiones de servicio clasificadas y priorizadas.	AP008.03 AP009.04 AP013.03	
DSS02-WP6	Peticiones de servicio aprobadas.	BAI06.01	DSS02-BP3 DSS02-03
DSS02-WP7	Peticiones de servicio resueltas.	Interna	
DSS02-WP8	Síntomas de incidentes.	Interna	DSS02-BP4 DSS02-03
DSS02-WP9	Cuaderno de bitácora (log) de problemas.	DSS03.01	
DSS02-WP10	Resoluciones de incidentes.	DSS03.04	DSS02-BP5 DSS02-02
DSS02-WP11	Peticiones de servicio e incidentes cerrados.	AP008.03 AP009.04 DSS03.04	DSS02-BP6 DSS02-03
DSS02-WP12	Confirmación del usuario de cumplimiento o solución satisfactoria.	AP008.03	
DSS02-WP13	Informe de situación y evolución de incidentes.	AP008.03 AP009.04 AP011.04 AP012.01 MEA01.03	DSS02-BP7 DSS02-03
DSS02-WP14	Informe de situación y evolución de peticiones cumplidas.	AP008.03 AP009.04 AP011.04 MEA01.03	

Nota: Consultar la **figura 7** para obtener una lista completa de Salidas comunes a todos los Procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID de Proceso	DSS03		
Nombre del Proceso	Gestión de Problemas		
Descripción del Proceso	Identificar y clasificar los problemas y sus causas principales y proporcionar la solución oportuna para prevenir incidentes recurrentes. Proporcionar recomendaciones para mejoras.		
Declaración del Propósito del Proceso	Aumentar la disponibilidad, mejorar los niveles de servicio, reducir los costes y mejorar la comodidad del cliente y su satisfacción al reducir el número de problemas operacionales.		
Resultados (Os)			
Número	Descripción		
DSS03-01	Los problemas relacionados con TI se resuelven de forma que no se vuelvan a producir.		
Prácticas Base (BPs)			
Número	Descripción	Soporta	
DSS03-BP1	Identificar y clasificar problemas. Definir e implementar criterios y procedimientos para informar de los problemas identificados, incluyendo la clasificación, categorización y priorización de los problemas.	DSS03-01	
DSS03-BP2	Investigar y diagnosticar problemas. Investigar y diagnosticar problemas utilizando expertos en la gestión de los temas relevantes para evaluar y analizar las causas principales.	DSS03-01	
DSS03-BP3	Plantear errores conocidos. Tan pronto como las causas principales de los problemas se identifican, se han de crear registros de errores conocidos y soluciones provisionales, e identificar potenciales soluciones.	DSS03-01	
DSS03-BP4	Resolver y cerrar problemas. Identificar e iniciar soluciones sostenibles que aborden la causa principal, elevando, si fuese necesario, peticiones de cambio a través del proceso de gestión de cambios establecido, para resolver los errores. Asegurar que el personal afectado está al corriente de las acciones realizadas y de los planes desarrollados para prevenir que ocurran futuros incidentes.	DSS03-01	
DSS03-BP5	Realizar una gestión proactiva de problemas. Recoger y analizar datos de operaciones (especialmente registros de incidentes y cambios) para identificar tendencias emergentes que puedan indicar problemas. Guardar registros de problemas para poder realizar evaluaciones.	DSS03-01	
Productos de Trabajo (WPs)			
Entradas			
Número	Descripción	Soporta	
AP012-WP15	Causas principales relacionadas con riesgos	DSS03-BP1	
DSS02-WP3	Criterios para el registro de problemas	DSS03-01	
DSS02-WP9	Cuaderno de bitácora (log) de problemas	DSS03-01	
AP012-WP15	Causas principales relacionadas con riesgos	DSS03-BP2	
DSS02-WP10	Resoluciones de incidentes	DSS03-01	
DSS02-WP11	Peticiones de servicio e incidentes cerrados	DSS03-BP4	
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soporta
DSS03-WP1	Esquema de clasificación de problemas	DSS02.01	DSS03-BP1
DSS03-WP2	Informes de situación de los problemas	DSS02.07	DSS03-01
DSS03-WP3	Registro de problemas	Interna	DSS03-01
DSS03-WP4	Causas principales de los problemas	Interna	DSS03-BP2
DSS03-WP5	Informes de resolución de problemas	DSS02.07	DSS03-01
DSS03-WP6	Registros de errores conocidos	DSS02.05	DSS03-BP3
DSS03-WP7	Soluciones propuestas a los errores conocidos	BAI06.01	DSS03-01
DSS03-WP8	Registros de problemas cerrados	DSS02.06	DSS03-BP4
DSS03-WP9	Comunicación de conocimientos aprendidos	AP008.04 DSS02.05	DSS03-01
DSS03-WP10	Informes de seguimiento de resolución de problemas.	DSS02.07	DSS03-BP5
DSS03-WP11	Soluciones sostenibles Identificadas	BAI06.01	DSS03-01

Nota: Consultar la **figura 7** para obtener una lista completa de Salidas comunes a todos los Procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID de Proceso	DSS04	
Nombre del Proceso	Gestión de la continuidad	
Descripción del Proceso	Establecer y mantener un plan que permite al negocio y a TI responder ante incidentes e interrupciones con el fin de continuar la operación de los procesos críticos del negocio y de los servicios requeridos de TI y mantener la disponibilidad de la información en un nivel aceptable para la empresa.	
Declaración del Propósito del Proceso	Continuar las operaciones críticas del negocio y mantener la disponibilidad de la información en un nivel aceptable para la empresa en caso de una interrupción significativa.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
DSS04-01	La información crítica está disponible para el negocio en línea con los niveles de servicio mínimos requeridos.	
DSS04-02	Se dispone de suficiente capacidad de recuperación para los servicios críticos.	
DSS04-03	Se ha verificado la eficacia del plan con pruebas de continuidad de servicios.	
DSS04-04	El plan de continuidad actualizado refleja las necesidades actuales del negocio.	
DSS04-05	Los equipos internos y externos han sido formados en el plan de continuidad.	
Prácticas Base (BPs)		
Número	Descripción	Soporta
DSS04-BP1	Definir las políticas de continuidad de negocio, objetivos y alcance. Definir la política de continuidad de negocio y el alcance alineados con los objetivos de la empresa y las partes interesadas.	DSS04-01/04
DSS04-BP2	Mantener una estrategia de continuidad. Evaluar las opciones de gestión de la continuidad del negocio y elegir una estrategia de continuidad rentable y viable que garantice la recuperación y la continuidad de la empresa en caso de desastre, interrupciones o incidentes graves.	DSS04-04
DSS04-BP3	Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio. Desarrollar un plan de continuidad de negocio (BCP) basado en la estrategia de documentar los procedimientos y preparar la información para su uso en caso de incidente para que la empresa continúe sus actividades críticas.	DSS04-02/03
DSS04-BP4	Ejercitar, probar y revisar el BCP. Poner a prueba los mecanismos de continuidad de forma regular para el ejercicio de los planes de recuperación frente a resultados predeterminados, permitir el desarrollo de soluciones innovadoras y ayudar a verificar conforme pasa el tiempo que el plan va a funcionar como se esperaba.	DSS04-03/04
DSS04-BP5	Revisar, mantener y mejorar el plan de continuidad. Realizar revisiones de gestión de la capacidad de continuidad a intervalos regulares para asegurar su continua conveniencia, adecuación y eficacia. Administrar los cambios en el plan de acuerdo con el proceso de control de cambios para asegurar que el plan de continuidad se mantiene actualizado y refleja continuamente los requerimientos reales del negocio.	DSS04-04
DSS04-BP6	Llevar a cabo formación sobre el plan de continuidad. Proporcionar a los equipos internos y externos sesiones regulares de capacitación respecto a los procedimientos y sus funciones y responsabilidades en caso de interrupción.	DSS04-05
DSS04-BP7	Gestionar los planes de copias de seguridad. Mantener la disponibilidad de la información crítica para el negocio.	DSS04-01
DSS04-BP8	Realizar una revisión posterior a la reanudación.. Evaluar la idoneidad del plan de continuidad de negocio (BCP) tras la reanudación exitosa de los servicios y procesos del negocio después de una interrupción.	DSS04-04
Productos de Trabajo (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soporta
AP009-WP4	Acuerdos de nivel de servicio (SLAs)	DSS04-BP1 DSS04-01/04
AP012-WP14	Comunicación del impacto de los riesgos.	DSS04-BP2 DSS04-04
AP012-WP15	Causas fundamentales relacionadas con los riesgos.	
AP009-WP5	Acuerdos de nivel operativo (OLAs)	DSS04-BP3 DSS04-02/03
HR	Lista de personal que requiere formación	DSS04-BP6 DSS04-05

ID de Proceso	DSS04 (cont.)		
Nombre del Proceso	Gestión de la continuidad		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soporta
DSS04-WP1	Política y objetivos para la continuidad del negocio.	AP001.04	DSS04-BP1 DSS04-01/04
DSS04-WP2	Escenarios de incidentes.	Interna	
DSS04-WP3	Evaluaciones de las capacidades actuales de continuidad y brechas.	Interna	
DSS04-WP4	Análisis de impacto en el negocio.	AP012.02	DSS04-BP2 DSS04-04
DSS04-WP5	Requisitos de continuidad.	Interna	
DSS04-WP6	Opciones estratégicas aprobadas.	AP002.05	
DSS04-WP7	Acciones y comunicaciones de respuesta a incidentes.	DSS02.01	DSS04-BP3 DSS04-02/03
DSS04-WP8	Plan de Continuidad de Negocio (BCP).	Interna	
DSS04-WP9	Objetivos de las pruebas.	Interna	DSS04-BP4 DSS04-03/04
DSS04-WP10	Ejercicios de las pruebas.	Interna	
DSS04-WP11	Resultados de las pruebas y recomendaciones.	Interna	
DSS04-WP12	Resultados de las revisiones de los planes.	Interna	DSS04-BP5 DSS04-04
DSS04-WP13	Cambios recomendados para los planes.	Interna	
DSS04-WP14	Requisitos de formación.	AP007.03	DSS04-BP6 DSS04-05
DSS04-WP15	Resultados de la supervisión de habilidades y competencias.	AP007.03	
DSS04-WP16	Resultados de pruebas de copia de seguridad de datos.	Interna	DSS04-BP7 DSS04-01
DSS04-WP17	Informe de revisión de post-reanudación.	Interna	DSS04-BP8 DSS04-04
DSS04-WP18	Cambios aprobados para los planes.	BAI06.01	

Nota: Consultar la **figura 7** para obtener una lista completa de salidas comunes a todos los procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID de proceso	DSS05	
Nombre del proceso	Gestión de servicios de seguridad	
Descripción del proceso	Proteger la información de la empresa para mantener un nivel de riesgo de seguridad de la información aceptable para la empresa de acuerdo con la política de seguridad. Establecer y mantener las funciones de seguridad de la información y los privilegios de acceso y de supervisión de la seguridad.	
Declaración del propósito del proceso	Minimizar el impacto en el negocio de las vulnerabilidades operacionales de seguridad de la información y de incidentes.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
DSS05-01	Satisfacer las necesidades del negocio respecto a la seguridad de redes y comunicaciones.	
DSS05-02	La información procesada en, almacenada en y transmitida por medio de dispositivos de punto final está protegida.	
DSS05-03	Todos los usuarios tienen un único identificador y los derechos de acceso acordes con su función en la empresa.	
DSS05-04	Se han implementado medidas físicas para proteger la información de accesos no autorizados, daños e interferencias al ser procesada, almacenada o transmitida.	
DSS05-05	La información electrónica se ha asegurado correctamente cuando se almacena, transmite o destruye.	
Prácticas Base (BPs)		
Número	Descripción	Soporta
DSS05-BP1	Protección contra el malware. Implementar y mantener medidas preventivas, detectivas y correctivas (especialmente hasta actualizar los parches de seguridad y de control de virus) en toda la empresa para proteger los sistemas de información y tecnología de software malicioso (por ejemplo, virus, gusanos, software espía, correo no deseado).	DSS05-01/02
DSS05-BP2	Administrar la seguridad de la red y la conectividad. Utilizar medidas de seguridad y procedimientos de gestión relacionados para proteger la información en todos los sistemas de conectividad.	DSS05-01
DSS05-BP3	Administrar la seguridad del punto final. Asegurar que los puntos finales (por ejemplo, ordenadores portátiles, de escritorio, servidores y otros dispositivos móviles y de red o software) están securizados con un nivel igual o superior que los requisitos de seguridad definidos para la información procesada, almacenada o transmitida.	DSS05-02
DSS05-BP4	Administrar la identidad de usuarios y accesos lógicos. Asegurar que todos los usuarios tienen derechos de acceso a la información acordes con sus requisitos de negocio y coordinarse con las unidades que gestionan sus propios derechos de acceso en los procesos de negocio.	DSS05-03
DSS05-BP5	Administrar el acceso físico a los activos de TI. Definir e implementar procedimientos para otorgar, limitar y revocar el acceso a locales, edificios y áreas de acuerdo con las necesidades del negocio, incluidas emergencias. El acceso a los locales, edificios y áreas debe justificarse, autorizarse, registrarse y supervisarse. Esto debería aplicarse a todas las personas que entran en los locales, incluidos personal interno, personal temporal, clientes, proveedores, visitantes o cualquier tercero.	DSS05-04
DSS05-BP6	Administrar documentos sensibles y dispositivos de salida. Establecer protecciones físicas apropiadas, prácticas de contabilidad y una gestión de inventario sobre activos sensibles de TI como formularios especiales, instrumentos negociables, impresoras de propósito especial o tokens de seguridad.	DSS05-05
DSS05-BP7	Supervisar la infraestructura de eventos relacionados con seguridad. Uso de herramientas de detección de intrusiones, supervisión de la infraestructura ante accesos no autorizados y asegurar que los eventos se integran en la supervisión general de eventos y la gestión de incidentes.	DSS05-01

ID del proceso	DSS05 (cont.)		
Nombre del proceso	Gestión de servicios de seguridad		
Productos de Trabajo (WPs)			
Entradas			
Número	Descripción	Soporta	
AP001-WP10	Directrices de clasificación de datos.	DSS05-BP2 DSS05-01	
AP009-WP4	Acuerdos de nivel de servicio (SLAs).		
AP003-WP6	Modelo de Información de arquitectura.	DSS05-BP3 DSS05-02	
AP009-WP4	Acuerdos de nivel de servicio (SLAs).		
AP009-WP5	Acuerdos de nivel operativo (OLAs).		
BAI09-WP2	Resultados de controles sobre el inventario físico.		
DSS06-WP11	Informes de violaciones.		
AP001-WP4	Definición de roles y responsabilidades de TI.	DSS05-BP4 DSS05-03	
AP003-WP6	Modelo de Información de arquitectura.		
AP003-WP6	Modelo de Información de arquitectura	DSS05-BP6 DSS05-05	
Salidas			
Número	Número	Entrada a	Soporta
DSS05-WP1	Política de prevención de software malicioso.	AP001.04	DSS05-BP1 DSS05-01/02
DSS05-WP2	Evaluaciones de potenciales amenazas.	AP012.02 AP012.03	
DSS05-WP3	Política de seguridad para conectividad.	AP001.04	DSS05-BP2 DSS05-01
DSS05-WP4	Resultados de pruebas de penetración.	MEA02.08	
DSS05-WP5	Políticas de seguridad para dispositivos de punto final.	AP001.04	DSS05-BP3 DSS05-02
DSS05-WP6	Derechos de acceso aprobados de usuarios.	Interna	DSS05-BP4 DSS05-03
DSS05-WP7	Resultados de revisiones de cuentas de usuario y privilegios.	Interna	
DSS05-WP8	Peticiones aprobadas de acceso.	Interna	DSS05-BP5 DSS05-04
DSS05-WP9	Registros de acceso (logs).	DSS06.03	
DSS05-WP10	Inventario de documentos y dispositivos sensibles.	Interna	DSS05-BP6 DSS05-05
DSS05-WP11	Privilegios de acceso.	Interna	
DSS05-WP12	Registros de eventos de seguridad (logs).	Interna	DSS05-BP7 DSS05-01
DSS05-WP13	Características de incidentes de seguridad.	Interna	
DSS05-WP14	Tickets de incidentes de seguridad.	DSS02.02	

Nota: Consultar la **figura 7** para obtener una lista completa de salidas comunes a todos los procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID de proceso	DSS06	
Nombre del proceso	Gestión de controles de los procesos de negocio	
Descripción del proceso	Definir y mantener controles adecuados de los procesos de negocio para garantizar que la información relacionada con y procesada en la empresa o externalizada satisface todos los requisitos de control de la información. Identificar los requisitos de control de la información pertinentes y administrar y operar los controles adecuados para garantizar que la información y su proceso satisfacen estos requisitos.	
Declaración del propósito del proceso	Mantener la integridad de la información y la seguridad de los activos de la información tratada en los procesos de negocio en la empresa o subcontratados.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
DSS06-01	La cobertura y la eficacia de los controles clave para cumplir con los requerimientos del negocio en el procesado de la información son completas.	
DSS06-02	El inventario de funciones, responsabilidades y derechos de acceso está alineado con las necesidades de negocio autorizadas.	
DSS06-03	Las transacciones comerciales se guardan completas y según se requiere en los registros.	
Prácticas Base (BPs)		
Número	Descripción	Soporta
DSS06-BP1	Alinear las actividades de control integradas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales. Evaluar y supervisar continuamente la ejecución de las actividades y controles relacionados de los procesos de negocio basados en el riesgo de la empresa, para asegurar que estos controles están alineados con las necesidades del negocio.	DSS06-01
DSS06-BP2	Controlar el tratamiento de la información. Explotar la ejecución de las actividades y controles relacionados de los procesos de negocio basados en el riesgo de la empresa, para asegurar que el proceso de la información es válido, completo, preciso, oportuno y seguro (es decir, refleja el uso legítimo y autorizado por el negocio).	
DSS06-BP3	Administrar funciones, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad. Administrar las funciones de negocio, responsabilidades, niveles de autoridad y segregación de funciones necesarias para apoyar los objetivos de proceso del negocio. Autorizar el acceso a los recursos de información relacionados con los procesos de información, incluyendo los custodiados por la empresa, por TI y por terceros. Esto asegura que la empresa conoce dónde están los datos y quién los manipula en su nombre.	DSS06-02
DSS06-BP4	Gestión de errores y excepciones. Gestión de excepciones de procesos de negocio y errores y facilitar su corrección. Incluye el escalado de errores y excepciones y la ejecución de acciones correctivas definidas. Esto proporciona garantía de la exactitud e integridad del proceso de la información del negocio.	DSS06-01/03
DSS06-BP5	Asegurar la trazabilidad de los eventos de información y responsabilidades. Asegurar que la información puede ser trazada hasta el evento de origen y las partes responsables. Esto permite la trazabilidad de la información a través de su ciclo de vida y los procesos relacionados. Esto garantiza que la información que conduce el negocio es confiable y ha sido procesada de acuerdo con los objetivos definidos.	DSS06-03
DSS06-BP6	Asegurar los activos de información. Asegurar los activos de información accesibles por el negocio a través de métodos aprobados, incluida la información en formato electrónico (métodos de creación de nuevos activos en cualquier formato, dispositivos de medios portátiles, aplicaciones de usuario y dispositivos de almacenamiento), información en formato físico (documentos fuente e informes de salida) e información durante el tránsito. Esto beneficia al negocio, proporcionando una protección de la información de principio a fin.	DSS06-02
Productos de Trabajo (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Soporta
AP001-WP10	Directrices de clasificación de datos.	DSS06-BP1 DSS06-01
AP001-WP12	Procedimientos de integridad de datos.	
BAI05-WP10	Plan de operación y uso.	DSS06-BP2 DSS06-01
BAI07-WP3	Plan de migración.	
EDM04-WP5	Asignación de responsabilidades para la gestión de recursos.	DSS06-BP3 DSS06-02
AP011-WP1	Sistema de Gestión de Calidad (QMS) funciones, responsabilidades y derechos de decisión.	
AP013-WP2	ISMS - Declaración del alcance.	
DSS05-WP9	Registros de acceso (logs).	

ID de proceso	DSS06 (cont.)		
Nombre del proceso	Gestión de controles de los procesos de negocio		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada a	Soporta
DSS06-WP1	Resultados de revisiones sobre la eficacia de los procesos.	MEA02.04	DSS06-BP1 DSS06-01
DSS06-WP2	Análisis y recomendaciones de la causa principal.	BAI06.01 MEA02.04 MEA02.07 MEA02.08	
DSS06-WP3	Informes de control de procesos.	Interna	DSS06-BP2 DSS06-01
DSS06-WP4	Funciones y responsabilidades asignadas.	AP001.02	DSS06-BP3 DSS06-02
DSS06-WP5	Niveles de autoridad asignados.	AP001.02	
DSS06-WP6	Derechos de acceso asignados.	AP007.04	
DSS06-WP7	Evidencia de corrección de errores y su resolución.	MEA02.04	DSS06-BP4 DSS06-01/03
DSS06-WP8	Informes de errores y análisis de causas principales.	Interna	
DSS06-WP9	Requisitos de retención.	Interna	DSS06-BP5 DSS06-03
DSS06-WP10	Registro de transacciones.	Interna	
DSS06-WP11	Informes de violaciones.	DSS05.03	DSS06-BP6 DSS06-02

Nota: Consultar la **figura 7** para obtener una lista completa de salidas comunes a todos los procesos.

3.5 SUPERVISAR, EVALUAR Y VALORAR (MEA)

- 01** Supervisar, Evaluar y Valorar Rendimiento y Conformidad.
- 02** Supervisar, Evaluar y Valorar el Sistema de Control Interno.
- 03** Supervisar, Evaluar y Valorar la Conformidad con los Requerimientos Externos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID de Proceso	MEA01	
Nombre de Proceso	Supervisar, Evaluar y Valorar Rendimiento y Conformidad	
Descripción del proceso	Recoger, validar y evaluar el negocio, TI así como las metas y métricas del proceso. Supervisar que los procesos se están realizando contra las metas y métricas de rendimiento y conformidad aceptadas, así como proporcionan informes sistemáticos y en tiempo.	
Declaración del Alcance del Proceso	Proporcionar la transparencia del rendimiento y la conformidad y el logro de las metas de la unidad.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
MEA01-01	Las metas y métricas son aprobadas por las partes interesadas.	
MEA01-02	Los procesos son medidos contra las metas y métricas aceptadas.	
MEA01-03	El enfoque de monitorización, evaluación e informativo de la empresa es efectivo y operacional.	
MEA01-04	Las metas y métricas están integradas con los sistemas de monitorización de la empresa.	
MEA01-05	El proceso de informes es útil y oportuno con respect al rendimiento y la conformidad.	
Prácticas de Base (BPs)		
Número	Descripción	Descripción
MEA01-BP1	Establecer un enfoque de monitorización. Participar con las partes interesadas para establecer y mantener un enfoque de monitorización para definir los objetivos, el alcance y el método para la medición de la solución de negocio y la prestación de servicios, y la contribución a los objetivos de la empresa. Integrar este enfoque con el sistema de gestión del rendimiento corporativo..	MEA01-01/04
MEA01-BP2	Establecer objetivos de rendimiento y de conformidad. Trabajar con las partes interesadas para definir, revisar periódicamente, actualizar y aprobar los objetivos de rendimiento y conformidad del sistema de medición del rendimiento.	MEA01-01/02
MEA01-BP3	Recoger y procesar datos de rendimiento y conformidad. Recoger y procesar los datos oportunos y precisos alineados con los enfoques empresariales.	MEA01-03
MEA01-BP4	Analizar y reportar el rendimiento. Periódicamente revisar y reportar el desempeño contra los objetivos, utilizando un método que proporciona una vista completa del rendimiento de TI y encaja dentro del sistema de monitorización de la empresa.	MEA01-05
MEA01-BP5	Garantizar la implementación de las acciones correctivas. Ayudar a las partes interesadas en la identificación, iniciación y seguimiento de las acciones correctivas para hacer frente a las anomalías.	MEA01-04
Resultado de Trabajo (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Apoya
EDM05-WP1	Evaluación de los requerimientos de seguimiento corporativos.	MEA01-BP1 MEA01-01/04
EDM05-WP2	Principios de seguimiento y comunicación.	
EDM05-WP3	Reglas para validar y aprobar informes obligatorios.	
EDM05-WP5	Evaluación de la efectividad de los informes.	
AP001-WP15	Objetivos de rendimiento y métricas para el seguimiento de la mejora de procesos.	MEA01-BP2 MEA01-01/02
AP001-WP13	Evaluación de la capacidad de proceso.	MEA01-BP3 MEA01-03
AP005-WP9	Informes de rendimiento de la cartera de inversiones.	
AP009-WP6	Informes de rendimiento de los niveles de servicio.	
AP010-WP13	Revisión de los resultados de la monitorización del cumplimiento de proveedores.	
BAI01-WP13	Resultados de las revisiones del programa de rendimiento.	
BAI04-WP7	Informes de disponibilidad, rendimiento y capacidad.	
BAI05-WP11	Medidas de éxito y resultados.	
DSS01-WP9	Informes de evaluación de las instalaciones.	
DSS02-WP14	Informe del estado y tendencia de las peticiones.	
DSS02-WP13	Informe del estado y tendencias de las incidencias.	
EDM05-WP4	Directrices de escalado.	MEA01-BP5 MEA01-04
AP001-WP16	Medidas correctivas en caso de incumplimiento.	

ID de Proceso	MEA01 (cont.)		
Nombre de Proceso	Supervisar, Evaluar y Valorar Rendimiento y Conformidad		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada de	Apoya
MEA01-WP1	Requerimientos de monitorización.	Interna	MEA01-BP1 MEA01-01/04
MEA01-WP2	Metas y métric as de monitorización aprobadas.	Interna	
MEA01-WP3	Objetivos de monitorización.	Todo APO Todo BAI Todo DSS Todo MEA	MEA01-BP2 MEA01-01/02
MEA01-WP4	Datos de monitorización realizada .	Interna	MEA01-BP3 MEA01-03
MEA01-WP5	Informes de rendimiento.	EDM01.03 Todo APO Todo BAI Todo DSS Todo MEA	MEA01-BP4 MEA01-05
MEA01-WP6	Acciones correctivas y asignaciones.	Todo APO Todo BAI Todo DSS Todo MEA	MEA01-BP5 MEA01-04
MEA01-WP7	Estado y resultados de acciones.	EDM01.03	

Nota: Referencia a la **figura 7** para un listado más completo de salidas comunes a todos los procesos.

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID de Proceso	MEA02	
Nombre de Proceso	Supervisar, Evaluar y Valorar el Sistema de Control Interno	
Descripción del proceso	Monitorizar y evaluar continuamente el ambiente de control, incluyendo autoevaluaciones y revisiones de evaluación independientes. Habilitar la gestión para identificar las deficiencias de control y las ineficiencias e iniciar acciones de mejora. Planificar, organizar y mantener los estándares para las actividades internas de evaluación de control y aseguramiento.	
Declaración del Alcance del Proceso	Obtener transparencia para las partes interesadas clave sobre la adecuación del sistema de controles internos y proporcionar así la confianza en las operaciones, la confianza en el logro de los objetivos de la empresa y una comprensión adecuada del riesgo residual.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
MEA02-01	Los procesos, recursos e información cumplen con los requisitos del sistema de control interno de la empresa.	
MEA02-02	Todas las iniciativas de aseguramiento son planificadas y ejecutadas de manera efectiva.	
MEA02-03	Se proporciona una garantía independiente de que el sistema de control interno es operativo y eficaz.	
MEA02-04	Se establece un control interno y las deficiencias son identificadas e informadas.	
Prácticas de Base (BPs)		
Número	Descripción	Apoya
MEA02-BP1	Supervisar los controles internos. De forma continua supervisar, comparar y mejorar el ambiente de control de TI y marco de control para cumplir con los objetivos organizacionales.	MEA02-01
MEA02-BP2	Revisar la eficacia de los controles de procesos de negocio. Revisar el funcionamiento de los controles, incluyendo una revisión de la monitorización y las pruebas de ensayo, para asegurar que los controles dentro de los procesos de negocio operan eficazmente. Incluir actividades para mantener la evidencia de la operación efectiva de los controles a través de mecanismos tales como pruebas periódicas de los controles, la monitorización continua de los controles, evaluaciones independientes, centros de mando y control, y los centros de operaciones de red. Esto proporciona al negocio con el aseguramiento de la eficacia de control para cumplir con los requisitos relacionados con el negocio, regulatorios y las responsabilidades sociales.	MEA02-03
MEA02-BP3	Realizar autoevaluaciones de control. Alentar a los responsables de gestión y de procesos a tomar un control positivo de la mejora del control a través de un programa continuo de autoevaluación para evaluar la completitud y efectividad del control de gestión sobre los procesos, las políticas y los contratos.	MEA02-02/03
MEA02-BP4	Identificar y reportar las deficiencias de control. Identificar las deficiencias de control y analizar e identificar sus causas raíces subyacentes. Escalar las deficiencias de control e informar a las partes interesadas.	MEA02-04
MEA02-BP5	Asegurar que los proveedores de aseguramiento son independientes y cualificados. Asegurar que las entidades que realizan el aseguramiento son independientes de las funciones, grupos u organizaciones en el alcance. Las entidades que realizan la garantía deben demostrar una actitud y apariencia adecuadas, competencia en las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo el aseguramiento, y la adhesión a los códigos de ética y normas profesionales.	MEA02-03
MEA02-BP6	Planificar iniciativas de aseguramiento. Planificar iniciativas de aseguramiento en base a objetivos empresariales y las prioridades estratégicas, riesgo inherente, limitaciones de recursos, y conocimiento suficiente de la empresa.	MEA02-02
MEA02-BP7	Alcance de las iniciativas de asguramiento. Definir y acordar con la gerencia en el alcance de la iniciativa de aseguramiento, sobre la base de los objetivos de aseguramiento.	
MEA02-BP8	Ejecutar iniciativas de aseguramiento. Ejecutar la iniciativa de aseguramiento planificada. Informar sobre los hallazgos identificados. Proporcionar opiniones de aseguramiento positivas, donde sea apropiado, y recomendaciones de mejora en relación con el rendimiento operativo identificado, cumplimiento externo y el riesgo residual del sistema de control interno.	MEA02-02/04

ID de Proceso	MEA02 (cont.)		
Nombre de Proceso	Supervisar, Evaluar y Valorar el Sistema de Control Interno		
Resultado de Trabajo (WPs)			
Entradas			
Número	Descripción	Apoya	
AP012-WP10	Resultados de las evaluaciones de riesgos de terceros.	MEA02-BP1 MEA02-01	
AP013-WP5	Informes de auditoría del SGSI.		
Outside COBIT	Normas y buenas prácticas de la industria.		
BAI05-WP12	Resultados de la auditoría de cumplimiento.	MEA02-BP2 MEA02-03	
BAI05-WP17	Revisiones del uso operacional.		
AP011-WP11	Causas raíz de errores en la entrega de la calidad.	MEA02-BP4 MEA02-04	
AP012-WP15	Causas raíz relacionads con riesgos.		
DSS06-WP1	Resultados de las revisiones de la eficacia de procesamiento.		
DSS06-WP2	Análisis de causa raíz y recomendaciones.		
DSS06-WP7	Evidencia de la corrección de errores y remedio.		
BAI01-WP12	Programar planes de auditoría.	MEA02-BP6 MEA02-02	
DSS01-WP3	Planes de aseguramiento independientes.		
AP011-WP11	Causas raíz de errores en la entrega de la calidad.	MEA02-BP7 MEA02-02	
AP012-WP15	Causas raíz relacionads con riesgos.		
DSS06-WP2	Análisis de causa raíz y recomendaciones.		
MEA03-WP8	Informes de problemas de incumplimiento y causas raíz.		
AP011-WP11	Causas raíz de errores en la entrega de la calidad.	MEA02-BP8 MES02-02/04	
AP012-WP9	Informes de análisis de riesgos y el perfil de riesgo de las partes interesados.		
AP012-WP15	Causas raíz relacionads con riesgos.		
DSS05-WP4	Resultados de los test de penetración.		
DSS06-WP2	Análisis de causa raíz y recomendaciones.		
MEA03-WP5	Brechas de cumplimiento identificados.		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada de	Apoya
MEA02-WP1	Resultados de la monitorización de control interno y revisiones.	EDM01.03 Todo APO Todo BAI Todo DSS Todo MEA	MEA02-BP1 MEA02-01
MEA02-WP2	Resultados de la evaluación comparativa y otras evaluaciones.	EDM01.03 Todo APO Todo BAI Todo DSS Todo MEA	
MEA02-WP3	Evidencia de la efectividad del control.	Interno	MEA02-BP2 MEA02-03
MEA02-WP4	Planes y criterios de autoevaluación.	Todo APO Todo BAI Todo DSS Todo MEA	MEA02-BP3 MEA02-02/03
MEA02-WP5	Resultados de las autoevaluaciones.	Interno	
MEA02-WP6	Resultados de las revisiones de las autoevaluaciones.	EDM01.03 Todo APO Todo BAI Todo DSS Todo MEA	

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID de Proceso	MEA02 (cont.)		
Nombre de Proceso	Supervisar, Evaluar y Valorar el Sistema de Control Interno		
Salidas (cont.)			
Número	Descripción	Entrada de	Apoya
MEA02-WP7	Deficiencias de control.	Todo APO Todo BAI Todo DSS Todo MEA	MEA02-BP4 MEA02-04
MEA02-WP8	Acciones correctivas.	Todo APO Todo BAI Todo DSS Todo MEA	
MEA02-WP9	Resultados de las evaluacionesde proveedores de aseguramiento.	Interno	MEA02-BP5 MEA02-03
MEA02-WP10	Evaluaciones de alto nivel.	Interno	MEA02-BP6 MEA02-02
MEA02-WP11	Planes de aseguramiento.	EDM01.03 Todo APO Todo BAI Todo DSS Todo MEA	
MEA02-WP12	Criterios de evaluación.	Interno	
MEA02-WP13	Revisión del alcance del aseguramiento.	Interno	
MEA02-WP14	Plan de participación.	Interno	MEA02-BP7 MEA02-02
MEA02-WP15	Prácticas de revisión del aseguramiento.	Interno	
MEA02-WP16	Alcance refinado.	Todo APO Todo BAI Todo DSS Todo MEA	MEA02-BP8 MEA02-02/04
MEA02-WP17	Resultados de la revisión del aseguramiento.	EDM05.01 EDM05.03 Todo APO Todo BAI Todo DSS Todo MEA	
MEA02-WP18	Informe de la revisión del aseguramiento.	EDM05.03 Todo APO Todo BAI Todo DSS Todo MEA	

Nota: Referencia a la **figura 7** para un listado más completo de salidas comunes a todos los procesos.

Página dejada en blanco intencionadamente

3.0 DIMENSIÓN E INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

ID de Proceso	MEA03	
Nombre de Proceso	Supervisar, Evaluar y Valorar la Conformidad con los Requerimientos Externos	
Descripción del proceso	Evaluar que los procesos de TI y los procesos de negocio soportados por TI cumplen con las leyes, regulaciones y requisitos contractuales. Obtener aseguramiento de que los requisitos han sido identificados y cumplidos, e integrado el cumplimiento de TI con todo el cumplimiento general de la empresa.	
Declaración del Alcance del Proceso	Asegurar que la empresa cumple con todos los requerimientos externos aplicables.	
Resultados (Os)		
Número	Descripción	
MEA03-01	Se identifican todos los requisitos de cumplimiento externos.	
MEA03-02	Los requisitos de cumplimiento externos se tratan adecuadamente.	
Prácticas de Base (BPs)		
Número	Descripción	Apoya
MEA03-BP1	Identificar los requisitos de cumplimiento externos. En una base continua, identificar y monitorizar los cambios en las leyes locales e internacionales, regulaciones y otros requerimientos externos que deben cumplirse desde una perspectiva de TI.	MEA03-01
MEA03-BP2	Optimizar la respuesta a requisitos externos. Revisar y ajustar las políticas, principios, normas, procedimientos y metodologías para asegurar que los requisitos legales, regulatorios y contractuales se tratan y comunican. Considerar estándares de la industria, códigos de buenas prácticas, y guías de mejores prácticas para la adopción y adaptación.	MEA03-02
MEA03-BP3	Confirmar el cumplimiento externo. Confirmar el cumplimiento de las políticas, principios, normas, procedimientos y metodologías con los requisitos legales, regulatorios y contractuales.	MEA03-01/02
MEA03-BP4	Obtener garantía de cumplimiento externo. Obtener e información de la garantía de cumplimiento y adherirse con políticas, principios, normas, procedimientos y metodologías. Confirmar que las acciones correctivas para abordar las brechas de cumplimiento están cerradas en tiempo.	MEA03-01/02
Resultado de Trabajo (WPs)		
Entradas		
Número	Descripción	Apoya
Outside COBIT	Requerimientos de cumplimiento regulatorios y legales.	MEA03-BP1 MEA03-01
BAI05-WP12	Resutaldos de auditoria de cumplimiento.	MEA03-BP3 MEA03-01/02
BAI09-WP12	Resultados de auditorias de licencias instaladas.	
BAI10-WP9	Desviaciones de licencias.	
DSS01-WP8	Informes de la política de seguros.	
EDM05-WP3	Reglas para la validación y aprobación de los informes obligatorios.	MEA03-BP4
EDM05-WP5	Evaluación de la eficacia de los informes.	MEA03-01/02

ID de Proceso	MEA03 (cont.)		
Nombre de Proceso	Supervisar, Evaluar y Valorar la Conformidad con los Requerimientos Externos		
Salidas			
Número	Descripción	Entrada de	Apoya
MEA03-WP1	Registro del cumplimiento de requisitos.	Interno	MEA03-BP1 MEA03-01
MEA03-WP2	Registro de las acciones de cumplimiento requeridos.	Interno	
MEA03-WP3	Políticas, principios, procedimientos y normas actualizadas.	AP001.07 AP001.08	MEA03-BP2 MEA03-02
MEA03-WP4	Comunicaciones de los requisitos de cumplimiento modificados.	EDM01.01 Todo APO Todo BAI Todo DSS Todo MEA	
MEA03-WP5	Brechas de cumplimiento identificadas.	MEA02.08	MEA03-BP3 MEA03-01/02
MEA03-WP6	Confirmaciones de cumplimiento.	EDM01.03	
MEA03-WP7	Informes de aseguramiento del cumplimiento.	EDM01.03	MEA03-BP4 MEA03-01/02
MEA03-WP8	Informes de no conformidades y causas raíz.	EDM01.03 MEA02.07	

Nota: Referencia a la **figura 7** para un listado más completo de salidas comunes a todos los procesos.

4.0 INDICADORES DE CAPACIDAD DE PROCESO

Esta sección presenta los indicadores de capacidad de proceso relacionados con los atributos de proceso (PAs) asociados con los niveles de 1 a 5 de capacidad definidos en la dimensión de la capacidad del modelo de evaluación de proceso.

Los indicadores de capacidad de proceso son los medios para alcanzar las capacidades abordadas por los atributos de proceso. La evidencia de indicadores de capacidad de proceso apoya la evaluación del grado de consecución del atributo de proceso.

La dimensión de la capacidad del modelo de evaluación de proceso consta de seis niveles de capacidad que coinciden con los niveles de capacidad definidos en el apartado 2.3 de este modelo de evaluación del proceso. Esta sección describe los indicadores de capacidad de proceso para los nueve atributos de procesos incluidos en la dimensión de la capacidad para los niveles 1 a 5.

El nivel 0 no incluye ningún tipo de indicadores. El nivel 0 refleja un proceso no implementado o un proceso que falla, incluso parcialmente, para alcanzar sus resultados.

4.1 Nivel 1— Proceso Ejecutado

PA 1.1 Rendimiento del Proceso—Una medida de la extensión en que se logra el propósito proceso. El pleno desarrollo de este atributo se traduce en el proceso de consecución de sus resultados definidos, como se muestra en la **figura 8**.

Figura 8—PA 1.1 Rendimiento del Proceso		
Resultado del Cumplimiento Total del Atributo	Prácticas de Base (BPs)	Resultados de Trabajo (WPs)
El proceso alcance los resultados definidos.	BP 1.1.1 Alcanzar los resultados del proceso. Existe evidencia de que la práctica de base se está realizando.	Los resultados de trabajo son realizados de manera que proporcionan evidencia de los resultados del proceso, como se remarca en la sección 3.0.

4.2 Nivel 2—Proceso Gestionado

El rendimiento del preceso está ahora implementado de una manera administrada (planificada, monitorizada y ajustada) y sus resultados de trabajo están establecidos, controlados y mantenidos adecuadamente.

PA 2.1 Gestión del Rendimiento—Una medida de la extensión en que se gestiona el rendimiento del proceso. Como resultado de la consecución de este atributo:

- Los objetivos para el rendimiento del proceso están identificados.
- El rendimiento del proceso está planificado y monitorizado.
- El rendimiento del proceso está ajustado para satisfacer los planes.
- Las responsabilidades y autoridades para llevar a cabo el proceso están definidas, asignadas y comunicadas.
- Los recursos e información necesaria para realizar el proceso están identificadas, disponibles, asignadas y utilizadas.
- Las interfaces entre las partes involucradas están gestionadas para garantizar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los GPs y GWPs que proporcionan evidencia de los logros del atributo se muestran en la **figura 9**.

Figura 9—PA 2.1 Gestión del Rendimiento		
Resultado del Cumplimiento Total del Atributo	Prácticas Genéricas (GPs)	Resultados de Trabajo Genéricos (GWPs)
a. Los objetivos para el rendimiento del proceso están identificados.	GP 2.1.1 Identificar los objetivos para el rendimiento del proceso. Los objetivos de rendimiento, junto con los supuestos y limitaciones, están definidos y comunicados.	GWP 1.0 La documentación de proceso debe describir el alcance del proceso. GWP 2.0 El plan de proceso debe proporcionar detalles de los objetivos de rendimiento del proceso.
b. El rendimiento del proceso está planificado y monitorizado.	GP 2.1.2 Planificar y monitorizar el rendimiento del proceso para cumplir con los objetivos identificados. Medidas básicas de rendimiento de procesos vinculados a los objetivos de negocio están establecidas y monitorizadas. Incluyen hitos clave, actividades requeridas, estimaciones y planificaciones.	GWP 2.0 El plan de proceso debe proporcionar detalles de los objetivos de rendimiento de proceso. GWP 9.0 Los registros del rendimiento del proceso deben proporcionar detalles de los resultados. Nota: En este nivel, el registro del desempeño de los procesos puede ser en forma de informes, registros de temas y registros informales.
c. El rendimiento del proceso está ajustado para satisfacer planes.	GP 2.1.3 Ajustar el rendimiento del proceso. Se llevan a cabo acciones cuando no se alcanza el rendimiento previsto. Las acciones incluyen la identificación de los problemas de rendimiento de proceso y ajuste de los planes y planificaciones, según proceda.	GWP 4.0 Los registros de calidad deben dar detalles de las medidas adoptadas cuando no se alcanza el rendimiento. Los registros de calidad deben dar detalles de las medidas adoptadas cuando no se alcanza el rendimiento.
d. Las responsabilidades y autoridades para llevar a cabo el proceso están definidas, asignadas y comunicadas.	GP 2.1.4 Definir las responsabilidades y autoridades para llevar a cabo el proceso. Las principales responsabilidades y autoridades para la realización de las actividades clave del proceso están definidas, asignadas y comunicadas. Las necesidades de experiencia del rendimiento del proceso, conocimientos y habilidades están definidas.	GWP 1.0 La documentación del proceso debe proporcionar detalles sobre el propietario del proceso y quién es responsable, encargado, consultado y/o informado (RACI). GWP 2.0 El plan de proceso debe incluir detalles del plan de comunicación de procesos, así como la experiencia de rendimiento del proceso, y requisitos de habilidades.
e. Los recursos y la información necesarios para llevar a cabo el proceso se han identificado, están disponibles, asignados y utilizados.	GP 2.1.5 Identificar y hacer que estén disponibles los recursos para llevar a cabo el proceso de acuerdo al plan. Los recursos e información necesarios para la realización de las actividades clave del proceso están identificados, disponibles, asignados y utilizados.	GWP 2.0 El plan de proceso debe proporcionar detalles del plan de formación y el plan de recursos de procesos.
f. Las interfaces entre las partes involucradas están gestionadas para garantizar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.	GP 2.1.6 Gestionar las interfaces entre las partes involucradas. Las personas y los grupos que participan en el proceso están identificadas, las responsabilidades están definidas y los mecanismos eficaces de comunicación están en marcha.	GWP 1.0 La documentación de procesos debe proporcionar detalles de las personas y grupos involucrados (proveedores, clientes y RACI). GWP 2.0 El plan de proceso debe proporcionar detalles sobre el plan de comunicación de procesos.

PA 2.2 Gestión del Resultado de Trabajo— Una medida del grado en que los resultados de trabajo producidos por el proceso se gestionan adecuadamente. Los resultados de trabajo a los que se hace referencia en esta cláusula son los que resultan de la consecución de los resultados del proceso. Como resultado de la consecución de este atributo:

- Los requisitos para los resultados de trabajo del proceso están definidos.
- Los requisitos para la documentación y el control de los resultados de trabajo están definidos.
- Los resultados de trabajo están debidamente identificados, documentados y controlados.
- Los resultados de trabajo se revisan de acuerdo con lo planificado y se ajustan si es necesario para cumplir con los requisitos..

Nota: : Los requisitos para la documentación y el control de los productos de trabajo pueden incluir requisitos para la identificación de los cambios y la revisión del estado, aprobación y re-aprobación de los resultados de trabajo, y la creación de versiones pertinentes de los resultados de trabajo aplicables disponibles para uso.

Los GPs y GWPs que proporcionan evidencia de los logros del atributo se muestran en la **figura 10**.

Figura 10—PA 2.2 Gestión del Resultado de Trabajo		
Resultado del Cumplimiento Total del Atributo	Prácticas Genéricas (GPs)	Resultados de Trabajo Genéricos (GWPs)
a. Los requisitos para los productos de trabajo del proceso están definidos.	GP 2.2.1 Definir los requisitos para los resultados de trabajo , incluyendo la estructura de contenidos y criterios de calidad.	GWP 3.0 El plan de calidad debe proporcionar detalles de los criterios de calidad y contenido de los productos de trabajo y la estructura.
b. Los requisitos para la documentación y el control de los productos de trabajo están definidos.	GP 2.2.2 Definir los requisitos de documentación y control de los resultados de trabajo. Esto debe incluir la identificación de las dependencias, aprobaciones y trazabilidad de requisitos.	GWP 1.0 La documentación de proceso debe proporcionar detalles de los controles (matriz de control). GWP 3.0 El plan de calidad debe proporcionar detalles de los resultados de trabajo, criterios de calidad, los requisitos de documentación y control de cambios.
c. Los resultados de trabajo estén debidamente identificados, documentados y controlados.	GP 2.2.3 Identificar, documentar y controlar los resultados de trabajo. Los resultados de trabajo están sujetos al control de cambios, control de versiones y la gestión de la configuración según corresponda.	GWP 3.0 El plan de calidad debe proporcionar detalles de los resultados de trabajo, criterios de calidad, los requisitos de documentación y control de cambios.
d. Los resultados de trabajo son revisados de acuerdo con las disposiciones planificadas y ajustados si es necesario para cumplir con los requisitos.	GP 2.2.4 Revisar y ajustar los resultados de trabajo para cumplir con los requisitos definidos. Los resultados de trabajo están sujetos a revisiones contra de los requisitos según acuerdos planificaciones y cualquier problema que surja, siendo resueltos.	GWP 4.0 Los registros de calidad deben proporcionar una pista de auditoría de la revisiones realizadas.

4.3 Nivel 3— Proceso Establecido

EL proceso gestionado ahora se implementa utilizando un proceso definido que es capaz de lograr sus resultados del proceso.

PA 3.1 Definición de Proceso— Una medida del grado en que se mantiene un proceso estándar para apoyar el despliegue del proceso definido. Como resultado de la consecución de este atributo:

- Un proceso estándar, incluyendo guías de adaptación adecuadas, están definidos y describe los elementos fundamentales que deben ser incorporados en un proceso definido.
- La secuencia y la interacción del proceso estándar con otros procesos está determinado.
- Las competencias y roles necesarios para llevar a cabo un proceso están identificados como parte del proceso estándar.
- La infraestructura necesaria y el ambiente de trabajo para realizar un proceso está identificada como parte del proceso estándar.
- Los métodos adecuados para el seguimiento de la eficacia y adecuación del proceso están determinados.

Nota: Un proceso estándar puede ser utilizado como cuando se implementa un proceso definido, en cuyo caso no serían necesarias las guías de adaptación..

Los GPs y GWP que proporcionan evidencia de los logros del atributo se muestran en la **figura 11**.

Figura 11—PA 3.1 Definición de Procesos		
Resultado del Cumplimiento Total del Atributo	Prácticas Genéricas (GPs)	Resultado de Trabajo Genéricos (GWPs)
a. Un proceso estándar, incluyendo guías de adaptación adecuadas, están definidos y describen los elementos fundamentales que deben ser incorporados en un proceso definido.	GP 3.1.1 Definir el proceso estándar que soportará el despliegue del proceso definido. Un proceso estándar está definido tal que identifica los elementos fundamentales del proceso y proporciona orientación y procedimientos para apoyar la implementación y orientación sobre la forma en que se puede adaptar cuando sea necesario.	GWP 5.0 Las políticas y normas deben proporcionar detalles de los objetivos de la organización para el proceso, las normas mínimas de funcionamiento, los procedimientos estándar, y la presentación de informes y requisitos de monitorización. El requisito evidencial a este nivel no es sólo la existencia de políticas y normas, sino que se aplican en toda la organización.
b. La secuencia y la interacción del proceso estándar con otros procesos están determinadas.	GP 3.1.2 Determinar la secuencia e interacción entre los procesos para que funcionen como un sistema integrado de procesos. La secuencia del proceso estándar y la interacción con otros procesos están determinadas y mantenidas cuando se implementa un proceso en diferentes partes de la organización.	GWP 5.0 Las políticas y normas deben proporcionar un mapeo de procesos con los detalles de los procesos estándar y secuencias e interacciones esperadas. El requisito evidencial a este nivel no es sólo la existencia de políticas y normas, sino que se aplican en toda la organización.
c. Las competencias y roles necesarios para llevar a cabo un proceso están identificados como parte del proceso estándar.	GP 3.1.3 Identificar los roles y competencias para realizar el proceso estándar.	GWP 5.0
d. La infraestructura necesaria y el ambiente de trabajo para realizar un proceso están identificadas como parte del proceso estándar.	GP 3.1.4 Identificar el entorno de infraestructura y trabajos necesarios para realizar el proceso estándar. La infraestructura (instalaciones, herramientas, métodos, etc.) y el entorno de trabajo para llevar a cabo el proceso estándar están identificados.	GWP 5.0 Las políticas y normas deben identificar la mínima infraestructura necesaria y el ambiente de trabajo para realizar el proceso. El requisito evidencial a este nivel no es sólo la existencia de políticas y normas, sino que se aplican en toda la organización.
e. Los métodos adecuados para el seguimiento de la eficacia y adecuación del proceso están determinados.	GP 3.1.5 Determinar los métodos adecuados para monitorizar la eficacia e idoneidad del proceso estándar, incluyendo la garantía de que los criterios y los datos necesarios para la monitorización de la eficacia e idoneidad del proceso están definidos, y establecida la necesidad de llevar a cabo auditorías interna y revisiones por la dirección.	GWP 5.0 Las políticas y normas deben proporcionar detalles de los objetivos de la organización para el proceso, las normas mínimas de funcionamiento, los procedimientos estándar, y la presentación de informes y requisitos de monitorización. El requisito evidencial a este nivel no es sólo la existencia de políticas y normas, sino que se aplican en toda la organización. GWP 4.0 Registros de calidad y GWP 9.0 Registros de rendimiento del proceso deben presentar pruebas de las revisiones realizadas

PA 3.2 Despliegue del Proceso —Una medida del grado en que el proceso estándar se despliega con eficacia como un proceso definido para lograr sus resultados del proceso. Como resultado de la consecución de este atributo:

- Un proceso definido está desplegado sobre la base de un proceso estándar apropiadamente seleccionado y/o a medida.
- Los roles, responsabilidades y autoridades requeridas para llevar a cabo el proceso definido están asignados y comunicados.
- El personal que realiza el proceso definido son competentes en la base en la educación, formación y experiencia.
- Los recursos requeridos y la información necesaria para realizar el proceso definido están disponibles, asignados y utilizados.
- La infraestructura apropiada y el ambiente de trabajo para realizar el proceso definido están disponibles, gestionados y mantenidos.
- Los datos apropiados se recogen y analizan como base para la comprensión del comportamiento del proceso, para demostrar su adecuación y eficacia, así como para evaluar donde se puede hacer una mejora continua del proceso.

Nota: Los resultados de la competencia de una combinación de conocimientos, habilidades y atributos personales que se obtuvieron mediante la educación, la formación y la experiencia.

Los GPs y GWPs que proporcionan evidencia de los logros del atributo se muestran en la **figura 12**.

Figura 12—PA 3.2 Despliegue de Procesos		
Resultado del Cumplimiento Total del Atributo	Prácticas Genéricas (GPs)	Resultado de Trabajo Genéricos (GWPs)
a. Un proceso definido está desplegado sobre la base de un proceso estándar apropiadamente seleccionado y/o medida.	GP 3.2.1 Implementar un proceso definido que satisface el contexto. Cuando se utiliza el mismo proceso dentro de las diferentes áreas de la organización, se basa en un proceso estándar, adaptado según el caso, con la conformidad con los requisitos del proceso definido verificado.	GWP 5.0 Las políticas y normas deben definir las normas que deben seguirse en todas las implementaciones del proceso. El requisito evidencial a este nivel no es sólo la existencia de políticas y normas, sino que se aplican en toda la organización.
b. Los roles, responsabilidades y autoridades para llevar a cabo el proceso están asignados y se comunicados.	GP 3.2.2 Asignar y comunicar los roles, responsabilidades y autoridades para realizar el proceso definido. Cuando se utiliza el mismo proceso en diferentes áreas de la organización, las autoridades y los roles para la realización de las actividades del proceso están asignadas y comunicadas.	GWP 5.0 Las políticas y normas deben proporcionar detalles, responsabilidades y autoridades para la realización de las actividades del proceso. El requisito evidencial a este nivel no es sólo la existencia de políticas y normas, sino que se aplican en toda la organización.
c. El personal que realiza el proceso definido son competentes en la base en la educación, formación y experiencia.	GP 3.2.3 Garantizar las competencias necesarias para realizar el proceso definido. Cuando se utiliza el mismo proceso en diferentes áreas de la organización, las competencias apropiadas para el personal asignado están identificadas y la formación adecuada está disponible para aquellos que despliegan el proceso definido.	GWP 1.0 La documentación del proceso debe proporcionar detalles de las competencias y necesidades de formación. GWP 2.0 El plan de proceso debe incluir detalles del plan de comunicación de proceso, plan de capacitación y plan de recursos para cada instancia del proceso.
d. Los recursos requeridos y la información necesaria para realizar el proceso definido están disponibles, asignados y utilizados.	GP 3.2.4 Proporcionar recursos e información para apoyar el desempeño del proceso definido. Cuando se utiliza el mismo proceso en diferentes áreas de la organización, los recursos humanos requeridos y la información para llevar a cabo el proceso están disponibles, asignados y utilizados.	GWP 2.0 El plan de trabajo debe incluir detalles del plan de recursos para cada instancia del proceso.
e. La infraestructura necesaria y el ambiente de trabajo para realizar el proceso definido están disponibles, gestionados y mantenidos.	GP 3.2.5 Proporcionar infraestructura de proceso adecuada para apoyar el rendimiento del proceso definido. Cuando se utiliza el mismo proceso en diferentes áreas de la organización, el apoyo de la organización, infraestructura y ambiente de trabajo requeridos están disponibles, asignados y utilizados.	GWP 2.0 El plan de proceso debe incluir detalles de la infraestructura de proceso y ambiente de trabajo para cada instancia del proceso.
f. Los datos apropiados se recogen y analizan como una base para entender el comportamiento del proceso para demostrar su adecuación y eficacia, y para evaluar donde se puede hacer mejora continua del proceso.	GP 3.2.6 Recoger y analizar datos sobre el rendimiento del proceso para demostrar su adecuación y eficacia. Los datos necesarios para monitorizar la eficacia y adecuación del proceso a través de la organización están definidos, recogidos y analizados como base para la mejora continua.	GWP 4.0 Registros de calidad y GWP 9.0 Registros de rendimiento de Proceso deben proporcionar pruebas de las herramientas de las revisiones realizadas para cada instancia del proceso.

4.4 Nivel 4— Procesos predecibles

Los Procesos Establecidos operan dentro de los límites establecidos para conseguir los resultados esperados de estos.

PA 4.1 Medición de Procesos—Una medida del grado en que se utilizan los resultados de la medición para asegurar que el rendimiento del proceso que sustenta el logro de los objetivos del rendimiento de los procesos pertinentes al apoyo de los objetivos de negocio definidos. Las medidas pueden ser el resultado de la medición de los procesos, de los productos o ambas. Como resultado de la plena consecución de este atributo :

- Se establece la información necesaria para soportar los procesos relevantes definidos por los objetivos de negocio.
- Los objetivos de medida de los procesos se derivan de la necesidad de la información de los procesos.
- Se establecen objetivos cuantitativos para el correcto funcionamiento de los procesos que sustentan los objetivos de negocio relevantes.
- Se identifican y definen medidas y frecuencia de estas de modo alineado con los objetivos de medición y los objetivos cuantitativos para un correcto funcionamiento de los procesos.
- Los resultados de las medidas son recolectados, analizados y reportados para monitorizar el nivel de cumplimiento de los objetivos cuantitativos y de efectividad de los procesos.
- Los resultados de las mediciones son usados para caracterizar la efectividad de los procesos.

Nota: Las necesidades de información comúnmente son representativas de la gestión, técnica, proyecto, proceso o necesidades del producto.

Los GPs y GWPs que proveen evidencias de la consecución de los atributos son mostrados en la **figura 13**.

Figura 13—PA 4.1 Medición de procesos		
Resultado de la completa consecución del atributo	Prácticas Genéricas (GPs)	Productos de Trabajo Genéricos (GWPs)
a. Se establece la información necesaria para soportar los procesos relevantes definidos por los objetivos de negocio.	GP 4.1.1 Identificación de la Información para el proceso , en relación con los objetivos. Se han establecido los objetivos de negocio y la información de los grupos de interés como base para la determinación de los objetivos de control sobre la efectividad del proceso.	GWP 6.0 El plan de mejora del proceso debe proveer objetivos de mejora de este y propuestas de acciones de mejora.
b. Los objetivos de medida de los procesos se derivan de la necesidad de la información de los procesos.	GP 4.1.2 Deducir objetivos de medición de las necesidades de información de los procesos. Los objetivos de medición se basan en la definición de los objetivos de medición de los procesos.	GWP 7.0 El plan de medición de procesos debe proveer detalles de los objetivos de medición propuestos.
c. Se establecen objetivos cuantitativos para el correcto funcionamiento de los procesos que sustentan los objetivos de negocio relevantes.	GP 4.1.3 Establecer objetivos cuantitativos para el rendimiento de los procesos definidos, de acuerdo a la alineación de los procesos con los objetivos de negocio. Los objetivos de medida cuantitativos establecidos reflejan explícitamente los objetivos de negocio y han sido verificados como realistas y útiles para los gestores de la organización y los propietarios de los procesos.	GWP 7.0 El plan de medición de procesos debe proveer detalles de las propuestas de parámetros de medida e indicadores.
d. Se identifican y definen medidas y frecuencia de estas de modo alineado con los objetivos de medición y los objetivos cuantitativos para un correcto funcionamiento de los procesos.	GP 4.1.4 Identificar productos y medidas de procesos que sustenten la consecución de los objetivos cuantitativos para la efectividad de los procesos. Se han identificado medidas detalladas para productos y procesos junto con la frecuencia de la recolección de datos y medidas así como los mecanismos de verificación.	GWP 7. El plan de medición de procesos debe proveer detalles de las medidas propuestas e indicadores juntamente a los procedimientos de recolección de datos y los procesos analíticos.
e. Los resultados de las medidas son recolectados, analizados y reportados para monitorizar el nivel de cumplimiento de los objetivos cuantitativos y de efectividad de los procesos.	GP 4.1.5 Recolección de resultados del producto y medición de procesos a través de la ejecución de procesos definidos. Las mediciones sobre los resultados de productos y procesos son recogidas, analizadas y reportadas de acuerdo al plan definido.	GWP 7.0 El plan de medición de procesos debe proveer detalles de los procesos analíticos propuestos. GWP 9.0 Los registros de rendimiento de los procesos deben proveer detalles de las medidas recolectadas y analizadas.
f. Los resultados de las mediciones son usados para caracterizar la efectividad de los procesos.	GP 4.1.6 Uso de los resultados de las mediciones definidas para monitorizar y verificar la consecución de los objetivos de rendimiento. Los resultados de las mediciones definidas son analizados para verificar la consecución de los objetivos de rendimiento del proceso. Se emplean técnicas apropiadas para comprender el rendimiento del proceso y la capacidad dentro de los límites preestablecidos.	GWP 9.0 Los registros de rendimiento de los procesos deben proveer detalles de las medidas recolectadas y analizadas.

PA 4.2 Control de Procesos—Una medida del grado en el que el proceso está cuantitativamente gestionado para producir un proceso estable, capaz de ser predicho dentro de unos límites. Como resultado de la consecución de este atributo:

- Se han determinado técnicas de análisis y control donde sea aplicable.
- Los límites de control de la variación están establecidos para el funcionamiento normal de los procesos.
- Se analizan las mediciones para detectar variaciones producidas por casos especiales.
- Se toman acciones correctivas para evitar las variaciones producidas por casos especiales.
- Se reestablecen los límites de control (según conveniencia) siguiendo las acciones correctivas.

Los GPs y GWPs que proveen evidencias de la consecución de los atributos son mostrados en la **figura 14**.

Figure 14—PA 4.2 Process Control		
Resultado de la completa consecución del atributo	Prácticas Genéricas (GPs)	Productos de Trabajo Genéricos (GWPs)
a. Se han determinado técnicas de análisis y control donde sea aplicable.	GP 4.2.1 Determinar el análisis y las técnicas de control apropiadas para la efectividad del proceso. Los métodos de medición de la efectividad del proceso han sido definidos y validados	GWP 1.0 La documentación de procesos debe proveer detalles de los controles (matriz de controles). GWP 8.0 El plan de control de procesos debe contener, para cada proceso, el enfoque de medición.
b. Los límites de control de la variación están establecidos para el funcionamiento normal de los procesos.	GP 4.2.2 Definir parámetros adecuados para controlar el rendimiento del proceso. La definición standard del proceso se modifica para incluir el establecimiento de los métodos para controlar el proceso y los límites de control.	GWP 8.0 El plan de control de procesos debe existir y especificar para cada control los límites de funcionamiento normales.
c. Se analizan las mediciones para detectar variaciones producidas por casos especiales.	GP 4.2.3 Analizar los procesos y los resultados de la medición de los productos para identificar variaciones en el rendimiento del proceso. El resultado de las mediciones de los procesos de control se debe analizar para determinar los puntos de interés para tomar acciones posteriores.	GWP 9.0 El registro de rendimiento de procesos debe proporcionar detalles de las mediciones recogidas y analizadas.
d. Se toman acciones correctivas para evitar las variaciones producidas por casos especiales.	GP 4.2.4 Identificar e implementar acciones correctivas para resolver las causas asignables. Se deben tomar acciones correctivas para mitigar las preocupaciones de los controles del proceso y los resultados deben ser monitorizados y evaluados.	GWP 9.0 El registro de rendimiento de procesos debe proporcionar detalles de las mediciones recogidas y analizadas y las acciones correctivas aplicadas.
e. Se reestablecen los límites de control (según conveniencia) siguiendo las acciones correctivas	GP 4.2.5 Re-establecer límites de control después de ejecutar las acciones correctivas. Los límites de control de procesos se deben modificar consecuentemente después de que las acciones correctivas se hayan llevado a cabo.	GWP 8.0 El plan de control de procesos debe existir y especificar para cada control los límites de funcionamiento normales.

4.5 Nivel 5—Optimización de Procesos

Los procesos predecibles son continuamente mejorados para satisfacer los objetivos de negocio existentes y futuros.

PA 5.1 Innovación de procesos—Una medida del grado en que los cambios en los procesos son identificados del análisis de las causas comunes de la variación del rendimiento y de la investigación de enfoques innovadores a la definición y el desarrollo del proceso. Como resultado de la consecución de este atributo:

- Se definen los objetivos de mejora de procesos que sustentan los objetivos de negocio relevantes.
- Información apropiada es analizada para la identificación de las causas comunes que generan variaciones en el rendimiento del proceso.
- Información apropiada es analizada para identificar oportunidades de buenas prácticas e innovación.
- Se identifican oportunidades de mejora derivadas de nuevas tecnologías y conceptos de proceso.
- Se establece una estrategia para alcanzar los objetivos de mejora de procesos.

Los GPs y GWPs que proveen evidencias de la consecución de los atributos son mostrados en la **figura 15**.

Figura 15—PA 5.1 Innovación de procesos		
Resultado de la completa consecución del atributo	Prácticas Genéricas (GPs)	Productos de Trabajo Genéricos (GWPs)
a. Se definen los objetivos de mejora de procesos que sustentan los objetivos de negocio relevantes.	GP 5.1.1 Definir los objetivos de mejora del proceso para los procesos que soportan los objetivos de negocio relevantes. Se han implantado directrices en el proceso de innovación. Se han definido y documentado objetivos cuantitativos y cualitativos de mejora de procesos basados en los potenciales procesos de innovación, así como también en la visión y los objetivos de negocio.	GWP 7.0 El plan de medición de procesos debe proveer objetivos de mejora de procesos y propuestas de acciones de mejora.
b. Información apropiada es analizada para la identificación de las causas comunes que generan variaciones en el rendimiento del proceso.	GP 5.1.2 Analizar los datos de medida del proceso para identificar las variaciones reales y potenciales en el rendimiento del proceso. Se analizan los datos de rendimiento de proceso para identificar variaciones en el rendimiento del proceso junto con la raíz de los problemas comunes que generan problemas de rendimiento.	GWP 9.0 El registro de rendimiento de procesos debe proporcionar detalles de las mediciones recogidas y analizadas.
c. Información apropiada es analizada para identificar oportunidades de buenas prácticas e innovación.	GP 5.1.3 Identificar oportunidades de mejora del proceso basadas en la innovación y las mejores prácticas. Las oportunidades de mejora se identifican basándose en comparaciones con las mejores prácticas de la industria.	GWP 6.0 El plan de mejora del proceso debe proveer detalles del análisis con las mejores prácticas.
d. Se identifican oportunidades de mejora derivadas de nuevas tecnologías y conceptos de proceso	GP 5.1.4 Derivar las oportunidades de mejora del proceso hacia nuevas tecnologías y nuevos conceptos de procesos. Se identifican oportunidades de mejora del proceso basándose en las revisiones y análisis de tecnologías emergentes e innovaciones conceptuales en los procesos, teniendo en cuenta los cambios en el entorno empresarial incluyendo los nuevos riesgos de negocio.	GWP 6.0 El plan de mejora del proceso debe proveer detalles sobre tecnologías de análisis para las oportunidades de mejora.
e. Se establece una estrategia para alcanzar los objetivos de mejora de procesos.	GP 5.1.5 Definir una estrategia de implementación a largo plazo basada en la mejora de la visión y los objetivos. Se ha definido y validado una estrategia de mejora a largo plazo basada en la mejora de metas y objetivos. Se debe demostrar compromiso en la mejora por parte de la dirección de la organización y los propietarios de los procesos.	GWP 6.0 El plan de mejora del proceso debe proveer detalles de la estrategia de implementación de las mejoras de los procesos.

PA 5.2 Optimización de Procesos—Una medida del grado en que los cambios en la definición, gestión y rendimiento de los procesos resultan en un impacto efectivo que logre mejoras relevantes en los objetivos de los procesos. Como resultado de la consecución de este atributo:

- Se ha evaluado el impacto de los cambios propuestos con la definición de los objetivos del proceso y de un proceso estándar.
- Se ha gestionado la implementación de todos los cambios acordados para asegurar que cualquier afectación en el rendimiento del proceso es comprendida y tomada en cuenta.
- Se ha evaluado, basándose en el rendimiento actual, la efectividad de los cambios en el proceso contra la definición de los requisitos del producto y los objetivos del proceso para determinar si los resultados son normales o por causas especiales.

Los GPs y GWPs que proveen evidencias de la consecución de los atributos son mostrados en la **figura 16**.

Figura 16—PA 5.2 Optimización de procesos		
Resultado de la completa consecución del atributo	Prácticas Genéricas (GPs)	Productos de Trabajo Genéricos (GWPs)
a. Se ha evaluado el impacto de los cambios propuestos con la definición de los objetivos del proceso y de un proceso estándar.	GP 5.2.1 Evaluar el impacto de cada cambio propuesto en contra de los objetivos definidos en el proceso estándar. Se ha evaluado el impacto de los cambios propuestos contra los objetivos del proceso para determinar el impacto en la calidad del producto y el rendimiento del proceso, así como también en otros procesos relacionados.	GWP 6.0 El plan de mejora del proceso debe proporcionar detalles sobre el enfoque del proceso de mejora de la calidad requerido.
b. Se ha gestionado la implementación de todos los cambios acordados para asegurar que cualquier afectación en el rendimiento del proceso es comprendida y tomada en cuenta.	GP 5.2.2. Gestionar la implementación de los cambios acordados en áreas determinadas del proceso estándar de acuerdo con la estrategia de implementación. La implementación de los cambios acordados se ha gestionado de acuerdo con los procesos de gestión y habilitación del cambio.	GWP 6.0 El plan de mejora del proceso debe proporcionar detalles de la estrategia de implementación para la mejora de procesos y evidencias de los cambios en: <ul style="list-style-type: none"> • GWP 1.0 Documentación de procesos • GWP 3.0 Plan de calidad • GWP 5.0 Políticas y estándares
c. Se ha evaluado, basándose en el rendimiento actual, la efectividad de los cambios en el proceso contra la definición de los requisitos del producto y los objetivos del proceso para determinar si los resultados son normales o por causas especiales.	GP 5.2.3 En base al rendimiento actual, evaluar la efectividad del cambio en el proceso contra el rendimiento, la competencia de los objetivos y las metas de negocio. Se han medido y evaluado la efectividad de los cambios realizados en el proceso y reportado después de la implementación.	GWP 6.0 El plan de mejora del proceso debe proporcionar detalles sobre el enfoque del proceso de mejora de la calidad requerido.

Página dejada en blanco intencionadamente

APÉNDICE A. CONFORMIDAD CON EL MODELO DE EVALUACIÓN DE PROCESOS DE COBIT 5

A.1 Introducción

Esta parte de la evaluación de procesos de COBIT 5 es la declaración de la conformidad con los requisitos definidos en la norma ISO/IEC 15504-2. Para facilitar la consulta, los requisitos de la cláusula 6.3 de la norma ISO/IEC 15504-2 se incrustan literalmente en el texto de esta acción.

A.2 Requerimientos para el Modelo de Evaluación de Procesos (ISO/IEC 15504-2)

A.2.1 Introduction

Con el fin de asegurar que los resultados de la evaluación son traducidos a un perfil de proceso de la norma ISO/IEC 15504 de manera repetible y confiable, los Modelos de Evaluación de Procesos se deberá adherir a ciertos requisitos. Un Modelo de Evaluación de Proceso deberá contener una definición de su objeto, alcance y elementos; su correspondencia con el Marco de Medición y los Modelos de Referencia de Procesos especificados; y un mecanismo para la expresión coherente de los resultados.

Un Modelo de Evaluación de Procesos se considera adecuado para el propósito de evaluar la capacidad del proceso conforme a los puntos a 6.3.2, 6.3.3, y 6.3.4..

ISO/IEC 15504:2, 6.3.1

El propósito del modelo de evaluación de procesos de COBIT 5 es apoyar la evaluación de la capacidad de procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO/IEC 15504:2 (consulte la cláusula 1).

A.2.2 Alcance del Modelo de Evaluación de Procesos

6.3.2.1 *Un Modelo de Evaluación de Procesos tendrá por objeto al menos un proceso del Modelo de Referencia de Procesos especificado.*

6.3.2.2 *Un Modelo de Evaluación de Proceso deberá abordar, por un proceso dado, todos, o un subconjunto, de los niveles (a partir del nivel 1) del Marco de Medición de la capacidad del proceso para cada uno de los procesos dentro del alcance.*

Nota: *Estaría permitido para un modelo, por ejemplo, tratar exclusivamente el nivel 1, o tratar los niveles 1, 2 y 3, pero no estaría permitido tratar los niveles 2 y 3 sin el nivel 1.*

6.3.2.3 *Un Modelo de Evaluación de Proceso deberá declarar su alcance de cobertura en los términos de:*

- a) el Modelo de Referencia de Proceso seleccionado;*
- b) los procesos seleccionados tomados del Modelo de Referencia de Proceso;*
- c) los niveles de capacidad seleccionados del Marco de Medición*

ISO/IEC 15504:2, 6.3.2

Este modelo de evaluación de proceso se basa en COBIT 5, que le sirve de “modelo de referencia de proceso”.

En la dimensión de proceso de este modelo de evaluación del proceso, el modelo proporciona la cobertura de todos los procesos en el modelo de referencia de proceso.

En la dimensión de la capacidad de este modelo de evaluación de proceso, el modelo se dirige a todos los niveles de capacidad definidos en el Marco de Medición en la norma ISO/IEC 15504-2, cláusula.

A.2.3 Elementos e Indicadores del Modelo de Evaluación de Procesos

Un modelo de evaluación de proceso deberá basarse en un conjunto de indicadores que abordan explícitamente los propósitos y resultados, como se define en el Modelo de Referencia de Proceso seleccionado, de todos los procesos dentro del alcance del Modelo de Evaluación de Proceso; y que demuestra el logro de los atributos del proceso dentro del alcance del nivel de capacidad del Modelo de Evaluación de Proceso. Los indicadores centran la atención en la implementación de los procesos en el alcance del modelo.

ISO/IEC 15504:2, 6.3.3

El Modelo de Evaluación de Proceso de COBIT 5 proporciona una vista bidimensional de la capacidad de proceso de los procesos en el modelo de referencia de proceso, a través de la inclusión de indicadores de evaluación, como se muestra en la figura 5. Los indicadores de evaluación utilizados son:

- Prácticas de base (BPs) y resultados de trabajo (WPs)
- Prácticas Genéricas (GPs) y los resultados de trabajo genéricos (GWPs)

Apoyan el juicio del rendimiento y la capacidad de un proceso implementado.

Nota: Los indicadores de evaluación para el Modelo de Evaluación del Proceso de COBIT 5 no incluyen los recursos.

A.2.4 Mapeando Modelos de Evaluación de Proceso con Modelos de Referencia de Proceso

Un Modelo de Evaluación de Proceso deberá proporcionar una asignación explícita de los elementos relevantes del modelo a los procesos del Modelo de Referencia de Proceso seleccionado y a los atributos relevantes del proceso del Marco de Medición.

La asignación será completa, clara y sin ambigüedades. El mapeo de los indicadores en el Modelo de Evaluación de Proceso deberán ser los siguientes:

- a) el propósito y resultados de los procesos en el Modelo de Referencia de Proceso especificado*
- b) los atributos del proceso (incluyendo todos los resultados de los logros enumerados para cada atributo del proceso) en el Marco de Medición.*

Esto permite que los Modelos de Evaluación de Proceso, que son estructuralmente diferentes, estar relacionados con el mismo Modelo de Referencia de Proceso.

ISO/IEC 15504:2, 6.3.4

Cada uno de los procesos en este modelo de evaluación de procesos de COBIT 5 es idéntico en el alcance al proceso definido en el modelo de referencia de proceso. Cada práctica base y resultados de trabajo es una referencia cruzada con los resultados del proceso que aborda. Todos los resultados de trabajo se refieren como entradas o salidas en el proceso como un todo-ver el mapeo en la norma ISO/IEC 15504-2, cláusula 5.

Cada uno de los atributos de proceso en este modelo de evaluación del proceso es idéntico al atributo del proceso definido en el marco de medición. Los GPs tratan las características de cada atributo de proceso. Los recursos genéricos y los GWPs se relacionan con el atributo de proceso como un todo.

Los mapeos de los GPs a los logros asociados a cada atributo de proceso se muestran en la sección 4.0.

A.2.5 Expresión de los Resultados de Evaluación

Un Modelo de Evaluación de Proceso deberá proporcionar un mecanismo formal y verificable para la representación de los resultados de una evaluación como un conjunto de procesos de atribución de calificaciones para cada proceso seleccionado del Modelo de Referencia de Proceso especificado.

Nota: *La expresión de los resultados puede implicar una traducción directa de las clasificaciones del Modelo de Evaluación de Procesos en un perfil de proceso como se define en esta norma internacional, o la conversión de los datos recogidos durante la evaluación (con la posible inclusión de información adicional) mediante un mayor juicio sobre la parte del evaluador.*

ISO/IEC 15504:2, 6.3.5

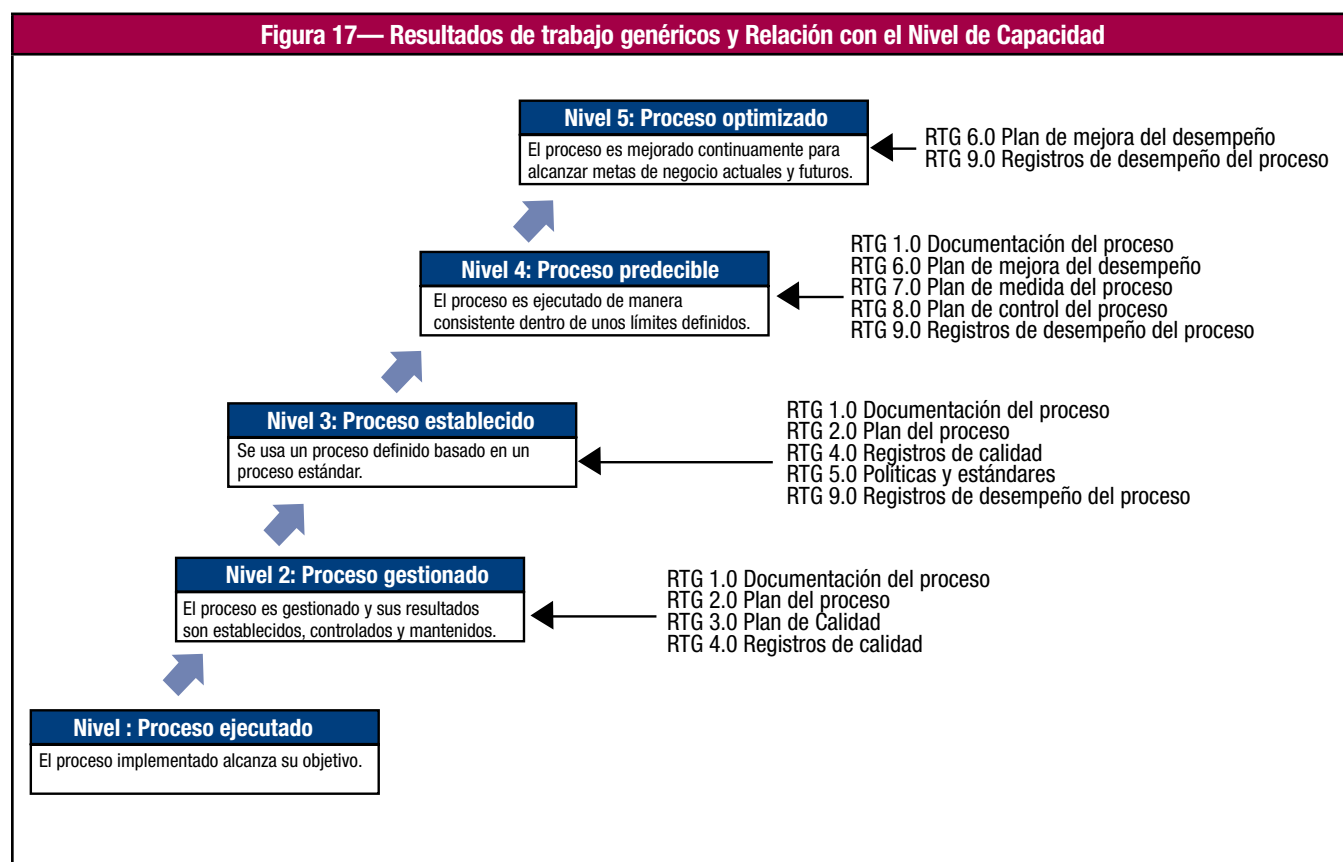
Los procesos de este modelo de evaluación de proceso son idénticos a los definidos en el modelo de referencia de proceso. Los atributos de proceso y clasificación de proceso en este modelo de evaluación del proceso son idénticos a los definidos en la norma ISO/IEC 15504-2 Marco de Medición. Como consecuencia, los resultados de las evaluaciones basadas en este modelo de evaluación de proceso se expresan directamente como un conjunto de calificaciones de atributos de proceso para cada proceso dentro del alcance de la evaluación. No se requiere ningún tipo de traducción o conversión.

APÉNDICE B. RESULTADOS DE TRABAJO RESULTANTES GENÉRICOS Y DE NIVEL I

B.1 Resultados de trabajo genéricos (RTG)

Los RTG son aquellos resultados de trabajo requeridos para dar soporte a la gestión de un proceso. Como se indica en la sección 4, su existencia, junto con los PG, proporciona evidencia para el logro de los atributos específicos de la capacidad del proceso. La evidencia incluye cosas tales como los objetivos del proceso, las responsabilidades, requerimientos de desempeño, planes de mejora y resultados requeridos en los distintos niveles de la capacidad del proceso.

Se les llama “genéricos” porque se espera para cada proceso resultados de trabajo similares. Son indicativos de los tipos de resultados de trabajo y el contenido que se introducirán para apoyar el aumento de la capacidad del proceso. La **Figura 17** lista los RTG y los niveles de capacidad a la que se les exigirá a efectos probatorios



No se espera que cada organización utilice RTG con la descripción y contenido idéntico al mostrado en la **figura 18**.

Figura 18—Resultados de trabajo genéricos (RTG)				
ID RTG	RTG	Contenido típico	PG relacionada	Explicaciones adicionales
1.0	Documentación del proceso	Nombre del proceso	N/A	El nombre del proceso
		Propietario del proceso	PG 2.1.4	La persona responsable del diseño del proceso. Esto incluye ser responsable de la creación, actualización y aprobación de documentos (procedimientos, instrucciones / protocolos de trabajo) para apoyar el proceso.
		Alcance del proceso	PG 2.1.1	Una declaración clara de donde empieza y acaba el proceso.
		Roles del proceso	PG 2.1.6	Detalle de los roles claves del proceso: • Proveedores y entradas • Clientes y salidas
		Mapa del proceso	PG 3.1.2	En general, en la forma de una imagen esquemática de un proceso para mostrar el flujo secuencial de trabajo. En la mayoría de los casos, habrá un mapa que muestra los flujos a través de una serie de procesos.
		Matriz RACI	PG 2.1.4 PG 2.1.6	Identifica quién es responsable, autoridad (responde por la actividad), consultado e informado con respecto a cada una de las actividades clave en el proceso.
		Matriz de control interno	PG 2.2.2	Matriz que muestra los riesgos identificados en el proceso de negocio, junto con los controles identificados.
		Procedimientos del proceso	PG 3.1.1	Un documento que describe las actividades necesarias para alcanzar los resultados requeridos del proceso.
2.0	Plan del proceso	Objetivos de desempeño del proceso	PG 2.1.1 PG 2.1.2	Puede variar, dependiendo del proceso. Sin embargo, debe haber evidencia de objetivos tales como hitos, actividades necesarias, volúmenes de producción estimados u horarios.
		Recursos del proceso	PG 2.1.5 PG 3.2.4	Un plan indicando los recursos y la información necesaria para cumplir con el proceso, y la información sobre los recursos que se van a suministrarse
		Comunicación del proceso	PG 2.1.4 PG 2.1.6 PG 3.2.3	Un plan para la comunicación requerida para el proceso. Debe incluir cosas tales como la: • La responsabilidad de la comunicación • Destinatarios • El contenido que debe ser comunicado • Planificación en el tiempo para las comunicaciones • Enfoque a emplear en la comunicación
		Infraestructura y entorno de trabajo del proceso	PG 3.1.4 PG 3.2.5	Las instalaciones, herramientas, métodos y entornos de trabajo para la realización del proceso.
		Experiencia de desempeño en el proceso y habilidades requeridas	PG 2.1.4	Descripción de los puestos de trabajo y las habilidades requeridas para llevar a cabo el proceso
		Requerimientos de capacitación del proceso	PG 2.1.5	Habilidades y competencias de los usuarios, incluidos los requisitos individuales de formación.
3.0	Plan de Calidad	Declaración de la política y de los objetivos de la calidad	PG 2.1.2	Una declaración de las expectativas de calidad para el proceso del cliente, p.e., entregables o puntualidad
		Contenido de los Resultados de trabajo	PG 2.2.1	Identificación de todos los resultados de trabajo, su estructura y contenido esperado.
		Criterio de calidad producidos durante el proceso como base para las revisiones y aprobaciones.	PG 2.2.1	El criterio contra el que cada resultado de trabajo será revisado y aprobado.
		Documentación de los resultados de trabajo	PG 2.2.2	Los requerimientos de documentación y control, incluyendo identificación, trazabilidad y aprobaciones.
		Control de cambios de los resultados de trabajo, versionado y configuración	PG 2.2.3	Esquema de los procedimientos de control de versiones y de control de cambios que deben aplicarse para los resultados de trabajo.
4.0	Registros de calidad	Registros de revisiones contra los requerimientos y acciones tomadas que proporcionen evidencia durante los controles y chequeos de calidad requeridos.	PG 2.2.4	Registro de revisiones de resultados de trabajos llevadas a cabo, junto con cualquier cuestión que se plantean y resolución

Figura 18—Resultados de trabajo genéricos (RTG). (cont.)

ID RTG	RTG	Contenido típico	PG relacionada	Explicaciones adicionales
5.0	Políticas y normas	Objetivos organizativos y responsabilidades para el proceso	PG 3.1.1	Una declaración de objetivos de la organización para el proceso que es aplicada a todas las unidades organizativas. Debe identificar las responsabilidades generales del proceso. Nota: La aplicación de las políticas y normas en toda la organización tendrá que ser confirmada.
		Norma de desempeño mínimo para el proceso	PG 3.1.1	El nivel de desempeño esperado para el proceso en toda la organización. Esto podría incluir hitos, actividades necesarias, volúmenes de producción estimados u horarios. Nota: es posible que esto se establezca para las implementaciones concretas del proceso y no como un desempeño genérico.
		Mapa estándar de procesos, incluyendo la secuencia e iteración entre procesos.	PG 3.1.2 PG 3.2.1	Un diagrama esquemático del flujo secuencial de trabajo esperado para el proceso. También debería identificar las interacciones esperadas entre distintas implementaciones del proceso.
		Procedimientos normalizados.	PG 3.2.1	Una documentación que perfile los procedimientos para ser seguidos in todas las implementaciones de los procesos.
		Funciones y competencias para llevar a cabo el proceso con los estándares mínimos de desempeño	PG 3.1.3 PG 3.2.2 PG 3.2.3	Descripciones de puestos de trabajo normalizadas, experiencias, cualificaciones y habilidades requeridas por el proceso.
		Infraestructura mínima (instalaciones, herramientas, métodos, etc.) y entorno de trabajo para llevar a cabo el proceso estándar	PG 3.1.4	Instalaciones, herramientas, métodos y entorno de trabajo para llevar a cabo los procesos.
		Requerimientos de reporte y monitoreo, incluyendo auditorías y revisiones.	PG 3.1.5	Informes y monitoreo requeridos para el proceso, incluidos los requisitos de presentación de informes estandarizados
6.0	Plan de mejora del desempeño	Objetivos de mejora del proceso	PG 5.1.1	El nivel de desempeño esperado para el proceso, basado en objetivos de negocio.
		Análisis contra mejores prácticas	PG 5.1.3	Oportunidades de mejora para el proceso identificadas basadas en un análisis comparativo con las mejores prácticas de la industria.
		Oportunidades de mejora tecnológica	PG 5.1.4	Oportunidades de mejora para el proceso basadas en un análisis de innovaciones tecnológicas y de procesos.
		Acciones de mejora	PG 5.1.5	Acciones de mejora para el proceso identificadas en la organización.
		Plan de implementación de mejoras	PG 5.1.6	Las mejoras propuestas, acciones para implementar estas mejoras, las responsabilidades y calendario
		Enfoque de calidad del Proyecto	PG 5.1.5	Proceso propuesto para confirmar el logro de las mejoras – medidas, revisiones, etc.
7.0	Plan de medida del proceso	Objetivos de medida	PG 4.1.1	Objetivos cuantitativos para el proceso relativo a la calidad y el desempeño del proceso, con base en las necesidades del cliente y los objetivos de negocio.
		Medidas/Indicadores propuestos	PG 4.1.2	Identificación de qué se ha de medir y los indicadores de medida.
		Procedimientos de recogida de datos	PG 4.1.3	Identificación de cómo se debe recolectar los datos de soporte a la medida
		Procedimientos analíticos	PG 4.1.3 PG 4.1.4	Identificación de los procedimientos analíticos a emplear, desde simples cuadros y gráficos a análisis cuantitativos más sofisticados como el control estadístico de procesos (SPC), modelos de ecuaciones estructurales, u otros métodos estadísticos multivariantes.
8.0	Plan de control del proceso	Técnicas de control	PG 4.2.1	Descripción de métodos empleados para minimizar las variaciones del proceso y de sus resultados. Será diferente para cada proceso y puede incluir cosas como normas, pruebas, revisiones, tutoriales.
		Enfoque de medida	PG 4.2.1	Cómo se medirá la variación de cada proceso.
		Limites de control para el desempeño	PG 4.2.2	El nivel aceptable de variaciones para el proceso
9.0	Registros de desempeño del proceso	Registro de revisiones contra los requerimientos y acciones tomadas	PG 4.1.5	Registro del desempeño real con cualquier variación sobre los resultados esperados y las acciones tomadas para rectificar las variaciones

B.2 Resultados de trabajo resultantes de nivel 1

La **figura 19** proporciona los Resultados de Trabajo (RT) resultantes para el nivel 1. Se ha recopilado a partir de ISO/IEC 15504:1, 15504-7, COBIT 5 y esta publicación.

Para una introducción general a los conceptos de evaluación de proceso, consulte la sección 4 de ISO/IEC 15504:1.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1

RT ID	RT	Descripción
EDM01-RT1	Principios de guía para la gobernanza de la empresa	Documento o registro que esboce los principios básicos similares a ISO 38500 sobre los que el marco COBIT 5 está basado.
EDM01-RT2	Modelo de toma de decisión	Definición de la información requerida y el nivel de autoridad necesario para tomar decisiones.
EDM01-RT3	Nivel de autoridad	Documento similar a una matriz RACI que muestre claramente los roles, responsabilidades de ejecución y de seguimiento y autoridad.
EDM01-RT4	Comunicaciones de la gobernanza de la empresa	Un sistema o proceso que comunica la supervisión adecuada de las TIC en la empresa.
EDM01-RT5	Enfoque del sistema de retribución	Documentación que confirma y clarifica el enfoque de retribuciones o incentivos para el desempeño de los empleados; por lo general parte de un proceso de desempeño.
EDM01-RT6	Comentarios sobre la eficacia y el rendimiento de gobierno	Información reportada y generada por el monitoreo de la efectividad del desempeño del sistema de gobernanza.
EDM02-RT1	Evaluación del alineamiento estratégico	El resultado de una actividad de gobernanza habilitada por una descripción de los objetivos de la empresa y con la contribución a los objetivos de la empresa asociada.
EDM02-RT2	Evaluación de las inversiones y catálogo de servicios	Información reportada o los resultados de evaluar el catálogo de las inversiones a través de TIC, servicios y activos para determinar la probabilidad de alcanzar los objetivos de la empresa y de generar valor a un coste razonable
EDM02-RT3	Tipos y criterio de las inversiones	Parte de la estructura del catálogo, muestra los tipos de inversiones y los criterios asociados.
EDM02-RT4	Requerimientos para las revisiones de etapa	Criterios para las revisiones que son importantes para el control de las inversiones a través de TIC y formarían parte del programa o proceso de monitoreo y revisión del catálogo.
EDM02-RT5	Comentarios sobre el desempeño del catálogo y programa	Información como objetivos clave y las métricas que son generados por un proceso de monitoreo del catálogo y del programa.
EDM02-RT6	Acciones para mejorar la entrega de valor	Resultados de un enfoque de evaluación o proceso para identificar las oportunidades de mejora y acciones correctivas de la generación de valor.
EDM03-RT1	Orientación sobre el apetito por el riesgo	Forma parte de un plan de gestión del riesgo empresarial que muestra una comprensión y orientación de la tolerancia al riesgo de la empresa.
EDM03-RT2	Niveles aprobados de tolerancia al riesgo	Debería existir un proceso de aprobación de los niveles de tolerancia al riesgo.
EDM03-RT3	Evaluación de las actividades de gestión del riesgo	Existe como parte de un sistema o proceso de evaluación de riesgo.
EDM03-RT4	Políticas de gestión del riesgo	Políticas, normas o prácticas operativas que describen los requerimientos, roles, responsabilidades y controles para la gestión del riesgo de la empresa.
EDM03-RT5	Objetivos claves a ser monitoreados para la gestión del riesgo	Objetivos claves asociados con métricas clave para ser monitoreados como parte del proceso de evaluación del riesgo.
EDM03-RT6	Proceso aprobado para medir la gestión del riesgo	Información generalmente parte de registro de riesgos o de remediaciones, mantenido como parte del proceso de evaluación del riesgo durante el cual se identifican en la práctica las desviaciones de la gestión del riesgo.
EDM03-RT7	Acciones correctivas para hacer frente a las desviaciones en la gestión del riesgo	Evidenciado como registro de riesgos o de remediaciones como parte del proceso de evaluación del riesgo
EDM03-RT8	Cuestiones sobre gestión del riesgo para la Junta	Cuestiones sobre gestión de riesgos con suficiente rango o severidad que requiere la atención de la Junta Directiva.
EDM04-RT1	Principios para la asignación de recursos y capacidades	Declaración que describe la asignación de recursos y capacidades como parte del proceso o estrategia de planificación de recursos.
EDM04-RT2	Principios orientativos para la arquitectura de empresa	Declaración que describe la planificación y estrategia de la arquitectura de empresa.
EDM04-RT3	Plan aprobado de recursos	Un plan de asignación de recursos aprobado por TIC y el negocio.
EDM04-RT4	Comunicación de estrategias de recursos	Parte del proceso de monitoreo y reporte para asistir en la toma de decisiones informada.
EDM04-RT5	Responsabilidades asignadas para la gestión de recursos	Una matriz RACI que describe los roles y responsabilidades.
EDM04-RT6	Principios para la salvaguardia de recursos	Una regla que debe ser seguida que ayuda a salvaguardar los datos y forma parte habitualmente del proceso o estrategia de planificación de recursos.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1 (cont.)

RT ID	RT	Descripción
EDM04-RT7	Comentarios sobre la asignación y efectividad de recursos y capacidades	Información resultante del proceso de monitoreo y reporte para asegurar la optimización de los recursos
EDM04-RT8	Acciones correctivas para hacer frente a las desviaciones	Parte del proceso de monitoreo y reporte para asegurar la optimización de los recursos.
EDM05-RT1	Evaluación de los requerimientos de reporte de la empresa	Una evaluación de requerimientos de reporte tanto interno como externo incluyendo aspectos legales y regulatorios y será parte del marco de gobernanza.
EDM05-RT2	Principios de reporte y comunicación	Los principios serán parte del reporten en el marco de gobernanza.
EDM05-RT3	Reglas para validar y aprobar reportes obligatorios	Las reglas serán parte del reporten en el marco de gobernanza y podrían estar en forma de políticas, prácticas operativas, y normas y/o procedimientos.
EDM05-RT4	Directrices para el escalado	Una parte del reporte en el marco de gobernanza y podrían estar en forma de políticas, prácticas operativas, y normas y/o procedimientos.
EDM05-RT5	Evaluación de la efectividad del reporte	Generalmente se encuentran a partir de un informe anual de auditoría o evaluación interna sobre la eficacia de la gobernanza.
APO01-RT1	Definición de la estructura organizativa y funciones	Parte del marco de gestión TIC relacionado con la organización TIC.
APO01-RT2	Directrices operativas de empresa	Parte de las políticas, procedimientos y prácticas para el marco de gestión de TIC.
APO01-RT3	Reglas básicas de comunicación	Parte del proceso de monitoreo y reporte en el marco de gestión TIC.
APO01-RT4	Definición de roles y responsabilidades relacionadas con TIC	Una matriz RACI que describe los roles y responsabilidades.
APO01-RT5	Definición de las prácticas de supervisión	Parte de las políticas, procedimientos y prácticas relacionadas con TIC para el marco de gestión de TIC.
APO01-RT6	Políticas relacionadas con TIC	Políticas y/o prácticas/normas operativas que reflejan las operaciones y responsabilidades TIC.
APO01-RT7	Comunicación de objetivos TIC	Parte del proceso de monitoreo y reporte para definir un marco TIC.
APO01-RT8	Evaluación de opciones para la organización TIC	Parte del marco de gestión TIC relacionado con la organización TIC.
APO01-RT9	Definición de emplazamiento operativo de la función de TIC	Parte del marco de gestión TIC relacionado con la organización TIC.
APO01-RT10	Directrices clasificación de datos	Parte de la arquitectura de empresa más la política de retención de datos y de gestión de riesgo.
APO01-RT11	Directrices para la seguridad y control de datos	Parte de las políticas, procedimientos y prácticas relacionadas con TIC, pero específicas para la seguridad de los datos.
APO01-RT12	Procedimientos para la integridad de los datos	Parte de las políticas, procedimientos y prácticas relacionadas con TIC pero específicas para la seguridad de los datos; éstas son procedimientos más detalladas.
APO01-RT13	Evaluaciones de la capacidad del proceso	Parte del proceso de monitoreo y reporte para definir un marco TIC como COBIT-PAM.
APO01-RT14	Oportunidades de mejora del proceso	Oportunidades de mejora surgidas del uso de un proceso de monitoreo y reporte para definir un marco TIC.
APO01-RT15	Objetivos y métricas de desempeño para seguimiento de la mejora del proceso	Parte del proceso de monitoreo y reporte para definir un marco TIC.
APO01-RT16	Acciones correctivas de incumplimiento	Parte de las políticas, procedimientos y prácticas relacionadas con TIC para el marco de gestión de TIC
APO02-RT1	Fuentes y prioridades para cambios	Parte de la comprensión de la dirección de la empresa y de la visión de fuentes internas y externas para el cambio. Esto es parte del proceso de planificación estratégica.
APO02-RT2	Línea de base de las capacidades actuales	Una evaluación de la capacidades actuales del negocio como parte del proceso de planificación estratégica
APO02-RT3	Deficiencias y riesgos relacionados con capacidades actuales	Parte de la evaluación de la capacidad; las deficiencias serán presentas ya sea como un registro de riesgos/deficiencias o de remediaciones.
APO02-RT4	Análisis DAFO de capacidad	Parte de la evaluación de la capacidad de negocio en el proceso de planificación estratégica.
APO02-RT5	Objetivos relacionados con TIC	Parte de la hoja de ruta del plan estratégico.
APO02-RT6	Capacidades de negocio y TIC requeridas	Parte de la hoja de ruta del plan estratégico.
APO02-RT7	Cambios propuestos a la arquitectura de empresa	Parte tanto de un plan de arquitectura de empresa como del plan estratégico TIC.
APO02-RT8	Deficiencias y cambios para alcanzar la capacidad objetivo	Parte de la evaluación de la capacidad; las deficiencias serán presentas ya sea como un registro de riesgos/deficiencias o de remediaciones.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1 (cont.)

RT ID	RT ID	Descripción
AP002-RT9	Declaración del beneficio de valor para el entorno objetivo	Parte del plan estratégico TIC y de los resultados del proceso de análisis de beneficios del catálogo de inversiones TIC.
AP002-RT10	Definición de las iniciativas estratégicas	Parte de la hoja de ruta del plan estratégico.
AP002-RT11	Evaluación del riesgo	Parte del proceso de evaluación del riesgo y estará incluido en la hoja de ruta del plan estratégico.
AP002-RT12	Hoja de ruta estratégica	Un plan que perfila los pasos/fases claves para alcanzar o realizar el plan estratégico.
AP002-RT13	Plan de comunicación	Parte de un proceso de reporte y monitoreo para la planificación estratégica.
AP002-RT14	Paquete de comunicación	El proceso esquemático para toda comunicación relacionadas con la planificación estratégica, incluye el plan, métodos y entrega de la comunicación y frecuencia.
AP003-RT1	Alcance definido para la arquitectura	Parte de la definición de un modelo de referencia para la arquitectura de empresa.
AP003-RT2	Principios de la arquitectura	Parte de la definición de un modelo de referencia para la arquitectura de empresa.
AP003-RT3	Propuesta de valor y caso de negocio para la arquitectura	Propuesta de caso de negocio para el concepto de arquitectura.
AP003-RT4	Descripciones dominio de referencia y definición de arquitectura	Parte de un modelo de arquitectura de empresa.
AP003-RT5	Modelo de arquitectura de procesos	Un modelo de arquitectura de procesos organiza los procesos de negocio y de la infraestructura TIC, que refleja los requerimientos de integración del modelo operativo de la empresa.
AP003-RT6	Modelo de arquitectura de la Información	Parte de un modelo de arquitectura de empresa, pero estará específicamente relacionado con cómo se organiza la Información.
AP003-RT7	Estrategia de alto nivel de implementación y migración	Estrategia de implementación y migración para la arquitectura.
AP003-RT8	Arquitecturas de transición	Parte de la estrategia de implementación y migración para la arquitectura.
AP003-RT9	Requerimientos de recursos	Parte del plan de implementación para la arquitectura de empresa.
AP003-RT10	Descripción de las fases de implementación	Parte del plan de implementación para la arquitectura de empresa.
AP003-RT11	Requerimientos de la gobernanza de la arquitectura	Parte del modelo de arquitectura de empresa o requerimientos del marco de gobernanza.
AP003-RT12	Orientación para el desarrollo de la solución	Parte del plan de implementación para la arquitectura de empresa.
AP004-RT1	Plan de innovación	Plan de innovación con el resumen de las oportunidades evaluadas y aprobadas y beneficios y riesgos de negocio expuestos.
AP004-RT2	Programa de reconocimiento y recompensa	Parte del plan estratégico TIC.
AP004-RT3	Oportunidades relacionadas con impulsores de negocio	Parte del plan de innovación para aplicaciones e infraestructuras TIC articulado en un plan estratégico TIC.
AP004-RT4	Análisis de investigaciones sobre posibilidades de innovación	Encontrado en un proceso de planificación de la innovación y formará parte de un plan estratégico TIC.
AP004-RT5	Evaluación de ideas de innovación	Encontrado en un proceso de innovación y formará parte de un plan estratégico TIC.
AP004-RT6	Alcance de prueba de concepto y esquema de caso de negocio	Validación de los supuestos para una prueba de concepto y formará parte del caso de negocio.
AP004-RT7	Resultados de las pruebas de las iniciativas de prueba de concepto	Parte de un piloto o prueba encontrado en un informe de evaluación.
AP004-RT8	Resultados de las iniciativas de prueba de concepto	Parte de un piloto o prueba encontrado en un informe de evaluación.
AP004-RT9	Análisis de iniciativas rechazadas	Parte de un piloto o prueba encontrado en un informe de evaluación.
AP004-RT10	Evaluación de la utilización de enfoques innovadores	Parte de un plan de innovación.
AP004-RT11	Evaluación beneficios innovación	Parte de la preparación y planificación de un caso de negocio.
AP004-RT12	Planes de innovación ajustados	Plan de innovación ajustado final.
AP005-RT1	Mezcla definida de inversiones	Parte del catálogo de inversiones
AP005-RT2	Recursos y capacidades identificadas requeridas para dar soporte a la estrategia	Revisión de la estrategia para identificar las capacidades de la empresa que da soporte a la estrategia.
AP005-RT3	Comentarios sobre la estrategia y objetivos	Parte del plan de monitoreo y comunicaciones para informar sobre la gestión del catálogo.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1 (cont.)

RT ID	RT	Descripción
AP005-RT4	Opciones de financiamiento	Declaración de la revisión de fuentes de financiación relacionadas con el catálogo de inversiones.
AP005-RT5	Expectativas retorno de inversión	Parte de la gestión de beneficios de los catálogos.
AP005-RT6	Caso de negocio del programa	Parte del proceso de caso de negocio. Pueden existir varios casos de negocio del programa, dependiendo del número y tipos de catálogos.
AP005-RT7	Evaluación del caso de negocio	Para ambos proyectos y programas
AP005-RT8	Programas seleccionados junto con hitos de retorno de la inversión (ROI)	Parte del caso de negocio del programa.
AP005-RT9	Informes de desempeño del catálogo de inversiones	Parte del plan de monitoreo y comunicaciones para reportar a la gestión del catálogo.
AP005-RT10	Catálogo actualizado de programas, servicios y activos	Parte del proceso de mantenimiento del catálogo. Se debe verificar que este proceso existe y proporciona suficiente información de auditoría para verificar que los catálogos están mantenidos.
AP005-RT11	Beneficios resultantes y comunicaciones relacionadas	Parte del plan de monitoreo y comunicaciones para reportar a la gestión del catálogo. Se tendrán que articular como parte de los casos e negocio del programa.
AP005-RT12	Acciones correctivas para mejorar la obtención de beneficios	Parte del plan de obtención de beneficios.
AP006-RT1	Procesos de contabilidad	Para la gestión de gastos relacionados con TIC. La mayoría de departamentos TIC tendrán su propio sistema de gestión de costes y presupuestos y asignaciones de negocio, o será parte o estará integrado en los sistemas generales de contabilidad de la empresa.
AP006-RT2	Clasificación de costes TIC	Parte del sistema de contabilidad de las TIC.
AP006-RT3	Prácticas de planificación financiera	Parte del sistema de planificación financiero de la empresa integrado en el sistema del costes y presupuestos TIC. Buscar políticas y procedimientos de empresa.
AP006-RT4	Priorización y clasificación de iniciativas TIC	Parte del sistema de control presupuestario TIC que será parte del proceso de contabilidad.
AP006-RT5	Asignación presupuestaria	Parte del sistema de contabilidad TIC y acordado con el negocio.
AP006-RT6	Plan y presupuesto TIC	También reportará salidas del sistema o proceso de contabilidad TIC.
AP006-RT7	Comunicaciones de presupuesto	Parte del proceso de reporte financiero TIC, los planes y el análisis de varianza serán reportados como parte de este proceso.
AP006-RT8	Costes TIC categorizados	Parte del sistema de contabilidad TIC y acordado con el negocio.
AP006-RT9	Modelo de asignación de costes	Parte del sistema de contabilidad TIC y acordado con el negocio.
AP006-RT10	Comunicaciones de las asignaciones de coste	Parte del proceso de reporte financiero TIC. Los presupuestos, planes y el análisis de varianza serán reportados como parte de este proceso.
AP006-RT11	Procedimientos operativos	Basado en la revisión periódica realizada, revisa los procedimientos existentes, o crea nuevos para alcanzar requerimientos nuevos o modificados.
AP006-RT12	Método de recolección de datos de costes	Parte del proceso de reporte financiero TIC. Los presupuestos, planes y el análisis de varianza serán reportados como parte de este proceso.
AP006-RT13	Método de consolidación de costes	Parte del proceso de reporte financiero TIC. Los presupuestos, planes y el análisis de varianza serán reportados como parte de este proceso.
AP006-RT14	Oportunidades de optimización de costes	Parte del proceso de reporte financiero TIC. Los presupuestos, planes y el análisis de varianza serán reportados como parte de este proceso.
AP007-RT1	Evaluación de las necesidades de personal	Parte de los ciclos de planificación de negocio y de TIC, habitualmente anuales, y forma parte de los planes y presupuestos operativos. Los departamentos de RRHH mantendrán informes de planificación que serán entradas de los planes principales.
AP007-RT2	Planes de desarrollo de carrera y de competencias	Forma parte de los planes operativos de negocio y TIC y son parte de los sistemas de RRHH.
AP007-RT3	Planes de abastecimiento de personal	Una evaluación de las fuentes internas y externas, dependiendo de las competencias requeridas para ambas, TIC y negocio.
AP007-RT4	Lista de personal clave	Lista de personal cuyos roles de trabajo son considerados críticos para el éxito de la empresa.
AP007-RT5	Matriz de habilidades y competencias	Una matriz que mapea habilidades y competencias para un trabajo o rol específico.
AP007-RT6	Plan de desarrollo de habilidades	Un plan de habilidades que identifica deficiencias en competencias y planes para el desarrollo.
AP007-RT7	Reportes de revisión	Parte del sistema de reporte de RRHH. Un asesor deberá confirmar con la dirección que el reporte existe.
AP007-RT8	Objetivos del personal	Forma parte de una evaluación anual del personal o un proceso de evaluación del desempeño.
AP007-RT9	Evaluaciones del desempeño	Habitualmente anual y parte de un proceso de evaluación.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1 (cont.)

RT ID	RT	Descripción
AP007-RT10	Planes de mejora	Parte de la evaluación del desempeño específico para la persona evaluada.
AP007-RT11	Inventario de recursos humanos de negocio y TIC	Parte del sistema de reporte de RRHH. Un asesor deberá confirmar con la dirección que el reporte existe.
AP007-RT12	Análisis de deficiencias de recursos	Parte de los planes de desarrollo de habilidades.
AP007-RT13	Registro de uso de recursos	Parte del sistema de RRHH.
AP007-RT14	Políticas de personal contratista	Algunos sistemas de RRHH contienen procesos separados y lista para todo el personal contratista.
AP007-RT15	Acuerdos contractuales	Algunos sistemas de RRHH contienen procesos separados y lista para todo el personal contratista.
AP007-RT16	Revisiones de acuerdos contractuales	Deberá realizarse con RRHH, TIC y el negocio.
AP008-RT1	Expectativas clarificadas y acordadas con negocio	Forma parte de los planes operativos de negocio y de TIC. En ocasiones se reflejan en Acuerdos de nivel de Servicio (ANS, o SLA en inglés) o Acuerdos de nivel Operativo (ANO, o OLA en inglés).
AP008-RT2	Planes acordados de acción y de siguientes pasos	Forma parte de los planes operativos de negocio y de TIC, y/o de los planes de entrega de servicios de negocio y TIC.
AP008-RT3	Decisiones claves acordadas	Forma parte de los planes operativos de negocio y de TIC, y/o de los planes de entrega de servicios de negocio y TIC.
AP008-RT4	Estado reclamaciones y escalados	Forma parte del proceso de contratación.
AP008-RT5	Plan de comunicación	Parte de un proceso de reporte y monitoreo para los planes estratégicos.
AP008-RT6	Paquetes de comunicación	El esquema del proceso para toda comunicación relacionada con la planificación. Incluirá el plan, métodos y entregas de comunicación, y frecuencias.
AP008-RT7	Respuestas de cliente	Parte del paquete de comunicación especialmente para encuestas y evaluaciones de clientes.
AP008-RT8	Análisis de satisfacción	Parte del paquete de comunicación especialmente para encuestas y evaluaciones (internas y externas) de clientes.
AP008-RT9	Definición de proyectos potenciales de mejora	Identificar oportunidades potenciales para TIC para ser habilitadores de mejoras en el desempeño de la empresa, como parte del paquete de comunicación y plan estratégico TIC.
AP009-RT1	Deficiencias identificadas en servicios TIC para el negocio	Parte del proceso de catálogo de servicios, que contiene ANSs y ANOs para permitir monitoreo y reporte efectivo de deficiencias.
AP009-RT2	Definición de servicios estándar	Habitualmente hallado en un catálogo de servicios.
AP009-RT3	Catálogos de servicios	Todos los servicios TIC y grupos objetivos relevantes están documentados en un catálogo.
AP009-RT4	ANSs	Los ANSs (Acuerdos de Nivel de Servicio) están definidos en el catálogo de servicios. Un ANS es una parte del contrato de servicio donde el nivel de servicio está formalmente definido.
AP009-RT5	ANOs	Los ANOs (Acuerdos de Nivel Operativo) están definidos en el catálogo de servicios. Un ANO define las relaciones interdependientes entre los grupos de soporte interno de una organización que trabajan para dar soporte a un ANS.
AP009-RT6	Reportes del desempeño del nivel de servicio	Forma parte del proceso de monitoreo y reporte, y es periódico habitualmente mensual o cuatrimestralmente.
AP009-RT7	Planes de acción de mejora y remediación	Parte del proceso de monitoreo y reporte y se encontrará habitualmente en un registro de cuestiones.
AP009-RT8	Revisión de ANS	Basado en planes de mejora, un asesor deberá verificar si y cuando los ANS se actualizan.
AP010-RT1	Criterio de evaluación y significación de los proveedores	Forma parte del proceso de adjudicación, que tendrá reportes analizando la lista principal de proveedores y fabricantes.
AP010-RT2	Catálogo de proveedores	Por lo general, un sistema complementario que por lo general identifica proveedores y contratos asociados y los clasifica según tipo, importancia y criticidad. Debe establecerse criterios de evaluación de proveedores y contratos.
AP010-RT3	Revisiones potenciales de los contratos de proveedores	Los contratos deben ajustarse a las normas de la empresa y los requisitos legales y reglamentarios. Las disputas contractuales se tratan y se realizan las revisiones contractuales.
AP010-RT4	Solicitudes de Información (SDI) para proveedores y Solicitudes de Propuestas (SDP)	Las SDI (RFI en inglés) y SDP (RFP en inglés) son partes de un proceso formal de selección de proveedores.
AP010-RT5	Evaluación de SDI y SDP	Parte del proceso de selección de proveedores.
AP010-RT6	Resultados de las decisiones de evaluaciones de proveedores	Parte del proceso de selección de proveedores
AP010-RT7	Responsabilidades y roles de los proveedores	Esbozado en un catálogo de proveedores
AP010-RT8	Proceso de comunicación y revisión	Parte del proceso de monitoreo y reporte de proveedores. Un asesor deberá comprobar las revisiones periódicas del desempeño de los proveedores.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1 (cont.)

RT ID	RT	Descripción
AP010-RT9	Resultados y mejoras sugeridas	Parte de un proceso de seguimiento y monitoreo. Los verificadores deben verificar mediante revisiones periódicas el desempeño de los proveedores.
AP010-RT10	Riesgo de la entrega del proveedor identificado	Parte de la evaluación de riesgo del proveedor debe estar presente en el proceso de contratación
AP010-RT11	Identificar requisitos del contrato para minimizar el riesgo	Parte de una evaluación de riesgos del proveedor debe estar presente en el proceso de contratación.
AP010-RT12	Criterios de supervisión del cumplimiento del proveedor	Parte del proceso de seguimiento y notificación de proveedores. Los evaluadores deben verificar revisiones periódicas de desempeño de los proveedores.
AP010-RT13	Resultados de la revisión del cumplimiento del proveedor	Parte de un proceso de seguimiento y notificación de proveedores. Los evaluadores deben verificar revisiones periódicas de desempeño de los proveedores y el cumplimiento, en especial con los requisitos legales y estatuarios.
AP011-RT1	Funciones del sistema de gestión de calidad (SGC), responsabilidades y derechos de decisión.	Un SGC se establece para delinear claramente las funciones, responsabilidades y derechos de decisión (quien es responsable y autorizado para tomar la decisión).
AP011-RT2	Planes de gestión de la calidad	Un plan general de calidad debe ser mantenido y promover la mejora continua. Esto debe de incluir la necesidad y beneficios de la mejora continua. Los evaluadores deben recopilar y analizar los datos sobre el SGC, y comprobar la eficacia del SGC.
AP011-RT3	Opinión sobre los resultados de eficacia del SGC	Parte de un proceso de presentación de informes y de monitoreo continuo.
AP011-RT4	Normas de Gestión de Calidad	Parte de la Gestión de Calidad debe estar en línea con los requisitos del marco de control de TI.
AP011-RT5	Requisitos del cliente para la gestión de calidad	Los requisitos del cliente deben estar en línea con la gestión de calidad.
AP011-RT6	Criterios de aceptación	Parte de los SGC deben estar en línea con los requisitos del marco de control de TI.
AP011-RT7	Revisar los resultados de la calidad del servicio, incluyendo los comentarios de los clientes	Parte de un proceso de presentación de informes y de monitoreo continuo.
AP011-RT8	Resultados de auditorías y revisiones de calidad.	Parte de un proceso de presentación de informes y de monitoreo continuo.
AP011-RT9	Proceso de calidad del servicio, objetivos y mediciones	Parte del SGC, el cual debe estar en línea con los requisitos del marco de control de TI.
AP011-RT10	Resultados de solución y monitoreo de la calidad del servicio	Parte de un proceso de monitoreo continuo y de presentación de informes, el cual será típicamente un informe periódico.
AP011-RT11	La raíz de las causas de errores en la calidad	Parte de un proceso de monitoreo y de presentación de informes, y se puede encontrar en un registro de causa raíz.
AP011-RT12	Comunicación de las mejoras continuas y mejores prácticas	Parte de un proceso de monitoreo continuo y de presentación de informes, el cual será típicamente un informe periódico a la administración.
AP011-RT13	Ejemplos de mejores prácticas para compartir	Parte de un proceso de monitoreo y de presentación de informes, el cual se obtiene del análisis de reuniones de revisión e informes a la administración.
AP011-RT14	Revisión de resultados de referencia de calidad	Parte de un proceso de monitoreo y de presentación de informes, el cual se obtiene a partir de la capacidad del proceso o evaluación del modelo de madurez.
AP012-RT1	Datos sobre el riesgo en relación al entorno operativo	Un asesor revisaría el proceso de evaluación del riesgo empresarial que contiene un perfil de riesgo, escenarios, eventos, un registro de riesgos, y herramientas de información. El perfil de riesgo mostrará toda la información relevante sobre el entorno operativo.
AP012-RT2	Datos sobre eventos de riesgo y los factores contribuyentes	Parte del perfil de riesgo de la empresa.
AP012-RT3	Factores en riesgos emergentes	Parte del perfil de riesgo de la empresa.
AP012-RT4	Alcance de las actividades de análisis de riesgo	Parte del perfil de riesgo de la empresa.
AP012-RT5	Escenarios de riesgo de TI	Parte del perfil de riesgo de la empresa. El análisis de escenarios es un proceso de análisis de posibles eventos futuros, al considerar escenarios alternativos, por ejemplo la pérdida de datos debido a un desastre.
AP012-RT6	Resultados de análisis de riesgo	Los resultados de una evaluación de riesgos muestran impactos, probabilidades y la forma en la que se gestionan.
AP012-RT7	Escenarios de riesgo documentados por la línea de negocio	Ver perfil de riesgo y escenarios de riesgo de TI. Esto es parte del plan de gestión de riesgo de la empresa.
AP012-RT8	Perfil de riesgo agregado, incluyendo el estado de las acciones de gestión de riesgos	El registro de riesgo de TI contiene esta información.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1 (cont.)

RT ID	RT	Descripción
AP012-RT9	Reporte de análisis de riesgo y perfil de riesgo de las partes interesadas	Parte del proceso de evaluación de riesgos, supervisión y presentación de informes en curso, por lo general trimestral para proyectos en curso, proyecto o programa puesto en marcha y también para nuevas aplicaciones de TI y desarrollo de software.
AP012-RT10	Resultados de evaluaciones de riesgo por parte de terceros	Parte de revisión de contratos y de terceros.
AP012-RT11	Oportunidades para la aceptación de riesgo mayor	Depende del apetito de riesgo de la organización, lo cual debe ser definido en el perfil de riesgo.
AP012-RT12	Propuestas de proyectos para la reducción de riesgo	Parte del proceso de gestión de riesgo, por lo general se basa en un análisis del registro de riesgo y el proceso periódico de presentación de informes.
AP012-RT13	Riesgos relacionados con los planes de respuesta a incidentes	Vinculado a la respuesta de TI y la información de la respuesta a incidentes de seguridad y proceso de presentación de informes.
AP012-RT14	Comunicación impacto del riesgo	Parte del proceso de evaluación de riesgos y la presentación de informes de riesgo.
AP012-RT15	Causas relacionadas con el riesgo	Parte del proceso de evaluación de riesgos y la presentación de informes de riesgo.
AP013-RT1	Política de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)	Habrà una política, estándar o práctica de funcionamiento que será parte del SGSI.
AP013-RT2	Declaración del alcance de SGSI	Parte de la documentación de la estrategia y la planificación del SGSI o el programa de SGSI.
AP013-RT3	Información sobre el tratamiento de riesgos de seguridad	Parte del proceso de evaluación de riesgos de SGSI, basado en el perfil de riesgo.
AP013-RT4	Casos de negocio sobre seguridad de información	Sólo si se requiere para un proyecto o programa de seguridad de la información.
AP013-RT5	Resultados de auditorías de SGSI	Parte de la presentación de informes de auditoría interna o informes mensuales de seguridad, que también se integrará en un sistema de respuesta de incidentes y de resultados.
AP013-RT6	Recomendaciones para mejorar el SGSI	Parte del monitoreo y vigilancia de SGSI. Los evaluadores debe buscar o pedir esto.
BAI01-RT1	Actualización de programas y enfoques de gestión de proyectos	Parte del proyecto de la organización/ programa de sistema o marco de gestión de la información.
BAI01-RT2	Programa de caso concepto de negocio	Por lo general, el primer caso de negocio de alto nivel se produce a nivel de programa. Una vez aprobado para ir a la siguiente etapa, y después de más estudios de análisis y viabilidad, se hace un modelo de negocio más detallado a nivel de proyecto.
BAI01-RT3	Resumen e instrucciones del programa	Parte de la elaboración del proyecto/oficina del gerente del programa (OGP), procesos, y creación de estatutos para establecer un proyecto o programa.
BAI01-RT4	Plan de realización de beneficios del programa	Un precursor del modelo de negocio, y normalmente sería parte de ese análisis.
BAI01-RT5	Plan de participación de las partes interesadas	Parte del portafolio de gestión de procesos.
BAI01-RT6	Resultados de las evaluación de efectividad y compromiso de las partes interesadas	Parte de la cartera de gestión de procesos, proyectos periódicos y gestión de programas de informes.
BAI01-RT7	Plan de programa	Producido por el director del programa y se detalla lo suficiente para mostrar los costos, beneficios, recursos, fechas límite, análisis de dependencia y de riesgo.
BAI01-RT8	Presupuesto del programa y procesos para llegar a beneficios	Una parte clave del establecimiento de una oficina de gestión de proyectos (OGP o PMO de las siglas en inglés), de casos de negocio, planeación de beneficios y gestión de programas.
BAI01-RT9	Recursos necesarios y roles	Parte de la configuración y el proceso OGP, y crea el estatuto para establecer un proyecto o programa.
BAI01-RT10	Resultados de la realización de monitoreo de beneficios	Parte del proceso y establecimiento de una OGP, y debe ser incorporado en el proyecto mensual, seguimiento de programas y presentación de informes.
BAI01-RT11	Resultados del monitoreo del programa de logro de metas	Parte del proceso y establecimiento de una OGP, y debe ser incorporado en el proyecto mensual, seguimiento de programas y presentación de informes.
BAI01-RT12	Planes de auditoría del programa	Parte del proceso y establecimiento de una OGP, y debe ser incorporado en el proyecto mensual, seguimiento de programas y presentación de informes.
BAI01-RT13	Resultados de las revisiones de desempeño del programa	Parte del proceso y establecimiento de una OGP, y debe ser incorporado en el proyecto mensual, seguimiento de programas y presentación de informes.
BAI01-RT14	Resultados de la revisión de etapa	Un proceso en etapas (stage-gate) es un mapa conceptual y operacional para mover un proyecto de nuevos productos desde la idea inicial hasta el lanzamiento. La metodología por etapas (Stage-gate), divide el esfuerzo en etapas distintas separadas por puertas de decisión de gestión. Por ejemplo, algunos proyectos se organizan en torno al ciclo de vida (evaluar, seleccionar, definir, ejecutar y operar), otros por fases del proyecto. Una decisión debe ser tomada en cada puerta y antes de que el proyecto o programa avance de etapa. Los evaluadores deben revisar la toma de estas decisiones.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1 (cont.)

RT ID	RT	Descripción
BAI01-RT15	Declaraciones de alcance del proyecto	Explícito y parte de la configuración y proceso normal de una OGP.
BAI01-RT16	Definiciones del proyecto	Explícito y parte de la configuración y proceso normal de una OGP.
BAI01-RT17	Planes del proyecto	Parte de la configuración y proceso normal de una OGP.
BAI01-RT18	Línea base del proyecto	Parte de la planificación del proyecto, se realiza al iniciar el proyecto y durante intervalos decididos por el OGP.
BAI01-RT19	Reporte de proyecto y comunicación	Parte de la configuración y proceso normal de una OGP.
BAI01-RT20	Plan de gestión de calidad	Parte de la configuración y proceso normal de una OGP.
BAI01-RT21	Requisitos para la verificación independiente de los entregables	Por lo general, parte de las revisiones de etapa. Un responsable de toma de decisión en una puerta de etapa puede pedir esto si fuese necesario, pero depende del proyecto o programa.
BAI01-RT22	Plan de gestión de riesgos	Explícito y parte de la configuración y proceso normal de una OGP.
BAI01-RT23	Resultados de la evaluación de riesgos del proyecto	Explícito y parte de la configuración y proceso normal de una OGP.
BAI01-RT24	Registro de riesgos del proyecto	Explícito y parte de la configuración y proceso normal de una OGP.
BAI01-RT25	Criterio de desempeño del proyecto	Explícito y parte de la configuración y proceso normal de una OGP.
BAI01-RT26	Informes sobre los avances del proyecto	Explícito y parte de la configuración y proceso normal de una OGP.
BAI01-RT27	Cambios para el proyecto	Explícito y parte de la configuración y proceso normal de una OGP.
BAI01-RT28	Proyecto de requerimiento de recursos	Explícito y parte de la configuración y proceso normal de una OGP.
BAI01-RT29	Funciones y responsabilidades	Explícito y parte de la configuración y proceso normal de una OGP.
BAI01-RT30	Brecha o lagunas en la planificación del proyecto	Explícito y parte de la configuración y proceso normal de una OGP.
BAI01-RT31	Resultados de la revisión post-implementación	El tiempo es un problema, por lo general emprendido o realizado después de varios meses de funcionamiento.
BAI01-RT32	Lecciones aprendidas	Parte de la revisión posterior a la implementación.
BAI01-RT33	Confirmación de aceptación del proyecto	Parte del proyecto de cierre de sesión y clausura.
BAI01-RT34	Comunicación del retiro del programa y rendición de cuentas	Parte del proyecto de cierre de sesión y clausura.
BAI02-RT1	Repositorio de definiciones de requisitos	Parte del análisis de desarrollo de sistemas para nuevos desarrollos y es un registro de posesión o matrícula de todos los requisitos de los usuarios de negocios.
BAI02-RT2	Criterios de aceptación confirmados por los interesados	Usualmente se realiza como parte de un estudio de viabilidad.
BAI02-RT3	Registro de solicitudes de cambio de requisitos	Parte de un registro de cambios para la gestión de cambio operacional.
BAI02-RT4	Informe del estudio de viabilidad	Un informe completo que contiene los requisitos del usuario, esquema de las soluciones para el desarrollo, evaluación de riesgos, la capacidad y la planificación del rendimiento, etc.
BAI02-RT5	Adquisición de alto nivel/ plan de desarrollo	Contiene la propuesta de diseño y desarrollo inicial de las aplicaciones y la infraestructura.
BAI02-RT6	Registro de requisitos de riesgo	Similar a la de TI o riesgo de la gestión de riesgo de la empresa registradora, y se integran en el proceso principal de la evaluación de riesgos.
BAI02-RT7	Acciones para mitigar el riesgo	Derivado del requisito del registro de riesgo.
BAI02-RT8	Requisitos de aprobación del patrocinador y soluciones propuestas	Debe haber evidencia de los requisitos de cierre de sesión tanto de los requisitos de la declaración (SOR), las definiciones y el reporte del estudio de viabilidad.
BAI02-RT9	Revisiones de calidad aprobados	Parte del ciclo de desarrollo del proyecto en curso.
BAI03-RT1	Especificaciones de diseño de alto nivel aprobado	Proceso explica por si solo, y parte del ciclo de vida de desarrollo de sistemas (SDLC).
BAI03-RT2	Especificación aprobada detallada de diseño	No requiere explicación y parte del proceso de SDLC.
BAI03-RT3	Revisiones de ANS y ANO	Los cambios realizados en las ANS y ANO existentes basados en revisiones periódicas o únicas.
BAI03-RT4	Componentes de la solución documentados	No requiere explicación y parte del proceso de SDLC.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1 (cont.)

RT ID	RT	Descripción
BAI03-RT5	Plan de adquisición aprobado	Puede ser encontrado en el departamento de fusiones y adquisiciones con copias en el departamento de TI, cuando tiene un predominante desarrollo informático.
BAI03-RT6	Actualización inventario activos	Se explica por si misma y debe ser parte de los procedimientos de inventario de activos.
BAI03-RT7	Componentes de la solución, integrados y configurados	Por lo general, llevado a cabo por el departamento de contabilidad, pero instigado por el nuevo activo en producción.
BAI03-RT8	Aseguramiento de la calidad	No requiere explicación y parte del proceso de SDLC.
BAI03-RT9	Revisión de la calidad de resultados, excepciones y correcciones	No requiere explicación y parte del proceso de SDLC.
BAI03-RT10	Plan de prueba	Parte de los nuevos documentos de planificación para el cambio o transición de sistema.
BAI03-RT11	Procedimientos de prueba	Parte de los nuevos documentos de planificación para el cambio o transición de sistema.
BAI03-RT12	Registros de resultados de pruebas y rastro de auditoría	Parte de los nuevos documentos de planificación para el cambio o transición de sistema.
BAI03-RT13	Comunicaciones de los resultados de pruebas	Parte de los nuevos documentos de planificación para el cambio o transición del sistema.
BAI03-RT14	Registro de todas las solicitudes de cambio aprobadas y aplicadas	Se encuentra en un registro de gestión de cambio.
BAI03-RT15	Plan de mantenimiento	Parte de los nuevos documentos de planificación para el cambio o transición del sistema.
BAI03-WP16	Componentes actualizados de la solución y la documentación relacionada	Por lo general, se encuentran en un plan para la solución de mantenimiento y los componentes de infraestructura. Revisiones periódicas contra las necesidades del negocio y requisitos operacionales deben ser incluidos.
BAI03-RT17	Definiciones de servicio	Usualmente se encuentran en el catálogo de servicio.
BAI03-RT18	Cartera de servicios actualizada	Por lo general, gestionado por la empresa y con el acuerdo de los servicios de TI, y es el principal motor o facilitador del catálogo de servicios.
BAI04-RT1	Líneas de base de disponibilidad, rendimiento y capacidad.	Evaluación de la infraestructura del sistema, rendimiento y capacidad de las aplicaciones. Se evaluó durante las etapas de desarrollo, después de las pruebas y puesta en marcha del sistema.
BAI04-RT2	Evaluaciones contra ANS	Evaluaciones periódicas, como parte de la presentación de informes mensuales de TI y monitoreo. Utiliza el catálogo de servicios o la cartera como punto de referencia.
BAI04-RT3	Escenario de disponibilidad, rendimiento y capacidad	Parte de la planificación de la capacidad y se origina durante las fases de desarrollo de sistemas a través de la línea de base, las pruebas y cambios. Será necesario actualizar como parte del marco de planificación de la capacidad y la presentación de informes periódicos.
BAI04-RT4	Disponibilidad, evaluaciones de impacto de negocio, de rendimiento y capacidad.	Parte del proceso de evaluación de la gestión de riesgos de TI. Normalmente no será separada, de tal forma que el evaluador debe comprobar que el registro de riesgos incluye estos impactos.
BAI04-RT5	Priorización de mejoras	Basadas en las evaluaciones mensuales de rendimiento del sistema.
BAI04-RT6	Rendimiento y capacidad	Elaborado durante el proceso de presentación de informes y seguimiento mensual.
BAI04-RT7	Informes de disponibilidad, rendimiento y capacidad	Parte del monitoreo mensual de TI y del proceso de presentación de informes.
BAI04-RT8	Brechas de rendimiento y capacidad	Normalmente inscrito en un registro y forma parte del seguimiento mensual de TI y el proceso de presentación de informes.
BAI04-RT9	Acciones correctivas	Se muestra en el registro. El asesor debe verificar que hay acciones de seguimiento como parte del proceso periódico de presentación de informes.
BAI04-RT10	Procedimiento de intensificación de la emergencia	Parte del proceso de gestión de cambio definido en las prácticas o estándares de gestión de cambio.
BAI05-RT1	Comunicación de impulsores para el cambio.	Parte del proceso de gestión del cambio e incluirá una gran contribución del negocio.
BAI05-RT2	Comunicaciones de la dirección ejecutiva de comprometerse al cambio	Parte del proceso de gestión del cambio. Las empresas deben de ser responsables de todos los cambios de TI, debe existir documentación para confirmar esto; por lo general en el proyecto o programa de gestión de cambios.
BAI05-RT3	Equipos de implementación	Parte de los procedimientos de OGP, y el documento de iniciación del programa.
BAI05-RT4	Visión y objetivos comunes	Parte de los procedimientos de OGP, y el documento de iniciación del programa.
BAI05-RT5	Plan de comunicación de la visión	Parte de los planes del programa o proyecto, no puede ser un documento separado.
BAI05-RT6	Comunicación de la visión	Parte del proceso de normativas del proyecto.
BAI05-RT7	Alineación de objetivos de desempeño de recursos humanos	Parte de la planificación de realización de beneficios y caso de negocio.
BAI05-RT8	Triunfos rápidos identificados	Parte de la planificación de realización de beneficios y caso de negocio.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1 (cont.)

RT ID	RT	Descripción
BAI05-RT9	Comunicación de beneficios	Parte de la planificación de realización de beneficios y caso de negocio.
BAI05-RT10	Plan de funcionamiento y utilización	Más táctico y por lo general un plan que describe los detalles de cómo se utilizarán los cambios y el proceso de operación alrededor de ellos.
BAI05-RT11	Medidas de éxito y resultados	Parte del plan de funcionamiento y utilización.
BAI05-RT12	Resultados de la auditoría de conformidad	Asume una auditoría interna o evaluación formal del programa o proyecto de gestión de cambio.
BAI05-RT13	Comunicación para la toma de conciencia	Parte del plan de comunicación de gestión de cambio.
BAI05-RT14	Resultados de la revisión de desempeño de recursos humanos	Parte del sostenimiento de los cambios. Se refiere a la formación eficaz de nuevo personal y por lo general está relacionado con el proceso de evaluación anual.
BAI05-RT15	Plan de transferencia de conocimiento	Parte del sostenimiento de los cambios. Debe haber alguna forma de comunicación de campañas en curso, continuo compromiso de la alta gerencia, adopción de la supervisión, y divulgación de lecciones aprendidas de la empresa.
BAI05-RT16	Comunicaciones de compromiso de la administración	Parte del proceso de gestión de cambio organizacional. Los evaluadores deben confirmar que dicha comunicación se encuentra documentada.
BAI05-RT17	Críticas de uso operativo	Parte del proceso de supervisión y presentación de informes mensuales.
BAI06-RT1	Evaluaciones de impacto	Parte del proceso de gestión de riesgos de TI. El asesor debe verificar que los impactos del cambio normal operacional están siendo capturados en el registro de riesgos.
BAI06-RT2	Solicitudes aprobadas de cambio	Documentado en un registro y debe contener la autorización del usuario/solicitante.
BAI06-RT3	Plan de cambio y programa	Parte del proceso de gestión de cambio. Cambios diarios serán documentados en un plan anual, y programa mensual; los cuales suelen incluir gestión de parches, actualizaciones normales, etc.
BAI06-RT4	Revisión posterior de los cambios de emergencia	Usualmente se realiza trimestralmente como parte del monitoreo y elaboración de informes.
BAI06-RT5	Informes de estado de solicitud de cambio	Por lo general muestra donde se encuentra el cambio dentro del ciclo, su desarrollo, prueba, etc.
BAI06-RT6	Documentación de cambio	Inicia con un registro integral de cambios, e incluirá las solicitudes de cambio, revisión y aprobación, la retroalimentación de la gestión y el iniciador. La segregación de funciones es una parte importante de esta documentación.
BAI07-RT1	Plan de implementación aprobado	Parte de la planificación de transición/migración e incluye roles y responsabilidades, un programa detallado de los procedimientos de prueba y de traspaso.
BAI07-RT2	Implementación de respaldo y proceso de recuperación	Parte del plan de ejecución y un elemento crucial en el plan.
BAI07-RT3	Plan de migración	Parte de los documentos e implementación de como los datos operativos y originales deben ser transferidos; normalmente incluye tanto los procesos manuales como los automatizados.
BAI07-RT4	Plan de conformidad aprobado	Por lo general, parte del plan de implementación o un subconjunto, pero suele ser lo suficientemente amplio, a que es una de las fases clave del cambio de sistema.
BAI07-RT5	Datos de prueba	Parte de la planificación de la prueba; por lo general requiere de preparación y las decisiones sobre la fuente, ejemplos vivos o datos ficticios.
BAI07-RT6	Resultados de la prueba de registro	Parte del proceso de pruebas.
BAI07-RT7	Evaluación de la aceptación de resultados	Se refiere a los resultados de la prueba.
BAI07-RT8	Aceptación aprobada y liberación para producción	El final de cierre de sesión es crucial para el éxito del lanzamiento de un nuevo sistema, y se produce después de la evaluación de los resultados de las pruebas.
BAI07-RT9	Plan de lanzamiento	Parte del proceso de aceptación y aprobación.
BAI07-RT10	Registro de lanzamiento	Opcional. Muchas empresas tendrán un plan de lanzamiento sin un registro de lanzamiento separado, pero tendrán un registro de implementación del cambio, que incluye todas las fases de la implementación.
BAI07-RT11	Plan de apoyo suplementario	Parte de los planes de aplicación que muestran al usuario que serán apoyados en la fase inicial, continua, y la forma en la que se dará el apoyo. La longitud del soporte en curso dependerá del tamaño y la complejidad del sistema cambiado o proceso.
BAI07-RT12	Reporte de revisión post-implementación	Por lo general, va a la zaga del lanzamiento y periodo de apoyo. Los evaluadores deben confirmar que se ha previsto.
BAI07-RT13	Plan de acción correctiva	Parte de la planificación de transición; es importante asegurar el periodo de soporte de la aplicación.
BAI08-RT1	Comunicación de el valor de conocimiento	Parte de la estrategia de conocimiento y proceso de planificación.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1 (cont.)

RT ID	RT	Descripción
BAI08-RT2	Clasificación de las fuentes de información	Similar a un esquema de clasificación de datos, pero mejorado, no sólo para los requisitos legales de los datos y la retención de registros, pero para los usos internos de la información; teniendo en cuenta los conocimientos de la organización.
BAI08-RT3	Publicación de repositorios de conocimiento	Por lo general, parte del sistema web combinado con un repositorio (por ejemplo, Share point), pero enfocado a la información pública clasificada.
BAI08-RT4	Base de datos de conocimientos del usuario	Un sistema como SharePoint o iMIS que la organización utilizará, o la base de datos de los usuarios.
BAI08-RT5	Sensibilización del conocimiento y planes de formación	No requiere explicación.
BAI08-RT6	Uso del conocimiento y resultados de su evaluación	Las empresas deben realizar un seguimiento de la utilización de base de datos del conocimiento y registrar los resultados de su uso.
BAI08-RT7	Reglas para el retiro del conocimiento	Parte de la estrategia y el plan, que forma parte de una clasificación de datos y política de retención, lo cual aclara las reglas específicas de retiro, las cuales toman en cuenta requisitos legales y regulaciones existentes.
BAI09-RT1	Registro de activos	Registros de activos suelen ser parte de, o integrado en la aplicación de software de contabilidad de la empresa y que no se encuentra normalmente en registros separados. Sin embargo, estos sistemas permitirán clasificaciones de activos para cumplir con los requisitos funcionales individuales, tales como la organización de TI y los activos de información.
BAI09-RT2	Resultados de los controles al inventario físico	Los inventarios físicos se realizan normalmente de manera anual. Es importante que la oficina de TI incluya este tipo de monitoreo en su proceso de presentación de informes.
BAI09-RT3	Resultados hechos para revisión de opiniones	Revisión de los activos de TI para satisfacer los requerimientos del negocio. Es como un cheque obsoleto y es importante asegurar el apoyo continuo de los objetivos de negocio o de la empresa.
BAI09-RT4	Comunicación de los paros al sistema por mantenimiento	Una parte esencial de la planificación operativa sobre todo alrededor de las bases de datos, redes y aplicaciones críticas.
BAI09-RT5	Acuerdos de mantenimiento	Con los proveedores, pero también con los usuarios internos de negocio. La concesión de licencias de software se incluirá en este proceso.
BAI09-RT6	Las solicitudes de adquisición de activos aprobados	Parte del proceso de adquisición de TI, por lo general vinculado al proceso de orden de compra/factura.
BAI09-RT7	Revisión de registro de activos	Registro de activos suelen ser parte de o integrado en la aplicación de contabilidad de la empresa, y no se encuentra normalmente en los registros informáticos independientes. Sin embargo, estos sistemas permitirán clasificaciones de activos para cumplir con los requisitos funcionales individuales, tales como la organización de TI y los activos de información.
BAI09-RT8	Retiro de activos autorizados	Parte del proceso de gestión de activos, integrado dentro de las normas contables para el retiro de activos. No se hace de manera separada a las políticas y procedimientos de contabilidad.
BAI09-RT9	Resultados de los exámenes de optimización de costos	Parte del monitoreo de activos y presentación de informes.
BAI09-RT10	Oportunidades para reducir los costos de los activos o aumentar el valor	Parte del monitoreo de activos y presentación de informes.
BAI09-RT11	Registro de licencias de software	Los evaluadores deben verificar la existencia de un registro separado para las licencias de software, ya que es importante para el proceso de auditoría.
BAI09-RT12	Resultados de auditorías de las licencias instaladas	Parte del informe de auditoría, por lo general realizado cada año.
BAI09-RT13	Plan para ajustar los números de licencia y las asignaciones	Las recomendaciones formuladas para la revisión de los números de licencia se basan en el informe de auditoría o de algún otro material probatorio.
BAI10-RT1	Alcance de aplicación del modelo de gestión de la configuración	Parte del modelo de configuración real. Este es un modelo detallado de la infraestructura de TI y de cómo se relaciona con los servicios de TI.
BAI10-RT2	Modelo de configuración lógica	No requiere explicación; ver explicación de alcance.
BAI10-RT3	Repositorio de configuración	Una base de datos que contiene el modelo, las definiciones, normas, etc.
BAI10-RT4	Línea base de configuración	Parte del modelo de la configuración y el repositorio. Una línea de base se hará en las etapas de desarrollo y planificación.
BAI10-RT5	Repositorio actualizado con los elementos de configuración	Parte del proceso de mantenimiento para la gestión de la configuración.
BAI10-WP6	Cambios a la línea base	Parte del proceso de mantenimiento.
BAI10-RT7	Informes estado de configuración	Parte del monitoreo de TI y la cobertura sobre la gestión de la configuración.
BAI10-RT8	Resultados de verificación física de los elementos de configuración	Parte del monitoreo de TI y la cobertura sobre la gestión de la configuración.
BAI10-RT9	Desviaciones de licencia	Cuando hay desviaciones sobre acuerdos externos de licencia, en caso de ser pertinente.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1 (cont.)

RT ID	RT	Descripción
BAI10-RT10	Resultados de los exámenes de integridad del repositorio	Parte del monitoreo de TI y la cobertura sobre la gestión de la configuración.
DSS01-RT1	Programa de funcionamiento	Un programa de operaciones de TI incluye todos los servicios de TI, incluyendo servicios de terceros, gestión de instalaciones, la infraestructura y los factores ambientales.
DSS01-RT2	Registro de copia de seguridad	Parte de la gestión de datos. Los evaluadores deben verificar prácticas operativas y normas.
DSS01-RT3	Planes de seguridad independientes	Planes de auditoría independiente y la garantía de actividades operacionales, de seguridad ambiental y protección de la salud (HSSE), una parte fundamental de una sólida supervisión y presentación de informes.
DSS01-RT4	Reglas de supervisión de activos y condiciones del evento	Las condiciones de eventos son parte de la gestión integral de incidentes, monitoreo y presentación de informes.
DSS01-RT5	Registros de eventos	Igual que para las condiciones de eventos.
DSS01-RT6	Billetes de incidentes	Parte del sistema de gestión de incidencias y sistema de soporte técnico.
DSS01-RT7	Políticas ambientales	Se ocupa específicamente de la gestión de ambientes de TI, incluyendo los centros de datos y salas de almacenamiento.
DSS01-RT8	Informes sobre póliza de seguros	Los resultados de la comparación de medidas y planes de contingencia contra los requisitos de la póliza de seguro.
DSS01-RT9	Evaluación de instalaciones	Parte de la gestión de instalaciones y evaluación de los riesgos físicos.
DSS01-RT10	Concientización sobre la salud y la seguridad	Parte de políticas y procesos de HSSE.
DSS02-RT1	Incidentes y solicitud de servicio de esquemas de clasificación y modelos	Parte del proceso de gestión de incidentes. Esquemas de clasificación, especificando el tipo de evento/errores, etc. son parte normal de un modelo de gestión de incidentes.
DSS02-RT2	Reglas para intensificación de incidentes	Parte del modelo y proceso de gestión de incidentes.
DSS02-RT3	Criterios de registro de problemas	Parte del modelo y proceso de gestión de incidentes.
DSS02-RT4	Incidentes y solicitud de servicio de registro	Parte del modelo y proceso de gestión de incidentes.
DSS02-RT5	Incidentes clasificados y priorizados, y solicitudes de servicio	Parte del modelo y proceso de gestión de incidentes.
DSS02-RT6	Solicitudes de servicio aprobados	Parte del modelo y proceso de gestión de incidentes.
DSS02-RT7	Solicitudes de servicio cumplidos	Parte del modelo y proceso de gestión de incidentes.
DSS02-RT8	Síntomas de incidentes	Descripción de los problemas que son causados por un determinado problema.
DSS02-RT9	Registro de problemas	Independiente en el registro de incidentes, pero relacionado.
DSS02-RT10	Resolución de incidentes	Documentada en un registro de incidentes. Los evaluadores deben comprobar la alineación con las anotaciones en el registro de problemas.
DSS02-RT11	Solicitudes de servicio cerradas y los incidentes	Parte de los registros de incidentes.
DSS02-RT12	Confirmación de usuario de resolución satisfactoria	Parte del seguimiento y la notificación de incidentes. Los informes de estado deben incluir comentarios de los usuarios/confirmación.
DSS02-RT13	Informe de situación de incidente y tendencias	Parte del seguimiento y la notificación de incidentes.
DSS02-RT14	Estado de cumplimiento de solicitud y tendencias de informe	Parte del seguimiento y la notificación de incidentes.
DSS03-RT1	Clasificación de problemas	Similar a la clasificación de incidente, pero específica a problemas vs. incidentes.
DSS03-RT2	Informes de estado de problema	Parte del seguimiento y la notificación de los problemas y su estado.
DSS03-RT3	Registro de problema	Los problemas y su estado se registran; similar a un registro de incidente.
DSS03-RT4	Causa raíz de los problemas	Parte del registro de problema y el proceso de gestión de problemas en curso.
DSS03-RT5	Informes resolución de problemas	Parte del seguimiento y la notificación de los problemas y su estado.
DSS03-RT6	Registro de errores conocidos	Origen puede ser del registro de incidentes y debe ser registrado en el registro de problemas.
DSS03-RT7	Propuestas de solución a los errores conocidos	Encontrado en el registro de problema.
DSS03-RT8	Registros de problemas cerrados	Encontrado en el registro de problema.
DSS03-RT9	Comunicación de conocimientos	Parte del seguimiento y la notificación de los problemas y su estado.
DSS03-RT10	Informes de monitoreo de resolución de problemas	Parte del seguimiento y la notificación de los problemas y su estado.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1 (cont.)

RT ID	RT	Descripción
DSS03-RT11	Soluciones identificadas	Parte del problema de registro.
DSS04-RT1	Política y objetivos para la continuidad del negocio	Se puede encontrar en una práctica de funcionamiento para la continuidad del negocio y la planeación de recuperación de desastres.
DSS04-RT2	Escenarios de incidentes	Parte del proceso de gestión de riesgos de la empresa y de riesgos de TI.
DSS04-RT3	Evaluaciones de las capacidades actuales de continuidad y brecha	Parte de un registro de riesgo integral. Algunas empresas mantendrán un sub-registro de las brechas de continuidad y capacidades.
DSS04-RT4	Análisis de impacto de negocios	Parte del sistema de gestión del riesgo empresarial
DSS04-RT5	Requisitos de continuidad	Especificados como parte integral de los planes de continuidad del negocio (PCN)/Planes de recuperación de desastres (PRD).
DSS04-RT6	Opciones estratégicas aprobadas	Especificado como parte integral de PCN/PRD.
DSS04-RT7	Acciones y comunicaciones de respuesta a incidentes	Especificado como parte integral de PCN/PRD.
DSS04-RT8	Plan de continuidad del negocio (PCN)	No requiere explicación, pero debe incluir enlaces a la gestión de emergencias e incidentes y al plan de recuperación de desastres (PRD) de TI.
DSS04-RT9	Objetivos de la prueba	Parte de PCN/PRD.
DSS04-RT10	Ejercicios de prueba	Parte de PCN/PRD.
DSS04-RT11	Resultados de las pruebas y recomendaciones	Parte del monitoreo y presentación de informes de PCN.
DSS04-RT12	Resultados de las revisiones de los planes	Parte del monitoreo y presentación de informes de PCN.
DSS04-RT13	Cambios recomendados planes	Parte del monitoreo y presentación de informes de PCN.
DSS04-RT14	Requisitos de formación	Parte del monitoreo y presentación de informes de PCN.
DSS04-RT15	Resultados de las habilidades y competencias de monitoreo	Parte del monitoreo y presentación de informes de PCN.
DSS04-RT16	Resultados del examen a la copia de seguridad de datos	Parte del monitoreo y presentación de informes de PCN.
DSS04-RT17	Informe de revisión post-reanudación	Parte del monitoreo y presentación de informes de PCN.
DSS04-RT18	Cambios aprobados a los planes	Parte del monitoreo y presentación de informes de PCN.
DSS05-RT1	Política de prevención de software malicioso	Esta política también puede ser una práctica operativa, que combina las políticas, los controles necesarios, e incluirá la necesidad de cubrir todo el software malicioso, virus, troyanos, etc.
DSS05-RT2	Evaluación de amenazas	Los resultados de una evaluación de la amenaza y la vulnerabilidad.
DSS05-RT3	Seguridad de conectividad	Se encuentra en la arquitectura de seguridad de la red.
DSS05-RT4	Resultados de pruebas de penetración	Parte del control periódico y notificación de seguridad.
DSS05-RT5	Las políticas de seguridad para dispositivos de punto final	Un dispositivo de punto final es cualquier pieza de hardware o software capaz de conectarse autónomamente obteniendo una dirección IP, capaz de transmitir datos a través o procesando código para la red. Ejemplo de ello son las computadoras de escritorio, portátiles, servidores, impresoras, dispositivos de imágenes digitales, dispositivos electrónicos de consumo, teléfonos inteligentes, dispositivos de red, routers, hubs, switches, y almacenamiento conectado a la red.
DSS05-RT6	Derechos de acceso de usuarios	Parte del proceso de gestión de identidad de seguridad y control de acceso.
DSS05-RT7	Resultados de las revisiones de usuarios y privilegios	Parte de la gestión de cuentas de usuario, lo que puede incluir la política y requisitos de contraseñas.
DSS05-RT8	Peticiones de acceso aprobadas	Parte del proceso de gestión de identidad de seguridad y controles de acceso.
DSS05-RT9	Registros de acceso	Parte del proceso de gestión de identidad de seguridad y controles de acceso.
DSS05-RT10	Inventario de documentos y dispositivos sensibles	Importante para la privacidad de datos y normalmente parte de una política integral o en la práctica operativa en la gestión de datos sensibles
DSS05-RT11	Acceso privilegiado	Parte del proceso de gestión de identidad de seguridad y controles de acceso.
DSS05-RT12	Registros eventos de seguridad	Parte de la gestión de incidentes de seguridad y el proceso de presentación de informes.
DSS05-RT13	Características de incidentes	Parte de la gestión de incidentes de seguridad y el proceso de presentación de informes.
DSS05-RT14	Billetes incidentes de seguridad	Parte de la gestión de incidentes de seguridad y el proceso de presentación de informes.
DSS06-RT1	Resultados de los exámenes de eficacia de procesamiento	Parte de la vigilancia mensual de la seguridad de información y el proceso de presentación de informes
DSS06-RT2	Análisis y recomendaciones de causa raíz	Parte del monitoreo mensual de seguridad de la información y presentación de informes, y vinculado al sistema de gestión de incidentes de seguridad.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1 (cont.)

RT ID	RT	Descripción
DSS06-RT3	Informes de control de procesamiento	Parte del monitoreo mensual de seguridad de la información y el proceso de presentación de informes.
DSS06-RT4	Funciones y responsabilidades asignadas	Parte del plan y programa de seguridad.
DSS06-RT5	Niveles asignados de autoridad	Parte del plan y programa de seguridad. El asesor debe comprobar si existe una matriz RACI.
DSS06-RT6	Derechos de acceso asignados	Parte de un proceso de gestión de identidad de seguridad y control de acceso.
DSS06-RT7	Evidencia de corrección de errores y remediación.	Parte del monitoreo mensual de seguridad de la información y presentación de informes, y vinculado al sistema de gestión de incidentes de seguridad.
DSS06-RT8	Error reports and root cause analysis	Parte del monitoreo mensual de seguridad de la información y presentación de informes, y vinculado al sistema de gestión de incidentes de seguridad.
DSS06-RT9	Requisitos de retención	Ver las prácticas operativas o políticas de retención de datos.
DSS06-RT10	Registro de transacciones	Parte del proceso de gestión de identidad de seguridad y control de acceso.
DSS06-RT11	Informe de violaciones de seguridad	Parte del monitoreo mensual de seguridad de la información y presentación de informes, y vinculado al sistema de gestión de incidentes de seguridad.
MEA01-RT1	Requisitos de monitoreo	Parte de un enfoque de supervisión de TI que incluye los requerimientos del negocio.
MEA01-RT2	Metas e indicadores de monitoreo aprobados	Parte de un enfoque de supervisión de TI que incluye los requerimientos del negocio.
MEA01-RT3	Objetivos de monitoreo	Parte de un enfoque de supervisión de TI que incluye los requerimientos del negocio.
MEA01-RT4	Datos de monitoreo procesados	Parte del proceso de monitoreo y presentación de informes para el funcionamiento interno de TI.
MEA01-RT5	Reportes de rendimiento	Parte del proceso de monitoreo y presentación de informes para el funcionamiento interno de TI.
MEA01-RT6	corrección y asignaciones	Parte del proceso de monitoreo y presentación de informes para el funcionamiento interno de TI.
MEA01-RT7	Situación y resultado de acciones	Parte del proceso de monitoreo y presentación de informes para el funcionamiento interno de TI.
MEA02-RT1	Los resultados del monitoreo de control interno y comentarios	Encontrado en ambos informes narrativos de control y los informes de las pruebas de control.
MEA02-RT2	Resultados de la evaluación comparativa del mercado y otras	Se encuentra en los informes de evaluación de CMMI o COBIT 5 reportes de evaluación de procesos de capacidad.
MEA02-RT3	La evidencia de la efectividad del control	Basado en las evaluaciones de control interno; existirá como narrativas de control asociadas a un registro de remediación y por lo general para los requisitos regulatorios externos como Sarbanes-Oxley, HIPPA, protección de datos de UE, BASEL III, etc.
MEA02-RT4	Planes y criterios de auto-evaluación	Se encuentra en COBIT 5 informes de auto-evaluación.
MEA02-RT5	Resultados de auto-evaluaciones	Se encuentra en COBIT 5 informes de auto-evaluación.
MEA02-RT6	Resultados de las revisiones de las auto-evaluaciones	Se encuentra en COBIT 5 informes de auto-evaluación.
MEA02-RT7	Control deficiencias	Documentación de las observaciones deficiencias en los controles, tanto en el diseño del control, como en la efectividad de la operación.
MEA02-RT8	Acciones correctivas	Basadas en observaciones de deficiencias, generar curso de acción para volver a diseñar el control, de ser necesario, o para poner remedio a la causa de la deficiencia del funcionamiento.
MEA02-RT9	Resultados de las evaluaciones del proveedor de aseguramiento	Las declaraciones de independencia de los proveedores de aseguramiento, tomando en cuenta las conexiones o relaciones con la empresa, si los hubiera, y las revisiones de las biografías individuales para determinar la competencia.
MEA02-RT10	Evaluaciones de alto nivel	Parte de la planificación de trabajo de auditoría, definir el universo de evaluación basado en un análisis de riesgo.
MEA02-RT11	Planes de aseguramiento	Parte de la planificación de trabajo de auditoría, planes de evaluación consistente delimitados con el alcance de compromiso.
MEA02-RT12	Criterios de evaluación	Parte de la planificación de trabajo de auditoría, descripción de como los resultados de la evaluación se medirán para asegurar un rendimiento de calidad del trabajo entregado.
MEA02-RT13	Análisis de alcance de aseguramiento	Parte del alcance de un plan interno de evaluación de control o revisión de plan de aseguramiento.
MEA02-RT14	Plan de participación	Parte de una seguridad, auditoría o plan de evaluación.
MEA02-RT15	Prácticas de revisión de seguridad	Parte de las políticas de TI o prácticas operativas para el monitoreo efectivo de controles internos y capacidades de proceso de TI.
MEA02-RT16	Perfeccionamiento del alcance	Parte del alcance de un plan interno de evaluación de control o revisión de garantía.
MEA02-RT17	Resultados de la revisión de garantía	Por lo general se encuentran en un registro de remediación de control o un informe de evaluación de la capacidad.

Figura 19 - Resultados de trabajo (RT) resultantes para nivel 1 (cont.)

RT ID	RT	Descripción
MEA02-RT18	Revisión de informe de aseguramiento	Se explica por sí sólo.
MEA03-RT1	Registros de requisitos de cumplimiento	No todas las empresas mantendrán un registro de cumplimiento, ya que es difícil de mantener. Los evaluadores deben estar centrados en la evidencia de las evaluaciones de capacidad del proceso, porque la mayoría de los controles se basan en requisitos reglamentarios y/o de cumplimiento.
MEA03-RT2	Registro de acciones de cumplimiento requeridos	Mantenida por los requisitos legales clave o individuales, por ejemplo US Sarbanes-Oxley.
MEA03-RT3	Actualización de políticas, principios, procedimientos y normas.	Todas las políticas y procedimientos de TI deben mantenerse continuamente sobre una base "según sea necesario". Los evaluadores deben comprobar si hay evidencia de un proceso de revisión.
MEA03-RT4	Comunicaciones de los requisitos de cumplimiento modificados	Normalmente emprendida por el negocio. Los evaluadores deben verificar si hay pruebas que demuestren una comunicación alineada con el departamento de TI.
MEA03-RT5	Brechas de cumplimiento identificadas	Generalmente se encuentran en un registro de remediación de control.
MEA03-RT6	Confirmaciones de cumplimiento	Por lo general, a través de informes de auditoría, o informes de evaluación internos o externos.
MEA03-RT7	Informes de garantía de cumplimiento	Por lo general, a través de informes de auditoría, o informes de evaluación internos o externos.
MEA03-RT8	Los informes de problemas de incumplimiento y las causas raíz.	Por lo general, a través de informes de auditoría, o informes de evaluación internos o externos.