



Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile

Cuestionario: Normativa de Externalización de Servicios Modalidad Cloud Computing

www.sbif.cl



1. ¿Qué aborda esta publicación?

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), atendiendo las características y riesgos asociados, ha publicado lineamientos para la externalización de servicios mediante la modalidad Cloud Computing, los cuales se incorporan al Capítulo 20-7 por tratarse de la contratación de un servicio a un proveedor externo.

Dicho Capítulo, que norma la externalización de servicios en general, recoge las buenas prácticas en materia de externalización adoptadas por parte de las entidades fiscalizadas por la SBIF. Por lo tanto, lo que incorpora la presente modificación son principalmente lineamientos específicos orientados a mitigar los riesgos asociados a la modalidad Cloud, y adicionalmente, algunos requerimientos en el ámbito de la seguridad de la información y continuidad del negocio que aplican para la externalización de servicios en general.

¿Por qué se introducen estos nuevos lineamientos normativos?

En los últimos años se han desarrollado en forma creciente este tipo de servicios en otras industrias, cuyas características han atraído el interés de las entidades financieras, como una forma de lograr mayores niveles de eficiencia productiva. En ese contexto, y atendiendo las características y riesgos asociados a este tipo de servicios, se han establecido las condiciones mínimas que deben cumplir las entidades financieras para la externalización de servicios en modalidad nube o Cloud Computing.

¿A quiénes están dirigidas las normas?

Las normas que se presentan están principalmente dirigidas a los bancos, sus filiales y sociedades de apoyo que externalicen servicios en general y en particular cuando la tercerización se realice en modalidad Cloud.



¿Cuáles son los principales lineamientos sobre externalización de servicios en modalidad cloud que se introducen al Capítulo 20-7?

Los principales elementos que se abordan con las nuevas directrices en consulta se resumen a continuación:

- Las instituciones financieras podrán externalizar servicios en la nube pública o privada para sus servicios no críticos sin consideraciones adicionales a las mencionadas en los títulos I), II), III) y IV) del Capítulo 20-7.
- En el evento que una entidad evalúe la contratación de un servicio en la nube para una actividad considerada estratégica o crítica, este también podrá ser efectuado en modalidad de nube pública o privada; no obstante en estos casos, la entidad deberá realizar una diligencia reforzada del proveedor y del servicio externalizado, considerando al menos que:
 - El proveedor dispone de reconocido prestigio y experiencia en el servicio que otorga.
 - El proveedor contratado cuente con certificaciones independientes, reconocidas internacionalmente, en términos de gestión de la seguridad de la información, la continuidad del negocio y la calidad de servicios que recojan las mejores prácticas vigentes.
 - Los contratos de externalización de servicios se suscriban directamente entre la institución contratante y los proveedores, con la finalidad de minimizar los riesgos que podría aportar el rol de intermediario en este tipo de servicios.
 - La entidad contratante cuente con informes legales respecto de leyes de privacidad y acceso a la información existentes en jurisdicciones donde se esté llevando a cabo el servicio y haya evaluado la resolución de contingencias legales en las jurisdicciones en las que opere.
 - La entidad se ha asegurado que el proveedor del servicio realiza informes de auditoría asociados a los servicios prestados y dichos informes se encuentran disponibles, para ser consultados en cualquier momento con la entidad contratante y por la Superintendencia, en las materias que resulten pertinentes.
 - Verificar que el proveedor cuente con adecuados mecanismos de seguridad, tanto físicos como lógicos, que permitan aislar los componentes de la infraestructura nube que la entidad comparte con otros clientes del proveedor, de manera de prevenir fugas de información o eventos que puedan afectar la confidencialidad e integridad de los datos de la entidad.
 - Identificar los datos que por su naturaleza y sensibilidad deben contar con mecanismos fuertes de encriptación.

¿Se recibieron comentarios durante el periodo de consulta pública de la normativa SBIF?

Durante dicho periodo de consulta pública se recibieron comentarios de poco más de 30 interesados, entre bancos, sociedades de apoyo al giro, cooperativas de ahorro y crédito, proveedores de servicios nacionales y extranjeros, cajas de compensación, asociaciones gremiales, instituciones públicas y empresas de consultoría.

Los comentarios recibidos permitieron precisar y mejorar algunas definiciones asociadas al Cloud Computing y las tecnologías de la información en general, además de aclarar el alcance de los requisitos adicionales que son exigibles, en caso que dichos servicios involucren actividades significativas o estratégicas.