

»» <https://news.itsmf.es/>

# itSMF.es

## NEWS

ENERO 2021

**NUEVA** **08**  
**Junta Directiva**

Entrevista  
**Paloma** **28**  
**Giraudó**

CENTROS DE  
INNOVACIÓN  
TECNOLÓGICA  
EN GALICIA **50**

**94**

Defensa activa a  
través de la  
**inteligencia en  
amenazas**

**34**

Comité de  
Asturias de  
itSMF España,  
**un adolescente  
temprano**

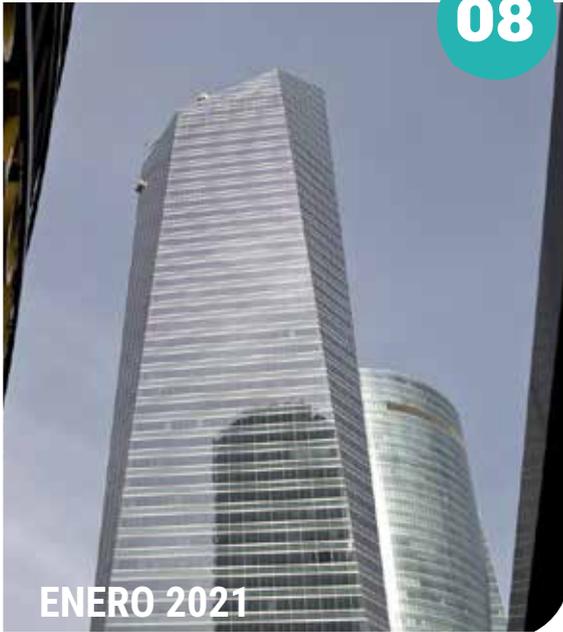
El equipo de  
procesos de  
itSMF España  
**en plena  
automatización  
BPM**

**78**



# Sumario

08



ENERO 2021

**NUEVA JUNTA DIRECTIVA**



ENTREVISTA

28

**PALOMA GIRAUDO**

50



**CENTROS DE  
INNOVACIÓN  
TECNOLÓGICA  
EN GALICIA**



**EL EQUIPO DE PROCESOS  
DE ITSMF ESPAÑA EN PLENA  
AUTOMATIZACIÓN BPM**

78

**02**

Sumario

**04**

Editorial

**05**

Patrocinadores

**06**

Nuestro equipo

**07**

Nombramientos

**08**

Nueva Junta Directiva

**28**

Entrevista

PALOMA GIRAUDO

**34**

Comité de Asturias de itSMF España,  
un adolescente temprano

FRANCISCO JOSÉ SUÁREZ ALONSO

**38**

CSIRT-CV: el centro respuesta a incidentes  
de ciberseguridad de la Comunidad  
Valenciana

MANUEL D. SERRAT

**42**

La transformación digital del  
País Vasco en Europa

JOSU MENDÍVIL

**46**

Primer año del Comité de Murcia de itSMF

LOLA PÁRRAGA MARTÍNEZ

**50**

Centros de Innovación  
Tecnológica en Galicia

MANUEL CAMPOS BAZ

**54**

Como optimizar tu tiempo haciendo  
una buena gestión de las reuniones

VICTORIA ZAFRA MUÑOZ

**58**

TELETRABAJO Y PRIVACIDAD

COORDINACIÓN:

Jeimy G. Poveda

AUTORES:

Jeimy G. Poveda

Gabriela E. Lis

José Lanzas

Miguel Ángel López

**74**

¡Cogiendo inercia!

JAVIER HERNÁNDEZ BRAÑA

**78**

El equipo de procesos de  
itSMF España en plena  
automatizaciónBPM

PEDRO ROBLEDO

**82**

El nexo de unión entre los procesos  
para gestión de servicios y la gestión  
gobierno y calidad de datos.

FERNANDO GUALO CEJUDO

**86**

Privacidad en 2020

JEIMY POVEDA

**90**

Cómo maximizar los beneficios de  
un Plan de Automatización

OSCAR LORENZO

DUEÑAS RUGNON

**94**

Defensa activa a través de la  
inteligencia en amenazas

MIGUEL ÁNGEL ARROYO

**98**

¡ Feliz Gestión de Activos 2021 !

ALEJANDRO CASTRO

# Editorial

Bienvenido sea el lector,

Y bienvenido haya sido a 2021, un año de gran esperanza que poco tiene que hacer para mejorar su predecesor, uno de los años más complicados de nuestra historia reciente.

Comenzamos década, comenzamos año y comenzamos nueva Junta Directiva en nuestra asociación tras la Junta General Anual celebrada el pasado día 20 de enero, donde se proclamó la nueva Directiva para el periodo 2021/2022 la cual tengo el gran honor además de la enorme satisfacción de presidir.

Una Junta Directiva con grandes e importantes novedades entre las que se encuentra haber doblado el número de miembros, todos por primera vez en la historia de itSMF España participando de manera voluntaria sin percibir ningún ingreso de la asociación, en aras de ser más transparente, más participativa, más socialmente responsable, así como más experta.

Una Junta Directiva de verdaderos gigantes que, permítame que insista, desde su altruismo y generosidad van a dedicar esfuerzos, recursos y tiempo por y para la profesión, permítidme que, a ellos, así como al conjunto de Responsables de Comités Centrales, Comités Regionales y Grupos de Expertos, les muestre mi mayor agradecimiento y admiración.

Un proyecto que como podrán comprobar en las páginas interiores de esta edición de nuestra revista resulta ilusionante y con toda seguridad posicionará nuestra asociación como creadora de conocimiento, generadora de opinión, potenciadora de profesionales y empresas, atractiva para nuestros patrocinadores y en definitiva útil para la sociedad.

Ser el Referente en Gobierno y Gestión de Servicios Ayudando a Organizaciones y Personas en su Transición hacia Modelos de Negocio basados en Servicios con los que Lograr sus Objetivos Estratégicos y Sociales. Entre todos estamos construyendo ese itSMF España que siempre habías imaginado, plural, transparente, activo, influyente. ¿A qué esperas? Únete a él.

Estamos ante una nueva década y ante un nuevo itSMF España, un más y mejor itSMF España, al que le invitamos a unirse desde hoy mismo. La necesidad de un adecuado Gobierno y Gestión del Servicio es cada vez más evidente y los profesionales debemos aunar fuerzas y tomar posiciones para crear un mundo mejor.

Sea cual sea la Buena Práctica, Metodología o Base de Conocimiento con la que nos sintamos identificados debemos estar más unidos que nunca y itSMF España debe



**JAVIER PERIS**

propiciar el adecuado intercambio de ideas, conocimientos y colaboración que permita a la sociedad prosperar.

Por último, permítame el lector hacer mención expresa del fantástico trabajo llevado a cabo por Ramsés Gallego durante la pasada Junta Directiva quien de manera honesta, sincera y constante ha velado en todo momento por el mantenimiento de las Buenas Prácticas tanto a nivel interno como externo, y a nivel nacional como internacional, promoviendo decisiones nada fáciles, tremendamente valientes, absolutamente consecuentes y alineadas en todo momento con los predicamentos de nuestra asociación.

No quiero extenderme más, Invito al lector a descubrir por sí mismo el contenido de esta nueva edición de nuestra revista donde encontrará un proyecto ilusionante en el que todos los profesionales relacionados con Gobierno y Gestión del Servicio estamos invitados a participar.

**Javier Peris**  
Presidente de itSMF España

# Patrocinadores

Anuales de itSMF España

econocom

**fusión**  
GLOBAL BUSINESS SOLUTIONS

**inetum.**  
Positive digital flow

 **OBSIDIAN**  
BUSINESS SERVICE INTELLIGENCE

  
proactivanet

**Soft Expert**  
Software for Performance Excellence

 **Triskell**  
SOFTWARE

# Nuestro equipo

## → Junta Directiva de itSMF España

**Javier Peris**  
Presidente

**Pedro Robledo**  
Vicepresidente 1º

**Ana María Pont**  
Vicepresidenta 2º

**Carlos Manuel Fernández**  
Director Adjunto

**Ramón Parra**  
Tesorero

**Paloma Giraudo**  
Secretaria General

## → Consejos

**Ricard Martínez**  
Presidente del Consejo Asesor  
Legal de itSMF España

**Marlon Molina**  
Presidente del Consejo Asesor  
de itSMF España

**Lucas Espuig**  
Delegado de Protección de Datos

## → Equipo Directivo

**Almudena Anocibar**  
Responsable del Comité de  
Estándares de itSMF España

**Pedro Robledo**  
Responsable del Comité de  
Transformación Digital de  
itSMF España

**Paloma Giraudo**  
Responsable del Comité  
de Coordinación de itSMF España

**Ramsés Gallego**  
Responsable del Comité  
de Catalunya de itSMF España

**José Mendivil**  
Responsable del Comité  
de Euskadi de itSMF España

**Lola Parraga**  
Responsable del Comité  
de Murcia de itSMF España

**Manuel Serrat**  
Responsable del Comité de la  
Comunidad Valenciana de  
itSMF España

**Francisco Suarez**  
Responsable del Comité de  
Asturias de itSMF España

**Victoria Zafra**  
Responsable del Comité  
Córdoba de itSMF España

**Juan José Penide**  
Responsable del Comité  
de Galicia de itSMF España

## → Grupos de Expertos

**Alejandro Aliaga**  
Team Líder Grupo de Expertos  
ITSM4Seguridad del Comité de  
Estándares de itSMF España

**Boris Delgado**  
Team Líder Grupo de Expertos  
ITSM4ISO20000 del Comité de  
Estándares de itSMF España

**Marcos Navarro**  
Team Líder Grupo de Expertos  
ITSM4RPA-IA del Comité de  
Estándares de itSMF España

**Jeimy Poveda**  
Team Líder Grupo de Expertos  
ITSM4Privacidad del Comité de  
Estándares de itSMF España

**Pedro Robledo**  
Team Líder Grupo de Expertos  
ITSM4BPM del Comité de  
Estándares de itSMF España

**Javier Hernández Braña**  
Team Líder Grupo de Expertos  
ITSMF4Agile del Comité de  
Estándares de itSMF España

**Alejandro Castro**  
Líder del Grupo de Expertos  
ITSM4ITAM del Comité de  
Estándares de itSMF España

**Miguel Ángel Arroyo**  
Co-Líder Grupo de Expertos  
ITSM4Seguridad del Comité de  
Estándares de itSMF España

**Amanda Suo**  
Líder Grupo de Expertos ITSM4IoT del  
Comité de Estándares de itSMF España

### Editorial:

#### itSMF España

Edificio Torre de Cristal  
Paseo de la Castellana 259 C Piso 18  
28046-Madrid (Spain)

→ Más información en <https://news.itsmf.es>

# Nombramientos



## Rocío Álvarez

Team Leader del Grupo de Expertos ITSM4SIG

Rocío Álvarez Moret es Ingeniera superior en Organización Industrial, Ingeniera Técnica mecánica en especialidad estructuras y Técnica Superior en Prevención de Riesgos Laborales. Desde hace casi 30 años está centrada en la gestión, especialmente en el sector de las tecnologías en ámbitos como TIC y producto sanitario.

Focalizada en la gestión integrada de Sistemas, cuenta con numerosas certificaciones, entre las que destacan PMP®, PRINCE2®, ITIL®, SCRUM, LeanIT, KANBAN, VeriSM™, CMMI, DevOps, Experto en Seguridad de la Información por AENOR, Experto en Gestión de Servicios TIC por AENOR, ENS, ISO13485 Producto Sanitario. Rocío dirige desde el año 2005 el Dpto de Organización de INYCOM que asegura la correcta implantación de buenas prácticas en el sistema integrado de gestión de la compañía. Gracias a su foco en la gestión, la empresa cuenta con 7 certificaciones de las que 3 hacen referencia al ámbito de las TIC (ISO27001, ISO20000-1, ENS), así como diferentes metodologías de gestión de proyectos adaptadas a las distintas necesidades del portfolio de servicios.



## Ana Sánchez Godino

Responsable del comité de Sevilla de itSMF España

Actualmente, Ana Belén es responsable de los Sistemas de Información corporativos y la Oficina de Apoyo a la Mejora de Isotrol, empresa de ámbito internacional referente en la gestión de energías renovables y transformación digital. Así mismo, forma parte de la Junta directiva de APISA (Asociación de Profesionales de Informática de la Salud de Andalucía) con la que participa en el desarrollo de un sistema de evaluación de sistemas de información en el ámbito sanitario. A través del comité provincial de ITSMF España, su intención es contribuir a diseminar el conocimiento que se genera en la provincia de Sevilla alrededor de la gestión y gobierno de las TI, y en lo posible, dar voz a los promotores de las iniciativas innovadoras a través de charlas mensuales. Igualmente, considera muy importante desarrollar una labor evangelizadora con especial atención a las generaciones de profesionales más jóvenes, para ello se tratará de incentivar las buenas relaciones existentes entre ITSMF España y la Universidad de Sevilla. Godino aportará a ITSMF España una experiencia de más de 15 años en la gestión de servicios tecnológicos tanto de ámbito privado como público. Ingeniera Informática por la Universidad de Sevilla, Ana es certificada COBIT, ITIL y PMP.



## José Antonio Pérez Alias

Responsable del Comité de Málaga

Jose Antonio, está certificado en ITIL®, PRINCE2® y PMP®. Es Presidente del Grupo de Trabajo de Digitalización y Vicepresidente de Innovación para el Pacto de la Industria Española, a través del Comité de Industrialización del Instituto de Ingeniería Española. Colabora en el ISO TC/309 "Governance of organizations" de UNE Normalización y Experto externo de la Comisión Europea en programas y proyectos. Es Socio Fundador de la asociación APGP (Asociación de Profesionales en Gestión de Proyectos) y fundador y CTO de la empresa Innova Consulting Solutions. A través del comité provincial de itSMF España, su objetivo es divulgar y crear comunidad en torno a la gestión y buen gobierno de TI en la provincia de Málaga, así como ser motor de tracción para la difusión de proyectos e iniciativas innovadoras, usando como punto de partida charlas mensuales de diferentes ponentes. Pérez Alias aportará a ITSMF España una experiencia de más de 15 años en la gestión de servicios tecnológicos tanto de ámbito privado como público. Ingeniero Técnico de Telecomunicaciones por la Univ. Politécnica de Valencia, Ingeniero de Telecomunicaciones por la Univ. de Málaga, Máster en Gestión Integral por la Univ. de las Islas Baleares, Experto en Consultoría TIC por la Univ. Complutense de Madrid, MBA por Univ. de Deusto.



## David López Lara

Team Leader del Grupo de Expertos ITSM4PPM

David López, es Arquitecto y desarrolla su trabajo como responsable de proyectos e I+D dentro del Sector Hotelero, con una experiencia profesional de más de 15 años, su labor entre otras es la dirección y supervisión del desarrollo de proyectos con una amplia experiencia en la reconversión y rehabilitación de edificios para el sector terciario. Cuenta con algunas de las certificaciones en metodologías de Gestión de proyectos como IPMA, Prince2 entre otras. Actualmente está doctorando en la Universidad Politécnica de Madrid con la Tesis: "La influencia de la tecnología en la definición de la habitación como espacio de uso temporal". Ha realizado un Executive MBA y un programa ejecutivo en Dirección de Proyectos en el IE. Colabora como profesor en el Máster de Gestión integral de la construcción en la universidad de La Salle. Le gustan las relaciones personales y aprender cada día algo nuevo, siendo un apasionado de las metodologías de "buenas prácticas" y la mejora continua.



## Laura Molina

Responsable del Comité de Talento Joven

Laura Molina es estudiante de segundo año de informática en la Universidad Politécnica de Madrid. Está cursando la especialización en Sistemas de Información, con especial interés en la relación que tiene la informática para crear soluciones para los negocios. Es bloguera desde los 11 años, creó una serie de vídeos llamados "Quiero ser ingeniera" donde visitó universidades en diferentes países interesándose en las ramas de la ingeniería para así motivar a otras chicas para que consideren las ingenierías y se interesen por las STEM. Participó en el programa "Madres Digitales" en el año 2017, un encuentro organizado por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares y la Universidad a Distancia de Madrid. Laura ha participado en diferentes programas de radio, televisión, y ponencias compartiendo su visión de la ingeniería informática al igual que la participación de la mujer en la profesión.



## Alba Serrat

Representante de Universidades Públicas en Valencia del Comité de Talento Joven

Alba es Estudiante de último curso del Grado Ingeniería Informática en la Universitat Politècnica de València, y cursa la mención de Sistemas de la Información en la ETSINF. Allí es Delegada de Alumnos de su escuela y representa a la misma como Vocal de la Reunión de Estudiantes de Ingenierías Técnicas y Superiores en Informática, sectorial de informática a nivel nacional. Interesada en las buenas prácticas está certificada en PRINCE2 e ITIL 4. En la actualidad es Junior Consultant en Govertis Advisory Services.



## Javier Peris Jr.

Representante de Universidades Privadas en Valencia del Comité de Talento Joven

Javier Peris Jr. es Estudiante de ADE en la Escuela de Empresarios EDEM, emprendedor, apasionado por la gestión de proyectos, miembro del UPV Investment Club y participante del Global Management Challenge 2020. Javier se ha certificado en distintas metodologías útiles para las distintas áreas relacionadas con la gestión de proyectos como PRINCE2® Foundation, KANBAN® Essentials y Design Thinking®. Además, ha dirigido diversos proyectos entre los que se encuentran Emprendehéroes, presentado en el Start-Up Weekend Valencia 2015 y Brick-it, el cual aún se encuentra en desarrollo.

ENERO 2021

# Nueva Junta Directiva

El pasado 20 de enero de 2021 en la Asamblea General Anual de itSMF España fue proclamada su nueva Junta Directiva de la Asociación quienes serán responsables de conducir la asociación durante los próximos dos años.

Esta nueva Junta Directiva incorpora bastantes novedades que vienen a resolver o bien limitaciones del pasado o permitirán abordar los nuevos retos a los que se enfrenta nuestra asociación.

El primer y mas llamativo cambio sobre la estructura que venia teniendo la Junta Directiva en el pasado es que pasa de tres a seis miembros, es decir duplica el número de profesionales involucrados en el órgano de decisión del día a día de la asociación, incorporando grandes profesionales expertos en distintas disciplinas relevantes a la hora de la transparencia, la financiación, la automatización, etc.

La Presidencia de itSMF España está a cargo de Javier Peris, socio desde 2010, quien ha ostentado anteriormente los Cargos tanto de Director Adjunto como Vicepresidente de la Junta Directiva de itSMF España.

La Presidencia, además de las responsabilidades estatutarias relacionadas con la representación de la Asociación y Relaciones Institucionales Presidirá el Subcomité CTN71/SC40 de UNE Normalización así como liderará aquellos Comités de reciente creación hasta que logren un determinado nivel de madurez, de entre los que cabe destacar el Comité de Comercialización, el Comité de Normalización y el Comité de Acreditación.

La Vicepresidencia Primera recae en Pedro Robledo, Director Académico de Másteres en la Universidad Internacional de La Rioja UNIR con más de 26 años de docencia universitaria. Presidente de ABPMP España. Principal referente en Business Process Management en España y Latinoamérica. Con más de 20 años de experiencia directiva multidisciplinar en multinacionales de software y más de 18 años promoviendo la Gestión Por Procesos quien venía desempeñando en el equipo de gestión anterior las responsabilidades de Director del Comité de Transformación Digital así como Líder del Grupo de Expertos en Business Process Management ITSM4BPM, por lo que su desembarco en la Junta Directiva viene a afianzar la apuesta de itSMF España por una Transformación Digital entendida desde el más alto nivel jerárquico y estratégico de la asociación.



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA ➡

# Junta Directiva itSMF España



**Javier Peris**  
Presidente



**Pedro Robledo**  
Vicepresidente 1º



**Ana María Pont**  
Vicepresidenta 2º



**Carlos Manuel Fernández**  
Director Adjunto



**Ramón Parra**  
Tesorero



**Paloma Giraudo**  
Secretaría General

2021/2022

**Esta nueva Junta Directiva incorpora bastantes novedades que vienen a resolver o bien limitaciones del pasado o permitirán abordar los nuevos retos a los que se enfrenta nuestra asociación.**

La Vicepresidencia Primera, además de sus responsabilidades estatutarias será responsable de la Dirección del Comité de Transformación Digital así como del Grupo de Expertos de Business Process Management ITSM4BPM, Portavoz de itSMF España ante itSMF Internacional, Responsable de Relaciones con el Profesorado e Investigadores de Universidades y Responsable de las Relaciones con los Patrocinadores de itSMF España.

La Vicepresidencia Segunda, primer cargo de nueva incorporación a la Junta recae en Ana María Pont Pérez, Jefe de la Oficina de Proyectos Europeos del Ayuntamiento de Valencia. Directiva pública especializada en asuntos europeos, desarrollo sostenible y agenda urbana. Anteriormente Responsable de la Oficina de Proyectos Europeos de la Diputación de Valencia, Experta en el Consejo Europeo de Agricultura y Desarrollo Rural (CARUE), Subdirectora General de Desarrollo Rural en la Generalitat Valenciana, Coordinadora de la Secretaría Autónoma de Territorio y Medio Ambiente Generalitat Valenciana, Jefa de Sección de Industrias Agroalimentarias Generalitat Valenciana y Técnica de Medio Ambiente en la Diputación de Valencia.

La Vicepresidenta Segunda será responsable de Relaciones con la Administración, Responsable de Relaciones con la Comisión Europea, y Responsable de Alianzas, Consorcios y Ayudas Europeas, campo en el que esta Junta Directiva quiere profundizar con el ánimo de aprovechar todas las oportunidades que pueden surgir desde Europa.

El Director Adjunto es Carlos Manuel Fernández-Sánchez Asesor Estratégico de TI de AENOR. Patrono de la Fundación I+D Software Libre. Consejero de Innovación de DQTeam. Executive Partner de IDC. Vocal de la Junta Directiva del Colegio Profesional de Ingenieros en Informática de Madrid. Profesor y conferenciante internacional en Gobierno, Gestión, Ciberseguridad y Auditoría de las TIC en universidades de España y de Latinoamérica. Autor de libros y artículos de: Gobierno, Gestión, Control, ingeniería, Ciberseguridad y Auditoría de las TIC. Premio Harold Weiss de ISACA Internacional en 2019 y Premio Profesional de Gobierno TI de itSMF España 2019

El Director Adjunto será responsable de Relaciones con Grandes Cuentas, Asociaciones Confederaciones y Colectivos Empresariales y Colectivos relacionados con Gobierno y Gestión de Servicios.

El Tesorero, otro de los nuevos cargos que incorpora esta Junta Directiva, es Ramón Parra Gómez, Asesor Fiscal con Estudios Empresariales en la Universidad Complutense. Máster Ejecutivo en Fiscalidad por el Centro de Estudios Garrigues con más de 20 años de experiencia asesorando empresas quien ya estaba involucrado con nuestra asociación desde el cargo de Presidente del Consejo Económico aportando especial rigor contable y fiscal, control presupuestario y correcta asignación de los recursos, protocolización de los procedimientos administrativos y financieros, y asignación eficiente de las distintas partidas económicas.



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA ➡



**Esta nueva Junta Directiva de itSMF España mantendrá y potenciará el Equipo de Gestión anterior con nuevas incorporaciones en algunos casos pero cuya estructura mantendrá prácticamente tal como estaba definida.**

La Secretaría General, también una de las nuevas responsabilidades de la Junta Directiva, recae en Paloma Giraud Galán, Senior IT Security & Audit Manager especializada en Gestión de Portfolios, Programas y Proyectos así como en la Implantación de Planes de Seguridad y Continuidad de Negocio en Infraestructuras críticas con más de 15 años de experiencia tanto en empresas privadas como en organismos públicos nacionales e internacionales quien ya venía desempeñando su función como Directora del Comité de Coordinación dentro del equipo de Gestión de itSMF España.

Las funciones de la Secretaría General serán, además de las recogidas en los estatutos de la asociación, continuar como Directora del Comité de Coordinación, responsable de la Coordinación de los Comités Centrales y de los Comités Regionales de itSMF España y Secretaria Técnica del Sub-Comité SC40 de UNE Normalización Española

Un equipo interdisciplinar que amplía los horizontes de la asociación permitiendo abordar desafíos como la Transformación

Digital o las Ayudas Europeas pasando por el Control Interno o la Transparencia, grandes asignaturas pendientes, a través de una nueva Junta Directiva que apuesta firmemente por el Gobierno y la Gestión incorporando los dos únicos ganadores de habla hispana en sus 50 años de historia del Prestigioso Premio Internacional Harold Weiss de ISACA Internacional por logros sobresalientes en Gobierno de TI.

Esta nueva Junta Directiva de itSMF España mantendrá y potenciará el Equipo de Gestión anterior con nuevas incorporaciones en algunos casos pero cuya estructura mantendrá prácticamente tal como estaba definida.

A continuación tenéis el Plan de Acción que se presentó en la Asamblea General del pasado 20 de enero momento en el cual fue proclamada la nueva candidatura Junta Directiva de itSMF España para el periodo 2021-2022.



# **Plan de acción** **itSMF España**

---

2021/2022



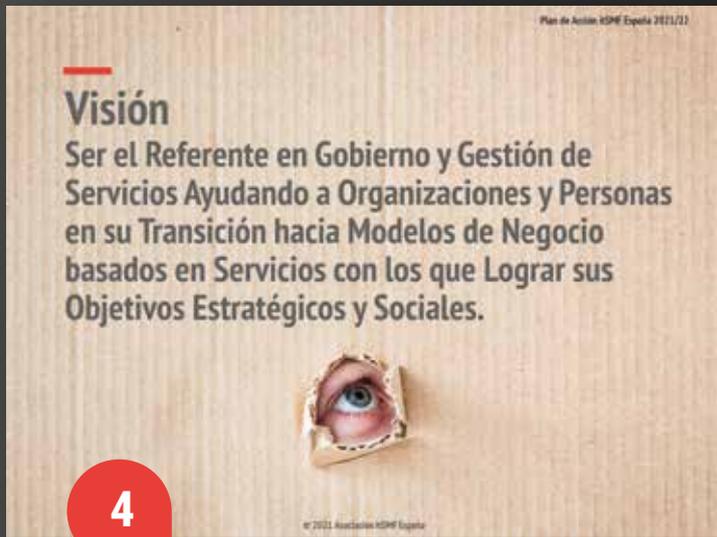
1



2



3



4



5



6

Plan de Acción ISMF España 2021/22

# Objetivos

1. Generar conocimiento y opinión en relación con Gobierno y Gestión de Servicios
2. Propiciar un entorno favorable para el crecimiento de los profesionales del Sector
3. Fomentar que Organizaciones y Personas se beneficien del Gobierno y Gestión del Servicio
4. Ser el punto de encuentro de los principales actores de Gobierno y Gestión del Servicio
5. Aumentar en número y en habilidades a profesionales en Gobierno y Gestión del Servicio
6. Mejorar, digitalizar y automatizar los procesos de negocio de la Asociación
7. Favorecer la formación e involucración de nuevo talento y estudiantes
8. Ser un agente activo que promueva y potencie las relaciones y la compartición de conocimiento
9. Redefinir la relación con Asociados y perfeccionar los estatutos de ISMF España
10. Establecer un Catálogo de Servicios claro y redefinir la relación con nuestros patrocinadores

© 2021 Asociación ISMF España

Plan de Acción ISMF España 2021/22

# Composición de la Junta Directiva

© 2021 Asociación ISMF España

# Junta Directiva 2021/22



**Presidente**  
**Javier Peris**



**Vicepresidente 1º**  
**Pedro Robledo**



**Vicepresidenta 2º**  
**Ana María Pont**



**Director Adjunto**  
**Javier Peris**



**Tesorero**  
**Pedro Robledo**



**Secretaría General**  
**Ana María Pont**

© 2021 Asociación ISMF España

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Presidente

### Javier Peris

CSAIT®, CRISC®, COBIT5® Certified Assessor, ITIL® Expert & Trainer, PRINCE2® MSP® MoP® MoV® MoB® PISO® Practitioner & Trainer, Sourcing Governance®, Veeva® SIAM™, OKR, Design Thinking, Innovation Management, Scrum Accredited Trainer, Change Management®, Business Coach & Business Angel

Senior IT Business Strategist & Best Practices Specialist especializado en Gobierno y Gestión de Portafolios, Programas y Proyectos, Centros de Excelencia con más de 20 años de experiencia tanto en empresas como en organismos. Premio Harold Weiss de ISACA Internacional 2011 y Premio Profesional de Gobierno TI de ISMF España 2015.

Representación de la Asociación, Director de los Comités de Comercialización, Normalización y Acreditación, Responsable de Relaciones Institucionales y Presidente del SCAD de UNE

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/javierperis>

© 2021 Asociación ISMF España

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Vicepresidente 1º

### Pedro Robledo

Director Académico de Maestros en la Universidad Internacional de La Rioja UNIR con más de 26 años de docencia universitaria. Presidente de ASPAP España. Principi referent en Business Process Management en España y Latinoamérica. Con más de 20 años de experiencia directiva multidisciplinaria en multinacionales de software y más de 18 años promoviendo la Gestión Por Procesos.

Director del Comité de Transformación Digital, Líder del Grupo de Expertos de BPM, responsable del Diseño y Automatización de los Procesos de Negocio de ISMF España, Portavoz de ISMF España ante ISMF Internacional, Responsable de Relaciones con Universidades y Responsable de Relaciones con Patrocinadores.

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/pedrorobledoibpm>

© 2021 Asociación ISMF España

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Vicepresidenta 2º

### Ana María Pont

Jefa de la Oficina de Proyectos Europeos del Ayuntamiento de Valencia. Directiva pública especializada en asuntos europeos, desarrollo sostenible y agenda urbana. Anteriormente Responsable de la Oficina de Proyectos Europeos de la Diputación de Valencia. Experta en el Consejo Europeo de Agricultura y Desarrollo Rural (CARUE). Subdirectora General de Desarrollo Rural en la Generalitat Valenciana / Coordinadora de la Secretaría Autonómica de Territorio y Medio Ambiente Generalitat Valenciana, Jefa de Sección de Industrias Agroalimentarias Generalitat Valenciana y Técnica de Medio Ambiente en la Diputación de Valencia.

Responsable de Relaciones con la Administración, Responsable de Relaciones con la Comisión Europea, y Responsable de Alianzas, Consorcios y Ayudas Europeas.

© 2021 Asociación ISMF España

Plan de Acción ISMF España 2021/22



## Director Adjunto

### Carlos Manuel Fernández

Asesor Estratégico de TI de AENOR, Patrono de la Fundación I+D Software Libre, Consejero de Innovación de DQTeam, Executive Partner de IDC, Vocat. de la Junta Directiva del Colegio Profesional de Ingenieros en Informática de Madrid, Profesor y conferenciante internacional en Gobierno, Gestión, Ciberseguridad y Auditoría de las TIC en universidades de España y de Latinoamérica.

Autor de libros y artículos de: Gobierno, Gestión, Control, Ingeniería, Ciberseguridad y Auditoría de las TIC, Premio Harold Weiss de ISACA Internacional en 2019 y Premio Profesional de Gobierno TI de ISMF España 2019

Responsable de Relaciones con Grandes Cuentas, Asociaciones, Conferencias y Colectivos Empresariales, y Colectivos relacionados con Gobierno y Gestión de Servicios.

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/carlos-manuel-fernandez-lanchez-81095a2d/>

© 2021 Asociación ISMF España

Plan de Acción ISMF España 2021/22



## Tesorero

### Ramón Parra

Asesor Fiscal con Estudios Empresariales en la Universidad Complutense, Máster Ejecutivo en Fiscalidad por el Centro de Estudios Garrigues con más de 20 años de experiencia asesorando empresas.

Responsable Económico de ISMF España para especial rigor contable y fiscal de la asociación, control presupuestario y correcta asignación de los recursos, protección de los procedimientos administrativos y financieros, y asignación eficiente de las distintas partidas económicas.

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/ramonparragomez/>

© 2021 Asociación ISMF España

Plan de Acción ISMF España 2021/22



## Secretaria General

### Paloma Giraudo

ITIL® 4 Fundamentals, PRINCE2® Fundamentals, P3CO Fundamentals, ISO27000 Lead Auditor por Bureau Veritas® y PROSCIP Certified Change Practitioner.

Senior IT Security & Audit Manager especializada en Gestión de Portafolio, Programas y Proyectos así como en la implementación de Planes de Seguridad y Continuidad de Negocio en Infraestructuras críticas con más de 13 años de experiencia tanto en empresas privadas como en organismos públicos nacionales e internacionales.

Directiva del Comité de Coordinación, responsable de la Coordinación de los Comités Centrales y de los Comités Regionales de ISMF España y Secretaria Técnica del Sub-Comité SC40 de UNE Normatización Española.

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/palomagiraudoelcar/>

© 2021 Asociación ISMF España

Plan de Acción ISMF España 2021/22



## Consejos

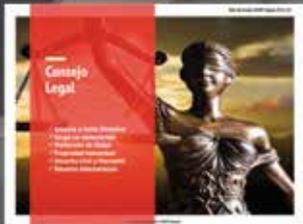
© 2021 Asociación ISMF España

Plan de Acción ISMF España 2021/22



**Consejo Asesor**

- Asesora a Junta Directiva
- Miembros Asociaciones
- Cargos Relevantantes AAPPs
- Referentes del Sector
- Ayuda en la Estrategia
- Visión del Usuario
- Visión del Consumidor



**Consejo Legal**

- Asesora a Junta Directiva
- Miembros Asociaciones
- Cargos Relevantantes AAPPs
- Referentes del Sector
- Ayuda en la Estrategia
- Visión del Usuario
- Visión del Consumidor

© 2021 Asociación ISMF España

Plan de Acción ISMF España 2021/22



## Consejo Asesor

- ✓ Asesora a Junta Directiva
- ✓ Miembros Asociaciones
- ✓ Cargos Relevantantes AAPPs
- ✓ Referentes del Sector
- ✓ Ayuda en la Estrategia
- ✓ Visión del Usuario
- ✓ Visión del Consumidor

© 2021 Asociación ISMF España

13

14

15

16

17

18

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Consejo Legal

- ✓ Asesora a Junta Directiva
- ✓ Cargo no remunerado
- ✓ Protección de Datos
- ✓ Propiedad Intelectual
- ✓ Derecho Civil y Mercantil
- ✓ Derecho Internacional

© 2021 Asociación ISMF España

19

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Comités Centrales

© 2021 Asociación ISMF España

20

Plan de Acción ISMF España 2021/22

© 2021 Asociación ISMF España

21

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Comité de Coordinación

- ✓ Responsable del Control y Gestión de las Operaciones de la Asociación
- ✓ Coordinación de los Comités Centrales y Regionales
- ✓ Responsable de visibilizar el talento femenino
- ✓ Responsable de Becarios de Universidades
- ✓ Relación con Proveedores y

© 2021 Asociación ISMF España

22

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Comité de Transformación Digital

- ✓ Transformación Digital de ISMF España
- ✓ Definición y Digitalización de los Procesos
- ✓ Automatización de Tareas
- ✓ Supervisión y Mejora Continua de procesos
- ✓ Innovación en Procesos

© 2021 Asociación ISMF España

23

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Comité de Estándares

- ✓ Gestión de Grupos de Expertos Temáticos
- ✓ Análisis y Monitorización de los Grupos de Expertos
- ✓ Presentación de resultados en eventos y congresos
- ✓ Generación de Conocimiento en los diferentes Estándares
- ✓ Generar opinión experta en los grupos temáticos

© 2021 Asociación ISMF España

24

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Comité de Marketing y Comunicación

- ✓ Difusión del Contenido Editorial de la Asociación
- ✓ Alinear contenidos con el Interés temático de ISMF
- ✓ Creación de Marca y Notoriedad de la Asociación
- ✓ Campañas de Marketing y Comunicación
- ✓ Analizar resultados de las Actividades y Contenidos

25

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Comité de Comercialización

- ✓ Comercialización del Catálogo de Servicios de la Asociación
- ✓ Identificar público objetivo de los servicios
- ✓ Gestionar la Red Comercial de ISMF España
- ✓ Acciones Comerciales de Presentación de los Servicios ISMF

26

NUEVO!

Plan de Acción ISMF España 2021/22

Segundo Trimestre 2021

## Comité de Asociados

- ✓ Entender y Atender las necesidades de los Asociados
- ✓ Medir la satisfacción de los Asociados
- ✓ Incentivar la renovación anual de los asociados
- ✓ Identificar el valor que percibe el Asociado
- ✓ Gestionar las expectativas
- ✓ Identificar nuevos servicios para los Asociados

27

NUEVO!

Plan de Acción ISMF España 2021/22

Primer Trimestre 2021

## Comité de Talento Joven

- ✓ Acercar ISMF España a los Alumnos STEM
- ✓ Crear una Red de Socios Alumnos a Nivel Nacional
- ✓ Participar con los Comités Regionales en la expansión
- ✓ Transmitir la Importancia de Gobierno y Gestión en Estudiantes
- ✓ Crear un puente entre estudiantes y empleadores

28

NUEVO!

Plan de Acción ISMF España 2021/22

Segundo Trimestre 2021

## Comité de Normalización

- ✓ Relación AAPP en Materia de Normalización
- ✓ Vocalía del Comité CTN71 del Ministerio de Economía y Empresa
- ✓ Secretaria del Subcomité SC40 de UNE Normalización Española
- ✓ Relación con Certificadoras

29

NUEVO!

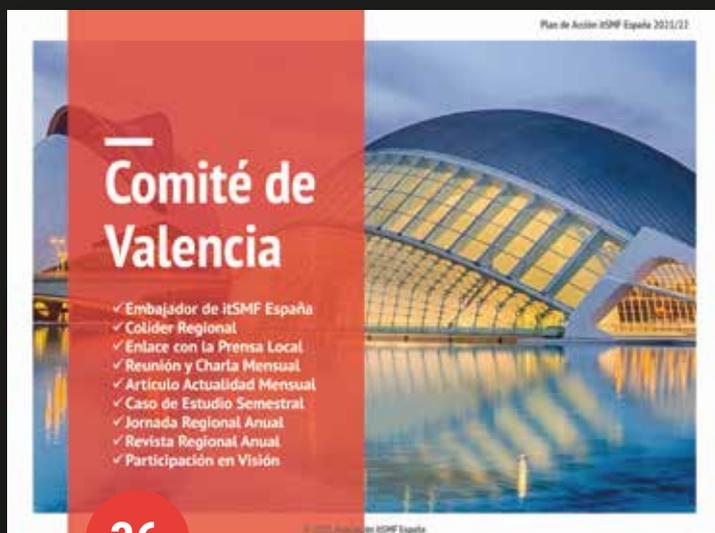
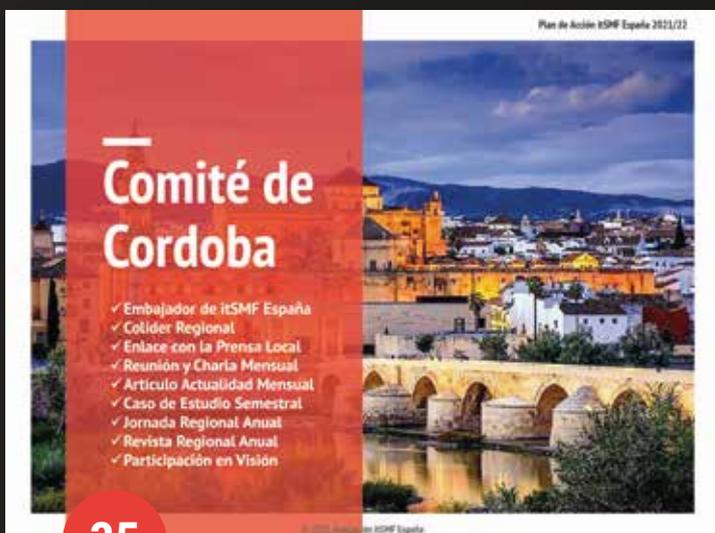
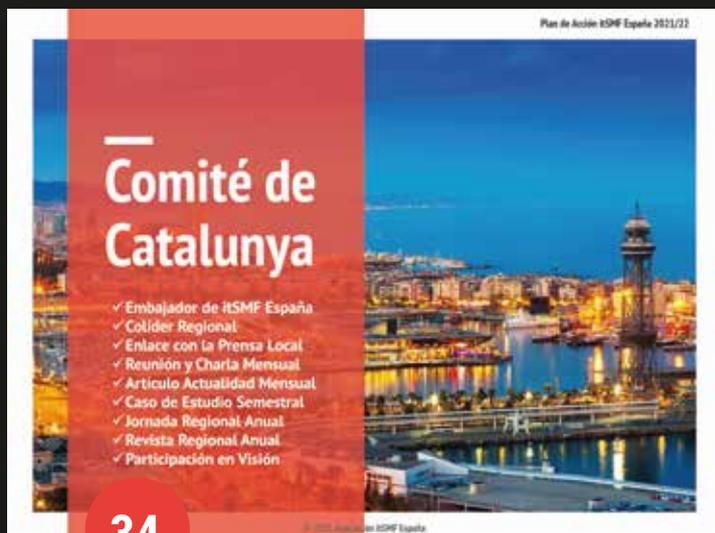
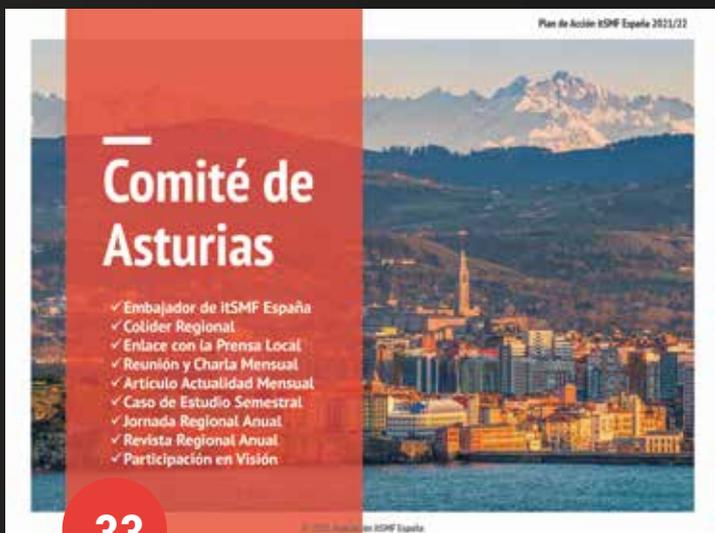
Plan de Acción ISMF España 2021/22

Segundo Trimestre 2021

## Comité de Acreditación

- ✓ Relación con Certificadoras, Centros Examinadores y Centros Oficiales de Formación
- ✓ Divulgación de Contenido de Acreditación Oficial
- ✓ Publicación y Traducción de Libros y Guías
- ✓ Responsable del Curso de Verano

30



Plan de Acción ITSMF España 2021/22

## Comité de Euskadi

- ✓ Embajador de ITSMF España
- ✓ Colider Regional
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Jornada Regional Anual
- ✓ Revista Regional Anual
- ✓ Participación en Visión



37

© 2021 Asociación ITSMF España

Plan de Acción ITSMF España 2021/22

## Comité de Murcia

- ✓ Embajador de ITSMF España
- ✓ Colider Regional
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Jornada Regional Anual
- ✓ Revista Regional Anual
- ✓ Participación en Visión



38

© 2021 Asociación ITSMF España

Plan de Acción ITSMF España 2021/22

## Comité de Sevilla

- ✓ Embajador de ITSMF España
- ✓ Colider Regional
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Jornada Regional Anual
- ✓ Revista Regional Anual
- ✓ Participación en Visión



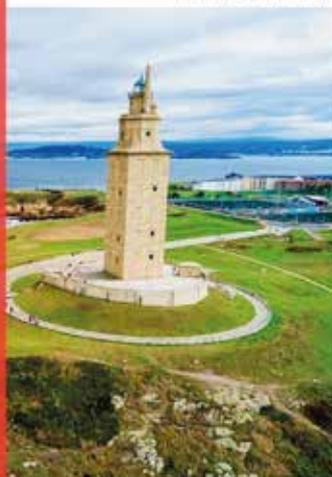
39

© 2021 Asociación ITSMF España

Plan de Acción ITSMF España 2021/22

## Comité de Galicia

- ✓ Embajador de ITSMF España
- ✓ Colider Regional
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Jornada Regional Anual
- ✓ Revista Regional Anual
- ✓ Participación en Visión



40

© 2021 Asociación ITSMF España

Plan de Acción ITSMF España 2021/22

Tercer Trimestre 2021

## Comité de Aragón

- ✓ Embajador de ITSMF España
- ✓ Colider Regional
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Jornada Regional Anual
- ✓ Revista Regional Anual
- ✓ Participación en Visión



41

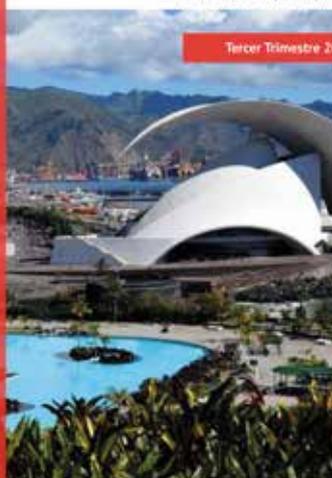
© 2021 Asociación ITSMF España

Plan de Acción ITSMF España 2021/22

Tercer Trimestre 2021

## Comité de Canarias

- ✓ Embajador de ITSMF España
- ✓ Colider Regional
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Jornada Regional Anual
- ✓ Revista Regional Anual
- ✓ Participación en Visión



42

© 2021 Asociación ITSMF España

Plan de Acción ITSMF España 2021/22

Tercer Trimestre 2021

**NUEVO!**

# Comité de Granada

- ✓ Embajador de ITSMF España
- ✓ Colider Regional
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Jornada Regional Anual
- ✓ Revista Regional Anual
- ✓ Participación en Visión



43

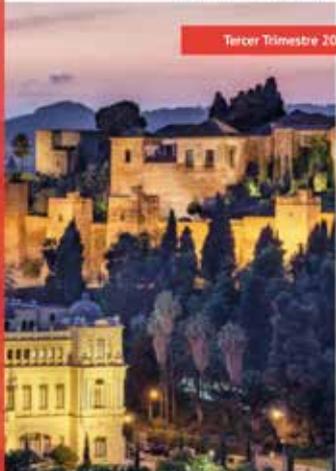
Plan de Acción ITSMF España 2021/22

Tercer Trimestre 2021

**NUEVO!**

# Comité de Málaga

- ✓ Embajador de ITSMF España
- ✓ Colider Regional
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Jornada Regional Anual
- ✓ Revista Regional Anual
- ✓ Participación en Visión



44

Plan de Acción ITSMF España 2021/22

# Grupos de Expertos



45

Plan de Acción ITSMF España 2021/22

# Grupos de Expertos



46

Plan de Acción ITSMF España 2021/22

# Grupo de Expertos ITSM4Agilidad

- ✓ Líder del Grupo de Expertos
- ✓ Colider Grupo de Expertos
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Revista Temática Anual
- ✓ Participación en Visión
- ✓ Creador de Opinión



47

Plan de Acción ITSMF España 2021/22

# Grupo de Expertos ITSM4DevOps

- ✓ Líder del Grupo de Expertos
- ✓ Colider Grupo de Expertos
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Revista Temática Anual
- ✓ Participación en Visión
- ✓ Creador de Opinión



48

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Grupo de Expertos ITSM4BPM

- ✓ Líder del Grupo de Expertos
- ✓ Colider Grupo de Expertos
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Revista Temática Anual
- ✓ Participación en Visión
- ✓ Creador de Opinión

49

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Grupo de Expertos ITSM4RPA-IA

- ✓ Líder del Grupo de Expertos
- ✓ Colider Grupo de Expertos
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Revista Temática Anual
- ✓ Participación en Visión
- ✓ Creador de Opinión

50

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Grupo de Expertos ITSM4ISO20000

- ✓ Líder del Grupo de Expertos
- ✓ Colider Grupo de Expertos
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Revista Temática Anual
- ✓ Participación en Visión
- ✓ Creador de Opinión

51

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Grupo de Expertos ITSM4Seguridad

- ✓ Líder del Grupo de Expertos
- ✓ Colider Grupo de Expertos
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Revista Temática Anual
- ✓ Participación en Visión
- ✓ Creador de Opinión

52

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Grupo de Expertos ITSM4ITAM

- ✓ Líder del Grupo de Expertos
- ✓ Colider Grupo de Expertos
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Revista Temática Anual
- ✓ Participación en Visión
- ✓ Creador de Opinión

53

Plan de Acción ISMF España 2021/22

Tercer Trimestre 2021

**NUEVO!**

## Grupo de Expertos ITSM4ISO38500

- ✓ Líder del Grupo de Expertos
- ✓ Colider Grupo de Expertos
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Revista Temática Anual
- ✓ Participación en Visión
- ✓ Creador de Opinión

54

Plan de Acción ITSM España 2021/22

## Grupo de Expertos ITSM4IoT

- ✓ Líder del Grupo de Expertos
- ✓ Colider Grupo de Expertos
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Revista Temática Anual
- ✓ Participación en Visión
- ✓ Creador de Opinión

55

© 2021 Asociación ITSM España

Plan de Acción ITSM España 2021/22

**NUEVO!**

## Grupo de Expertos ITSM4PPM

- ✓ Líder del Grupo de Expertos
- ✓ Colider Grupo de Expertos
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Revista Temática Anual
- ✓ Participación en Visión
- ✓ Creador de Opinión

56

© 2021 Asociación ITSM España

Plan de Acción ITSM España 2021/22

**NUEVO!**

Tercer Trimestre 2021

## Grupo de Expertos ITSM4ISO38500

- ✓ Líder del Grupo de Expertos
- ✓ Colider Grupo de Expertos
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Revista Temática Anual
- ✓ Participación en Visión
- ✓ Creador de Opinión

57

© 2021 Asociación ITSM España

Plan de Acción ITSM España 2021/22

**NUEVO!**

Segundo Trimestre 2021

## Grupo de Expertos ITSM4ISO22301

- ✓ Líder del Grupo de Expertos
- ✓ Colider Grupo de Expertos
- ✓ Enlace con la Prensa Local
- ✓ Reunión y Charla Mensual
- ✓ Artículo Actualidad Mensual
- ✓ Caso de Estudio Semestral
- ✓ Revista Temática Anual
- ✓ Participación en Visión
- ✓ Creador de Opinión

58

© 2021 Asociación ITSM España

Plan de Acción ITSM España 2021/22

## Publicaciones

59

© 2021 Asociación ITSM España

Plan de Acción ITSM España 2021/22

60

© 2021 Asociación ITSM España

Plan de Acción itSMF España 2021/22

## Nuevo Blog News.itSMF.es

- ✓ Actualización Mensual
- ✓ Contenidos Regionales
- ✓ Contenidos Grupos Expertos
- ✓ Contenidos Colaboradores
- ✓ Anuncios Patrocinadores



61

© 2021 Asociación itSMF España

Plan de Acción itSMF España 2021/22

## Boletines Mensuales ITS4U

- ✓ Envío Mensual
- ✓ Contenidos del Blog
- ✓ Calendario Mensual
- ✓ Anuncios Patrocinadores



62

© 2021 Asociación itSMF España

Plan de Acción itSMF España 2021/22

## Revistas itSMF News

- ✓ Publicación Trimestral
- ✓ Contenidos de itSMF España
- ✓ Calendario Actividades
- ✓ Entrevistas
- ✓ Casos de Estudio
- ✓ Casos de Éxito
- ✓ Anuncios Patrocinadores



63

© 2021 Asociación itSMF España

Plan de Acción itSMF España 2021/22

## Casos de Estudio

- ✓ Contenidos Regionales
- ✓ Contenidos Grupos Expertos



64

© 2021 Asociación itSMF España

Plan de Acción itSMF España 2021/22

**NUEVO!**

Segundo Trimestre 2021

## Casos de Éxito

- ✓ Contenido Patrocinadores
- ✓ Presentación Soluciones



65

© 2021 Asociación itSMF España

Plan de Acción itSMF España 2021/22

**NUEVO!**

Enero 2022

## Revistas Regionales

- ✓ Edición Anual
- ✓ Contenido itSMF España
- ✓ Artículos Comité Regional
- ✓ Entrevistas
- ✓ Reportajes
- ✓ Contenido de Patrocinadores



66

© 2021 Asociación itSMF España

Plan de Acción itSMF España 2021/22

**NUEVO!**

**Revistas Temáticas**

Enero 2022




- ✓ Edición Anual
- ✓ Contenido itSMF España
- ✓ Artículos Grupo de Expertos
- ✓ Entrevistas
- ✓ Reportajes
- ✓ Contenido de Patrocinadores

© 2021 Asociación itSMF España

67

Plan de Acción itSMF España 2021/22

**NUEVO!**

**Barómetro ITSM España**

Segundo Trimestre 2021



- ✓ Estudio por Sectores y Comunidades sobre ITSM
- ✓ A través de Encuestas a Empresas y Organismos
- ✓ Apoyado por los Comités Regionales
- ✓ Presentado Anualmente en el Congreso Visión
- ✓ El Estado del Gobierno y la Gestión de Servicios en

© 2021 Asociación itSMF España

68

Plan de Acción itSMF España 2021/22

**NUEVO!**

**Libro itSMF España**

Enero 2022



- ✓ Publicación Anual
- ✓ Contenido itSMF España
- ✓ Mejores Artículos del Año
- ✓ Artículos Comités Regionales
- ✓ Artículos Grupo de Expertos
- ✓ Mejores Casos de Uso
- ✓ Mejores Casos de Éxito
- ✓ A la venta en AMAZON

© 2021 Asociación itSMF España

69

Plan de Acción itSMF España 2021/22

**NUEVO!**

**Sitio Web Corporativo**

Segundo Trimestre 2021



- ✓ Presentación itSMF España
- ✓ Multidispositivo
- ✓ Corporativa
- ✓ Audiencia Generalista

© 2021 Asociación itSMF España

70

Plan de Acción itSMF España 2021/22

**NUEVO!**

**Portal de Asociados**

Tercer Trimestre 2021



- ✓ Intranet de Asociados
- ✓ Acceso a Recursos
- ✓ Gestión Membresía
- ✓ Renovaciones y Pagos
- ✓ Mantenimiento Perfil

© 2021 Asociación itSMF España

71

Plan de Acción itSMF España 2021/22

**NUEVO!**

**Campus Virtual**

Cuarto Trimestre 2021



- ✓ Acceso a Contenido
- ✓ Visualización Charlas
- ✓ Formación Continua
- ✓ Nuevas Habilidades
- ✓ Reconocimiento Profesional
- ✓ Sistema de Insignias

© 2021 Asociación itSMF España

72

Plan de Acción ISMF España 2021/22

# Eventos, Congresos y Exposiciones

© 2021 Asociación ISMF España

73

Plan de Acción ISMF España 2021/22

74

© 2021 Asociación ISMF España

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Charlas y Reuniones Mensuales

- ✓ Comités Regionales
- ✓ Grupos de Expertos
- ✓ Lunes y Miércoles
- ✓ Generar Comunidad
- ✓ Mantener Contacto
- ✓ Seguimiento Iniciativas

© 2021 Asociación ISMF España

75

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Jornadas Anuales Regionales

- ✓ Comités Regionales
- ✓ Mejores Charlas Regionales
- ✓ Mesas de Debate
- ✓ Punto de Contacto
- ✓ Participación Mujer STEM
- ✓ Trabajos de Alumnos
- ✓ Compartir Experiencias
- ✓ Conocer Patrocinadores

© 2021 Asociación ISMF España

76

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Curso de Tools

- ✓ Patrocinadores Anuales
- ✓ Conocer Herramientas
- ✓ Interactuar Fabricantes
- ✓ Resolver Problemas Reales

© 2021 Asociación ISMF España

77

Plan de Acción ISMF España 2021/22

## Curso de Verano

- ✓ Encuentro Centros de Formación
- ✓ Habilidades blandas
- ✓ Nuevos Modelos y Enfoques
- ✓ Formación Continua
- ✓ Formación Experiencial
- ✓ Centros Acreditados
- ✓ Novedades Certificadoras

© 2021 Asociación ISMF España

78

Plan de Acción itSMF España 2021/22

## Congreso GigaTIC®

- ✓ Barcelona Ciudad
- ✓ Colabora ISACA Barcelona
- ✓ Colabora IEBS
- ✓ Tendencias
- ✓ Innovación
- ✓ Primitias

79



Plan de Acción itSMF España 2021/22

## Noche de la Gestión de Servicios

- ✓ Madrid Ciudad
- ✓ Previa a Congreso Visión
- ✓ Cena de Gala
- ✓ Entrega de Premios

80



Plan de Acción itSMF España 2021/22

## Congreso Visión

- ✓ Madrid Ciudad
- ✓ Congreso de Asociados
- ✓ Congreso de Contenidos
- ✓ Mejores Charlas Regionales
- ✓ Mejores Charlas Expertas
- ✓ Presentación Trabajos Grupos
- ✓ Desvirtualización Asociados
- ✓ Noche Gestión de Servicios

81



Plan de Acción itSMF España 2021/22

**NUEVO!**

## ExpoITSM

Primer Trimestre 2022

- ✓ Madrid Ciudad
- ✓ Exposición Fabricantes
- ✓ Mayor Feria de Herramientas
- ✓ Gobierno Gestión Servicios
- ✓ Stands
- ✓ Presentaciones

82



Plan de Acción itSMF España 2021/22

**NUEVO!**

## Cumbre itSMF Iberia

Primer Trimestre 2021

- ✓ itSMF España
- ✓ itSMF Portugal
- ✓ Búsqueda de Sinergias
- ✓ Comparticiones de Experiencias
- ✓ Intercambio de Conocimientos
- ✓ Fomento de Relaciones
- ✓ Grupos de Trabajos Conjuntos

83



Plan de Acción itSMF España 2021/22

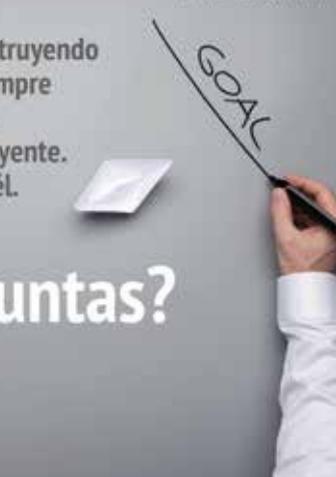
Entre todos estamos construyendo ese itSMF España que siempre habías imaginado, plural, transparente, activo, influyente. ¿A qué esperas? Únete a él.

GOAL

START

## ¿Preguntas?

84



A professional portrait of Paloma Giraud, a woman with short dark hair and glasses, wearing a dark blazer over a light blue shirt. She is looking directly at the camera with a neutral expression. The background is a soft, out-of-focus grey.

PALOMA  
GIRAUO

# Cambiando el paso, para seguir avanzando

## MEMORIA DEL CAMINO ANDADO

En enero, cuando empezamos a elaborar el calendario de actividades para este año, no podíamos imaginar una situación como la que nos está tocando vivir. La COVID-19 trastocó todos los planes. Y lo hizo de tal manera que, en verano, viendo la situación, dimos un paso al frente y replantearnos toda la estrategia de trabajo. Queríamos dar respuesta a las nuevas necesidades de asociados, patrocinadores y profesionales. Necesidades inéditas y ni remotamente imaginadas. Pero allí estaban.

Si me permitís, antes de continuar, quiero agradecer a todo el equipo de itSMF España la posibilidad de contar, en esta magnífica tribuna, las experiencias que hemos vivido desde el Comité de Coordinación en el último semestre del año. Ha sido un desafío y, ya viviendo su último día, puedo asegurar que ha resultado muy gratificante.

Teníamos dos ingredientes fundamentales para poder avanzar, para desarrollar una nueva y buena estrategia: ILUSIÓN y CONOCIMIENTO en Buenas Prácticas en Gobierno y Gestión de TI. Si a ello sumamos el magnífico elenco de profesionales que formamos en la asociación, sólo teníamos que sentarnos y plasmar un nuevo camino hacia nuestros objetivos.

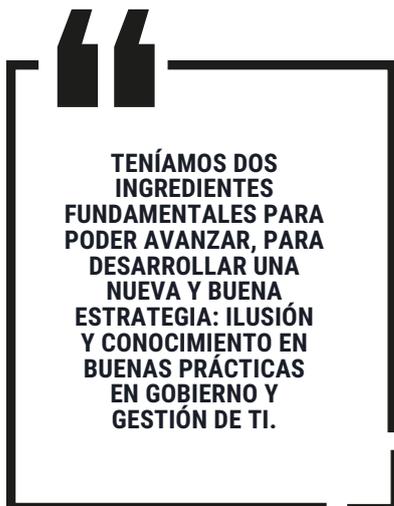
Una de las cosas que seguíamos teniendo muy clara era nuestro deseo de continuar compartiendo el día a día de nuestros asociados. Obviamente, ya no podía ser de manera presencial. Por ello, buscamos una herramienta que fuera PARTICIPATIVA, que pudiera ser compartida por todos nuestros miembros.



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA ➡

entrevis



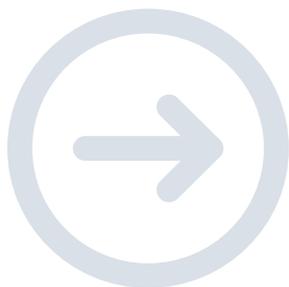


Igualmente, queríamos que se pudieran dar charlas y compartir conocimiento. Pero sin olvidar a nuestros patrocinadores, que pudieran anunciarse. Buscábamos desarrollar un espacio para el networking más allá de WhatsApp. Una herramienta que albergará tanto la charla de un grupo de trabajo, como una Jornada Anual de alguno de nuestros Comités. Y dimos con ella. Lo conseguimos y albergamos las Charlas mensuales y tres Jornadas Anuales, de los Comités de Valencia, Euskadi y Asturias.

El resultado: Más de quinientas personas respaldan, no sólo nuestro formato, sino también el contenido desarrollado, a través de charlas y ponentes de primera.

Otro de nuestros objetivos más importantes, era no perder la esencia de los Comités profesionales. Hablando de las oportunidades, retos y experiencias que se afrontaban en sus regiones. Aquí solo puedo quitarme el sombrero, porque consiguieron traer a los primeros espaldas de sus respectivas regiones y plasmar, tanto esa nueva realidad, como las oportunidades que también surgieron.

Y, ya que estábamos tan comprometidos con la preparación de charlas, decidimos ir más allá. Buscar otras formas de crear valor añadido a la Comunidad. Para ello, junto con todos los grupos de Expertos y Comités acordamos realizar un artículo mensual. Todo ese esfuerzo ha quedado a vuestra disposición en <https://news.itsmf.es/> En ellos, abordamos temáticas tan diferentes como ITIL, Threat Hunting, RGPD o directrices de Gobernanza sobre Blockchain.



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA →

Gracias a nuestro Fuenteovejuna, todas las iniciativas se han podido llevar a cabo gracias al esfuerzo y trabajo de todos los Comités. Se han quitado horas de tiempo libre para arrimar el hombro por un fin común "Generar valor". Valor ofertado a todos los asociados y también a todos los profesionales que se acercaron a nuestras charlas semanales.

Y así han ido pasando los meses. El tiempo nos ha dado la razón. El generar valor, a través de las charlas y los artículos mensuales, ha sido la mejor forma de conseguirlo. Al igual que nos ha permitido estar al lado de nuestros asociados, que han ido en aumento, permitiendo que se inauguraran nuevos Comités Regionales, como Galicia y Córdoba.

Sin embargo, he de reconocer que la ilusión que me hace recordar todo lo que hemos hecho, es menor que la que me hace mostraros las ideas que queremos materializar a lo largo del año próximo. Y, desde ya mismo, os invito a que participéis. Para empezar, avanzaros que se van a crear dos nuevos Comités en el Sur. Vamos a establecer colaboraciones con Colegios Profesionales de las diferentes regiones en las que ya estamos asentados, para así empoderar la profesión.

Y no vamos a quedarnos ahí. Además de los acuerdos ya firmados con las principales Universidades, queremos ir más allá y ganar visibilidad. Ofreceremos ayuda a las nuevas generaciones, que puedan conocer nuestro trabajo y "aprovecharse" de nuestros expertos. Transmitirles una nueva manera de hacer las cosas, de hacer bien las cosas. Desde itSMF España les podemos enseñar las buenas prácticas de Gestión y Gobernanza de TI. No es que yo forme parte del equipo, sino mi convencimiento de que saldrás beneficiado como profesional, lo que hace que te anime a unirse a esta iniciativa. Y eso que sólo te he contado lo que hemos hecho muy brevemente y he esbozado lo que pensamos hacer. Pero, cuando podamos mostrarte en plenitud todos nuestros proyectos, vas a decir "Yo quiero ser de itSMF España".

Bienvenidas, bienvenidos y ¡Feliz 2021!

“  
OFRECEREMOS  
AYUDA A LAS  
NUEVAS  
GENERACIONES,  
QUE PUEDAN  
CONOCER NUESTRO  
TRABAJO Y  
"APROVECHARSE"  
DE NUESTROS  
EXPERTOS.

”

**itSMF**  
ESPAÑA

»» <https://news.itsmf.es/>

**Asóciate!**

**a itSMF España**

Una gran comunidad orientada  
a la difusión de buenas prácticas  
de gestión y gobierno TI.

# Comité de Asturias de itSMF España, un adolescente temprano

Se nos va el 2020, una año muy duro para todos. En todo caso, la sabiduría popular nos dice que “a mal tiempo buena cara” y por tanto vamos a tratar de ser optimistas y poner el foco en los éxitos. Nuestro sector ha demostrado una vez más su aportación clave de valor a la sociedad y en itSMF España hay que admitir que el nivel de actividad ha crecido de forma exponencial. Hemos tenido ponencias online relevantes cada semana desde los comités de expertos y regionales, fantásticos artículos y *white papers* en el boletín mensual ITSM4U, impresionantes ediciones de la revista ItSMF News, impactantes formatos online de las jornadas regionales y el congreso nacional Visión, etc. Todo ello ha contribuido sin duda a una visibilidad sin precedentes de nuestra comunidad y vaya desde aquí mi reconocimiento al equipo directivo y a todos los colaboradores en los comités que lo han hecho posible.

En el caso de nuestra humilde representación de itSMF en Asturias, también 2020 es un año especialmente significativo. La actividad ha crecido de forma notoria siguiendo la dinámica a nivel nacional: 2 ponencias online sobre el presente y el futuro del sector TIC en Asturias, 8 artículos mensuales y el broche de la VI Jornada anual del comité, celebrada en noviembre bajo el lema “La Asturias del Futuro” y en formato online. Planteábamos en la jornada que “Asturias no solo es un paraíso natural, sino también un paraíso TIC en el contexto nacional y en un momento de inflexión como el presente ponemos el foco en el horizonte para reflexionar sobre como las tecnologías disruptivas, la transformación digital, los nuevos servicios TIC y los grandes retos asociados a los mismos como la seguridad pueden y deben ser un gran motor para el futuro de nuestra región”. La jornada estuvo protagonizada al 100% por mujeres, las tres relevantes profesionales que tuvimos como ponentes, y que nos hablaron sobre “Asturias vs. un mundo de complejidad exponencial”, “Las TIC en tiempos del COVID: una oportunidad para repensar Asturias” y “Ciberseguridad en el 5G: Infraestructuras críticas”, la moderadora de la mesa redonda sobre el futuro de las TIC de Asturias y la coordinadora del comité de estándares itSMF España, que hizo de maestra de ceremonia.

<https://news.itsmf.es>

Además, en 2020 se cumplen nada más y nada menos que 10 años del lanzamiento de nuestro comité regional, allá por noviembre de 2010, durante el V congreso nacional de itSMF España. Fue Alejandro Castro, por todos conocido, el que con tu entusiasmo y espíritu de servicio movilizó el interés de varias empresas relevantes de la región para constituir el comité, cuyo objetivo principal fue desde sus inicios dar a conocer las buenas prácticas y fomentar la colaboración entre sus miembros. En la Universidad de Oviedo era entonces un momento clave en relación a estos temas, ya que justo ese año (curso 2010-2011) entraba en vigor el nuevo plan de estudios del Grado en Ingeniería en Informática en TI, donde la asignatura "Gestión de Tecnologías de la Información" fue una de las pioneras sobre la disciplina a nivel de grado en el país.

De cara a organizar la docencia en la asignatura tuvimos la gran suerte de contar con Proactiva como empresa vecina del campus y a partir de ahí todo fue rodado para nuestra incorporación plena al comité desde su arranque. Fueron tiempos de mucha energía, camaradería, reuniones mensuales el campus de Gijón (Escuela Politécnica de Ingeniería de Gijón – EPI Gijón), cervezas después de cada reunión, ... y el comienzo de la organización de actividades más visibles para el entorno regional y nacional.

La I jornada del comité tuvo lugar en mayo de 2011 bajo el lema "Gestión de TI, casos reales de implantación de buenas prácticas ITIL y certificaciones ISO 20000" y la II jornada en marzo de 2012 bajo el lema "Camino a la excelencia TI, ISO 20000 & ITIL 2011 Editions", ambas en la EPI Gijón. También en 2012 tuvimos ocasión de participar en el VII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio TI, con sedes en Madrid, Gijón y Mérida y organizado por las Universidades Carlos III de Madrid, Oviedo y Extremadura.

Después llegaron los tiempos oscuros de la crisis, el movimiento laboral de algunos miembros del comité y el estancamiento actividades, pero en 2017, y gracias a la iniciativa y perseverancia de Don Luis Morán, la tendencia cambió. El que escribe recibió el testigo de coordinador del comité y organizamos la III jornada en septiembre de 2017 bajo el lema "Agilidad en Gobierno y Gestión de TI como clave del éxito", también en la EPI Gijón.



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA 



Posteriormente, en colaboración con la Semana del Impulso TIC, organizada por los colegios profesionales de Ingenieros en Informática de Asturias (CITIPA y COIIPA) y con el constante apoyo del ahora Vicepresidente de itSMF España, Don Javier Peris, organizamos la IV jornada bajo el lema "Agilidad y Transformación Digital en Asturias" (septiembre 2018, EPI Gijón), la V jornada bajo el lema "Gobierno y Gestión Ágiles en un mundo as-a-service" (noviembre de 2019, celebrada en el vanguardista Centro Internacional Oscar Niemeyer de Avilés) y la ya mencionada VI jornada. También hemos participado en los cursos de verano de itSMF celebrados en julio de 2018 y 2019 con sedes en Madrid, Barcelona, Bilbao, Valencia, Sevilla y Gijón.

En resumen, tras 10 años de andadura tenemos ya un comité en su adolescencia temprana, época como sabemos de muchos cambios, y que nos conducirá sin duda hacia un comité adulto y maduro en la nueva década que estamos a punto de estrenar.

Después de este breve repaso al 2020 y a la historia de nuestro comité regional, ya para finalizar quiero aprovechar la ocasión para desearos a todos mucha salud y éxito para nosotros y nuestros comités en un 2021 esperanzador.

**itSMF**  
ESPAÑA

**FRANCISCO  
JOSÉ SUÁREZ  
ALONSO**

Responsable del  
Comité de Asturias  
de itSMF España



**Asturias**  
cada tercer  
**miércoles**  
de mes se viste de  
**BUENAS PRÁCTICAS**

Un encuentro de acceso libre al que puedes asistir de manera remota y donde los principales protagonistas del sector comparten sus experiencias, conocimientos y anécdotas para mantenerse constantemente actualizados.



**MÁS INFORMACIÓN**  
<https://news.itsmf.es>

**¿Quieres formar  
parte del Comité**

# de Asturias de itSMF España?

Los Comités Regionales de itSMF España llevan a cabo una importante labor de difusión de las Buenas Prácticas de Gobierno y Gestión de TI en su región y visibilizan el trabajo de los profesionales locales a través de la creación de artículos, informes, ponencias así como a través de su participación en eventos de relevancia nacional e internacional.

Las Reuniones Mensuales de los Comités Regionales de itSMF España son una fantástica oportunidad para intercambiar conocimientos, experiencias y anécdotas entre profesionales con un objetivo común, la formación continua.

SI ESTÁS INTERESADO EN FORMAR PARTE  
DEL COMITÉ, CONTACTA CON  
[coordinacion@itsmf.es](mailto:coordinacion@itsmf.es)

PUEDES VER TODA LA ACTIVIDAD DE LOS  
COMITÉS REGIONALES DE itSMF ESPAÑA EN  
<https://news.itsmf.es>

**itSMF**  
E S P A Ñ A

# CSIRT-CV: el centro respuesta a incidentes de ciberseguridad de la Comunidad Valenciana

En la Comunidad Valenciana tenemos la suerte de disponer de uno de los CSIRT más longevos de nuestro país, y que ha servido de modelo para el establecimiento de otros centros de este tipo en varios países. En este artículo conoceremos más acerca de este departamento, su historia, sus magnitudes, y sus previsiones de futuro.

Un CSIRT (Equipo de respuesta ante incidentes de seguridad informática, de sus siglas en inglés) es, en general, una entidad, unidad o departamento dedicado en exclusiva a la prevención, detección y mitigación de incidentes de ciberseguridad. Los CSIRT, también llamados CERT en algunos ámbitos, pueden prestar servicio a una sola organización, o ser compartidos por muchas de ellas, casi en un formato CSaaS, o Computer Security-as-a-Service.

En el caso de la Comunidad Valenciana, en junio del año 2007 el Gobierno Autónomo decidió crear el CSIRT-CV, que a la postre se integró dentro del Servicio de Seguridad de la Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones, actualmente organizativamente dependiente de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico. Al frente de esta unidad altamente especializada se designó como directora a Dña. Lourdes Herrero, quien lleva desde entonces ocupando ese cargo de forma ininterrumpida y quien, por cierto, será la invitada a la charla mensual del comité de la Comunidad Valenciana de itSMF España de enero de 2021. En su día, fue una iniciativa pionera, al ser el primer centro de estas características que se creaba en España para un ámbito autonómico.





<https://news.itsmf.es>

El principal objetivo de CSIRT-CV es contribuir a la mejora de la seguridad de los sistemas de información dentro de su ámbito de actuación, y promover una cultura de seguridad y buenas prácticas en el uso de las nuevas tecnologías de forma que se minimicen los incidentes de seguridad y permita afrontar de forma activa las nuevas amenazas que pudieran surgir.

Una unidad que comenzó como elemento clave de la ciberseguridad de la propia Generalitat Valenciana, durante esta andadura ha pasado también a apoyar actividades de ciberseguridad tanto de las empresas valencianas, sobretudo PYMES, como de otras Administraciones Públicas y ciudadanos. Para esta titánica tarea, era previsible que la administración autonómica no dispusiera del personal en cantidad suficiente para una adecuada ejecución, razón por la cual desde sus inicios confió en una colaboración con empresas privadas del sector de la ciberseguridad. Es natural, además, que en esta materia de la ciberseguridad las entidades de protección colaboren entre sí, tanto a nivel nacional como internacional, y el CSIRT-CV no es una excepción, ya que tiene estrechas vinculaciones de colaboración con el CCN-CERT, INCIBE, y otros CSIRT autonómicos y de ámbito privado.

CSIRT-CV presta una variedad de servicios, que ellos mismos clasifican en:

- **Servicios Reactivos**, tales como Alertas y advertencias, Gestión, análisis y respuesta a incidentes, o Detección de intrusiones.
- **Servicios Preventivos**, tales como Auditorías, Test de intrusión o Divulgación de información de seguridad. En este ámbito, publican un interesante boletín de alertas y novedades, e informes detallados sobre determinadas amenazas.
- **Servicios de Valor Añadido**, tales como Formación, Concienciación, o Asesoría técnica o legal en materia de seguridad. A este respecto, me merece especial reconocimiento el programa que desarrollan de concienciación de los adolescentes, a través, entre otros, de charlas en los institutos de secundaria.



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA ➡

Y trabajo no les falta. De su Informe de Actividad de 2019, el último publicado, extraemos algunos datos interesantes:

- En 2019, sus analistas de seguridad respondieron a 1742 incidentes de seguridad y se tuvo que movilizar al Grupo de Intervención Rápida en una sola ocasión.
- Los incidentes de tipo "Intrusiones", donde se catalogan los intentos de acceso no autorizados a sistemas, y los de tipo "Código dañino", donde se catalogan todo tipo de virus, troyanos, ransomware, etc., son los de mayor prevalencia.
- En cuanto los países de los que proceden los ciberataques, en el top 5 encontramos a USA, China, Alemania, Gran Bretaña y Francia. Los sectores más atacados, dentro de la administración valenciana, según sus datos, son el educativo y las administraciones locales.
- Por lo que a los servicios que ofrece CSIRT-CV se refiere, durante 2019 han realizado 56 Test de intrusión, 94 Auditorías de seguridad, 168 Consultorías técnicas, organizativas y legales, y han emitido 19 notas de alerta temprana.

Una departamento como éste, con la cantidad de servicios que presta y el volumen del reto al que se enfrenta, no podría gestionarse adecuadamente sin la aplicación de estándares y buenas prácticas tanto en la propia gestión del servicio, como en la organización de las tareas y actividades de prevención, o en la respuesta a los incidentes. Es obvio que si se plantea, se desarrolla, se documenta y se entrena una estrategia de gestión de ciber crisis, en el momento en que se produzca un incidente y se califique su gravedad, la respuesta siempre será mejor que si hay que ponerse a pensar qué hacer cuando surge la situación. Y a buen seguro ése es uno de los éxitos del CSIRT-CV, un elemento del que los valencianos podemos sentirnos orgullosos.

Para terminar, no me gustaría acabar mi artículo del mes de diciembre sin desear a todo el mundo, pero especialmente a los miembros del Comité de la Comunidad Valenciana de itSMF España, unas felices fiestas de Navidad, y que el año 2021 genere suficientes alegrías, al menos, para compensar, aunque sea en parte, las amarguras, tristezas y decepciones que este 2020 nos ha dejado.

**itSMF**  
ESPAÑA

**MANUEL D.  
SERRAT**

Responsable del  
Comité de Valencia  
de itSMF España



**Valencia**  
cada primer  
**miércoles**  
de mes se viste de  
**BUENAS PRÁCTICAS**

Un encuentro de acceso libre al que puedes asistir de manera remota y donde los principales protagonistas del sector comparten sus experiencias, conocimientos y anécdotas para mantenerse constantemente actualizados.



**MÁS INFORMACIÓN**  
<https://news.itsmf.es>

# ¿Quieres formar parte del Comité de Valencia de itSMF España?

SI ESTÁS INTERESADO EN FORMAR  
PARTE DEL COMITÉ, CONTACTA CON  
[coordinacion@itsmf.es](mailto:coordinacion@itsmf.es)

PUEDES VER TODA LA ACTIVIDAD  
DE LOS COMITÉS REGIONALES DE  
itSMF ESPAÑA EN

<https://news.itsmf.es>

**itSMF**  
E S P A Ñ A

Los Comités Regionales de itSMF España llevan a cabo una importante labor de difusión de las Buenas Prácticas de Gobierno y Gestión de TI en su región y visibilizan el trabajo de los profesionales locales a través de la creación de artículos, informes, ponencias así como a través de su participación en eventos de relevancia nacional e internacional.

Las Reuniones Mensuales de los Comités Regionales de itSMF España son una fantástica oportunidad para intercambiar conocimientos, experiencias y anécdotas entre profesionales con un objetivo común, la formación continua.



# La transformación digital del País Vasco en Europa

Las políticas del Gobierno Vasco para reforzar el posicionamiento de Euskadi como una economía de base industrial basada en el conocimiento, la multidisciplinariedad y la integración de cadenas de valor locales e internacionales, han recibido en los últimos meses un importante reconocimiento. El proyecto Basque Digital Innovation Hub ha sido presentado como modelo por la presidenta de la Comisión Europea, mientras la apuesta por la nueva industria que representa Basque Industry 4.0 ha sido galardonada en los XIV Premios Europeos a la Promoción Empresarial.



<https://news.itsmf.es>

El pasado mes de octubre, la presidenta de la Comisión Europea, Ursula Von der Leyen, durante una intervención en el pleno del Comité de las Regiones, presentó el proyecto Basque Digital Innovation Hub (BDIH) como una iniciativa de éxito y referente en el apoyo a los procesos de transformación digital de las organizaciones.

El BDIH está conformado por una red de universidades, empresas privadas, centros tecnológicos y organismos públicos que ponen sus infraestructuras, equipamientos y conocimientos en el ámbito de la industria 4.0 a disposición del tejido empresarial vasco, con una atención especial a las pymes industriales. El objetivo de esta red es apoyar a las empresas, proporcionándoles acceso a las capacidades científicas y tecnológicas necesarias para llevar a cabo sus procesos de transformación digital.

Este reconocimiento ha venido acompañado por el premio otorgado a la aceleradora BIND 4.0 en los XIV Premios Europeos a la Promoción Empresarial, organizados en el marco de la Asamblea anual de PYMEs celebrada en noviembre en la ciudad de Berlín.

Este premio, concedido en el apartado de "Mejora del entorno empresarial", supone un reconocimiento al esfuerzo desarrollado desde las instituciones vascas en el fomento del entorno empresarial y en el apoyo a las startups que se lleva a cabo desde BIND 4.0.

Basque Industry 4.0 (BIND 4.0) se trata de una plataforma de iniciativa público-privada de aceleración dirigida a startups con productos o servicios tecnológicos, con un doble objetivo:

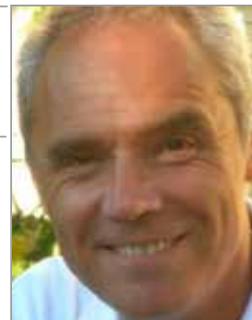
- Apoyar a las grandes empresas de la región en la mejora de sus procesos de innovación, competitividad y transformación digital a través de la cooperación y colaboración con startups que aportan su dinamismo, agilidad e innovación.
- Permitir a las startups acortar su "time to market" gracias al apoyo de las empresas de relevancia con las que colaboran.

Dos importantes reconocimientos que corroboran el buen trabajo realizado, así como la oportunidad, conveniencia y necesidad de estas iniciativas, y que sin duda animan a seguir trabajando en su mejora y desarrollo.

**itSMF**  
E S P A Ñ A

**JOSU  
MENDÍVIL**

Responsable del  
Comité de Euskadi  
de itSMF España



**Euskadi**  
cada cuarto  
**miércoles**  
de mes se viste de  
**BUENAS PRÁCTICAS**

Un encuentro de acceso libre al que puedes asistir de manera remota y donde los principales protagonistas del sector comparten sus experiencias, conocimientos y anécdotas para mantenerse constantemente actualizados.



**MÁS INFORMACIÓN**  
<https://news.itsmf.es>

**¿Quieres formar  
parte del Comité**

# **de Euskadi de itSMF España?**

Los Comités Regionales de itSMF España llevan a cabo una importante labor de difusión de las Buenas Prácticas de Gobierno y Gestión de TI en su región y visibilizan el trabajo de los profesionales locales a través de la creación de artículos, informes, ponencias así como a través de su participación en eventos de relevancia nacional e internacional.

Las Reuniones Mensuales de los Comités Regionales de itSMF España son una fantástica oportunidad para intercambiar conocimientos, experiencias y anécdotas entre profesionales con un objetivo común, la formación continua.

SI ESTÁS INTERESADO EN FORMAR  
PARTE DEL COMITÉ, CONTACTA CON

**[coordinacion@itsmf.es](mailto:coordinacion@itsmf.es)**

PUEDES VER TODA LA ACTIVIDAD  
DE LOS COMITÉS REGIONALES DE  
itSMF ESPAÑA EN

**<https://news.itsmf.es>**

# Primer año del Comité de Murcia de itSMF

Hemos llegado al último mes del año 2020. El año en el que lanzamos el Comité de Murcia de itSMF con la mayor ilusión y ganas de poner a la Región de Murcia en el mapa del Gobierno y la Gestión de servicios TIC.

Si bien es cierto que cuando nos lanzamos a la creación del Comité, no esperábamos que a los pocos meses todo cambiaría, supuso un varapalo, pues no era fácil iniciar este proyecto durante el primer mes de la pandemia y en pleno confinamiento. Recuerdo como el primer artículo del comité de Murcia ya trataba sobre la pandemia y cómo siguiendo las recomendaciones ITIL las empresas y organizaciones podían disponer de planes de continuidad para sus negocios.

En Mayo también pudimos publicar nuestro primer Whitepaper, contando con la colaboración de la Dirección General de Informática Corporativa de la Comunidad Autónoma de Murcia, en que tuvimos la oportunidad de dar a conocer como la Administración Regional se preparó y lanzó sus planes de continuidad para que el 95% de los empleados estuviesen desarrollando su trabajo en modo teletrabajo, prestando sus servicios al ciudadano.

Desde el Comité hemos tenido la oportunidad de divulgar cómo se encuentra el sector TIC en la Región, así como del estado de las empresas murcianas ante la crisis del COVID, y también sentirnos orgullosos de que la Universidad de Murcia se certificará en el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad. Os invito a todos a acceder a estos artículos si no habéis tenido la oportunidad de haberlos leído.



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA →



<https://news.itsmf.es>



Después pusimos en marcha las charlas mensuales, una iniciativa pensada para hacer comunidad entre los profesionales TIC de la Región de Murcia, dar a conocer a otros profesionales del sector, casos de éxito de los que poder aprender, nuevas metodologías, etc. Durante estos meses como responsables del comité he trabajado para que nuestras charlas trataran diversas temáticas de interés, iniciando por las buenas prácticas ITIL, el nuevo estándar en protección de datos ISO 27701, la aplicación de gestión de proyectos PRINCE2 junto a Scrum y la potencia del Design Thinking. Desde aquí quiero dar las gracias a nuestros ponentes Javier Cao, Andrés Jiménez y Dimas E. Agudo, por colaborar con nosotros, compartir su conocimiento y experiencia y ayudarnos a crear esta comunidad.

Termina el primer año del Comité de Murcia con muchos objetivos cumplidos, pero aún quedan muchos por conseguir. Seguir trabajando con entusiasmo para ampliarlo; para situarlo dentro de la Región como referencia de gobierno y gestión TIC y de las buenas prácticas; para que los profesionales murcianos cuenten con el apoyo de una comunidad y por supuesto seguir generando y divulgando conocimiento.

Lanzo un llamamiento a unirse al equipo del Comité de Murcia a todos aquellos compañeros murcianos interesados en el gobierno TI, la gestión de servicios, en promover y divulgar las buenas prácticas TIC en la Región, etc., ¡juntos somos más fuertes!

El comité de Murcia os desea un sereno año 2021.

**itSMF**  
ESPAÑA

**LOLA PÁRRAGA  
MARTÍNEZ**

Responsable del  
Comité de Murcia  
de itSMF España



**Murcia**  
cada primer  
**miércoles**  
de mes se viste de  
**BUENAS PRÁCTICAS**

Un encuentro de acceso libre al que puedes asistir de manera remota y donde los principales protagonistas del sector comparten sus experiencias, conocimientos y anécdotas para mantenerse constantemente actualizados.



**MÁS INFORMACIÓN**  
<https://news.itsmf.es>

# ¿Quieres formar parte del Comité de Murcia de itSMF España?

Los Comités Regionales de itSMF España llevan a cabo una importante labor de difusión de las Buenas Prácticas de Gobierno y Gestión de TI en su región y visibilizan el trabajo de los profesionales locales a través de la creación de artículos, informes, ponencias así como a través de su participación en eventos de relevancia nacional e internacional.

Las Reuniones Mensuales de los Comités Regionales de itSMF España son una fantástica oportunidad para intercambiar conocimientos, experiencias y anécdotas entre profesionales con un objetivo común, la formación continua.

SI ESTÁS INTERESADO EN FORMAR PARTE DEL COMITÉ, CONTACTA CON

[coordinacion@itsmf.es](mailto:coordinacion@itsmf.es)

PUEDES VER TODA LA ACTIVIDAD DE LOS COMITÉS REGIONALES DE itSMF ESPAÑA EN

<https://news.itsmf.es>

**itSMF**  
E S P A Ñ A



# Centros de Innovación Tecnológica en Galicia

Los centros tecnológicos son, sin duda, una de las formas más eficaces de poner a disposición de las empresas el conocimiento tecnológico que puede ayudarles a incrementar su competitividad. Desarrollan conocimiento, buscando y fomentando su aplicación práctica, para ponerlo a disposición de las empresas. Además, son el vínculo que facilita alinear las capacidades disponibles en las universidades y centros de formación, con las necesidades y demandas de las empresas. Si bien los centros tecnológicos colaboran con todo tipo de empresas, puede que las más susceptibles de verse beneficiadas de su existencia sean las PYMES, debido a su menor capacidad para disponer de centros de innovación propios de forma sostenida en el tiempo.

En Galicia, ATIGA (Alianza Tecnológica Intersectorial de Galicia), fundada en el año 2012, aglutina a los seis principales centros tecnológicos de Galicia de carácter estatal. A través de la colaboración entre sus miembros y con la participación en proyectos conjuntos con empresas y consorcios, persigue posicionar a Galicia como referente tecnológico a nivel nacional y europeo. Además, asesora a las administraciones públicas a la hora de definir las políticas públicas de I+D+i.

Actualmente, ATIGA cuenta con seis miembros, todos ellos centros tecnológicos, que cubren áreas de actividad tan diversas como la alimentación, la energía, las tecnologías TIC, etc. Son los siguientes:

## **AIMEN**

Está centrado en la investigación de materiales y tecnologías de fabricación avanzada, en especial, las tecnologías de unión y tecnologías láser aplicadas al procesado de materiales y la robótica.

## **ANFACO-CECOPECA**

Puede que sea el más conocido de todos, siendo referente a nivel nacional en la investigación y desarrollo de soluciones para la industria marina y alimentaria.



<https://news.itsmf.es>

**CTAG**

El Centro Tecnológico de Automoción de Galicia está centrado en el diseño de soluciones tecnológicas avanzadas para el sector del automóvil, que como sabemos es un sector que en los últimos años está avanzando de forma decidida en la aplicación práctica de las tecnologías TIC a los vehículos (sistemas de ayuda a la conducción, visión artificial, robótica, integración de nuevas tecnologías TIC)

**GRADIANT**

Centro Tecnológico de Telecomunicaciones de Galicia, cuyo objetivo es alinear la I+D+i de las universidades con las necesidades de las empresas. Desarrolla conocimiento en los ámbitos de conectividad (redes, Internet de las cosas, sistemas de comunicación), inteligencia (sistemas de posicionamiento y localización, gestión en la nube, análisis de datos, bioinformática) y seguridad (sistemas de protección de la privacidad, biometría, seguridad en Cloud).

**ENERGYLAB**

La misión de esta fundación de carácter privado sin ánimo de lucro, es desarrollar y difundir tecnologías, productos y hábitos de consumo que optimicen la eficiencia y la sostenibilidad energética, en los sectores industrial, terciario, transporte y en la sociedad en general.

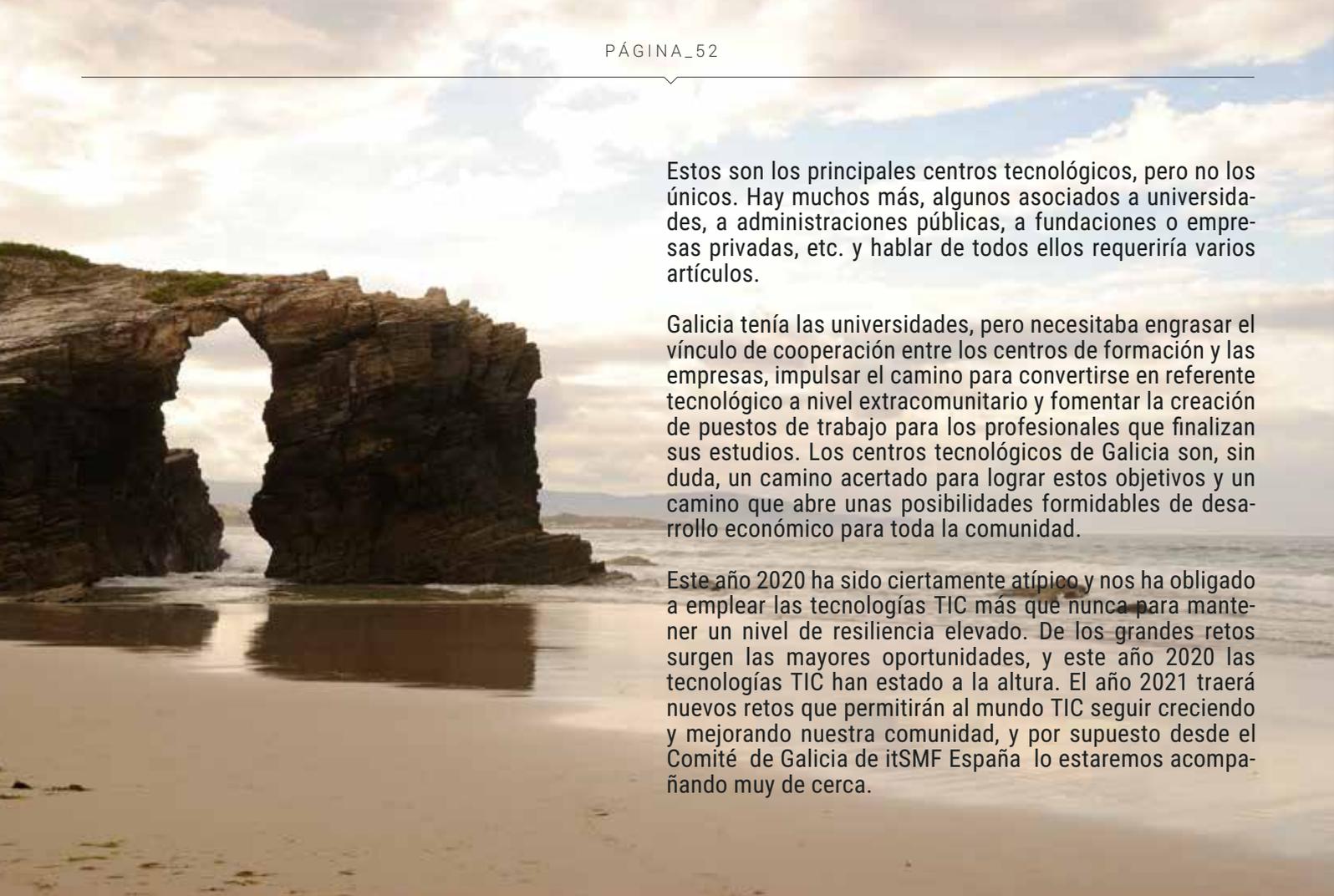
**ITG**

El Instituto Tecnológico de Galicia, también de carácter privado, tiene como objetivo mejorar la capacidad competitiva de las empresas en general. Para ello, desarrolla proyectos en cuatro líneas de conocimiento: sensores y comunicaciones, TIC, energía y construcción sostenible.

Como vemos, se trata de seis centros tecnológicos de reconocido prestigio a nivel nacional, de los cuales al menos cuatro disponen de líneas de trabajo directamente relacionadas con la aplicación de las tecnologías TIC al desarrollo de soluciones de mercado.



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA ⇨



Estos son los principales centros tecnológicos, pero no los únicos. Hay muchos más, algunos asociados a universidades, a administraciones públicas, a fundaciones o empresas privadas, etc. y hablar de todos ellos requeriría varios artículos.

Galicia tenía las universidades, pero necesitaba engrasar el vínculo de cooperación entre los centros de formación y las empresas, impulsar el camino para convertirse en referente tecnológico a nivel extracomunitario y fomentar la creación de puestos de trabajo para los profesionales que finalizan sus estudios. Los centros tecnológicos de Galicia son, sin duda, un camino acertado para lograr estos objetivos y un camino que abre unas posibilidades formidables de desarrollo económico para toda la comunidad.

Este año 2020 ha sido ciertamente atípico y nos ha obligado a emplear las tecnologías TIC más que nunca para mantener un nivel de resiliencia elevado. De los grandes retos surgen las mayores oportunidades, y este año 2020 las tecnologías TIC han estado a la altura. El año 2021 traerá nuevos retos que permitirán al mundo TIC seguir creciendo y mejorando nuestra comunidad, y por supuesto desde el Comité de Galicia de itSMF España lo estaremos acompañando muy de cerca.

**itSMF**  
E S P A Ñ A

**MANUEL  
CAMPOS  
BAZ**

Miembro del  
Comité  
de Galicia de  
itSMF España



**Galicia**  
cada primer  
**miércoles**  
de mes se viste de  
**BUENAS PRÁCTICAS**

Un encuentro de acceso libre al que puedes asistir de manera remota y donde los principales protagonistas del sector comparten sus experiencias, conocimientos y anécdotas para mantenerse constantemente actualizados.



**MÁS INFORMACIÓN**  
<https://news.itsmf.es>

# ¿Quieres formar parte del Comité de Galicia de itSMF España?

Los Comités Regionales de itSMF España llevan a cabo una importante labor de difusión de las Buenas Prácticas de Gobierno y Gestión de TI en su región y visibilizan el trabajo de los profesionales locales a través de la creación de artículos, informes, ponencias así como a través de su participación en eventos de relevancia nacional e internacional.

Las Reuniones Mensuales de los Comités Regionales de itSMF España son una fantástica oportunidad para intercambiar conocimientos, experiencias y anécdotas entre profesionales con un objetivo común, la formación continua.

SI ESTÁS INTERESADO EN FORMAR PARTE DEL COMITÉ, CONTACTA CON

[coordinacion@itsmf.es](mailto:coordinacion@itsmf.es)

PUEDES VER TODA LA ACTIVIDAD DE LOS COMITÉS REGIONALES DE itSMF ESPAÑA EN

<https://news.itsmf.es>

**itSMF**  
E S P A Ñ A



# Como optimizar tu tiempo haciendo una buena gestión de las reuniones

“Tengo que mirar la agenda para ver si tengo un hueco» ... Esto en muchas ocasiones es el día a día en nuestro trabajo debido a la inmensa cantidad de reuniones que tenemos en el calendario

Una encuesta reciente reveló que el 49% de los directivos sentían que perdían el tiempo como mínimo tres horas a la semana en reuniones. Y el 21% creía que 4 de 5 reuniones eran una pérdida total de tiempo.

Cuanto mayor es la responsabilidad de tu cargo a más reuniones tienes que asistir: diecisiete horas a la semana si eres un alto ejecutivo.

Y sin embargo todos sabemos que no se puede prescindir de las reuniones. Las reuniones forman parte de la gestión. Son el corazón de cualquier organización y, queramos o no, las reuniones productivas dejan a todos un sentido de propósito y alineamiento, mientras que las reuniones estériles dejan a todos desmotivados, irritados y contrariados.

Si lo pensamos bien, una reunión es a menudo el único tiempo que el equipo completo está unido. Y en equipos virtuales, trabajando desde distintas localizaciones, de diferentes zonas horarias o diferentes países, a menudo es el único lugar donde el líder es visto como un líder en lugar de la persona a la que normalmente reportas. Si se percibe que se está perdiendo el tiempo, la figura del líder pierde credibilidad así como la organización que la puso ahí. Pero lo peor es que personas que lideran ese tipo de reuniones no llegan a aprender de la experiencia.

La buena noticia es que la ejecución de las reuniones es una habilidad enseñable, y se puede aprender. De hecho es una técnica con algunos elementos clave que los expertos nos recomiendan seguir.

Mi experiencia personal en reuniones de seguimiento de proyecto se basa en que es muy importante tener una agenda, y hacerla llegar a tiempo a los interesados. Asimismo asegurarse de contar con los medios necesarios y lo que es más importante y evidente: que haya una implicación de cada uno de los integrantes en el objeto de la reunión: cada integrante debe tener una misión o interés en la misma.

Detalles como llegar con antelación y reservar un tiempo disponible al final de la misma a atender individualmente a dudas, comentarios o solicitudes de cualquiera de los miembros de la misma.

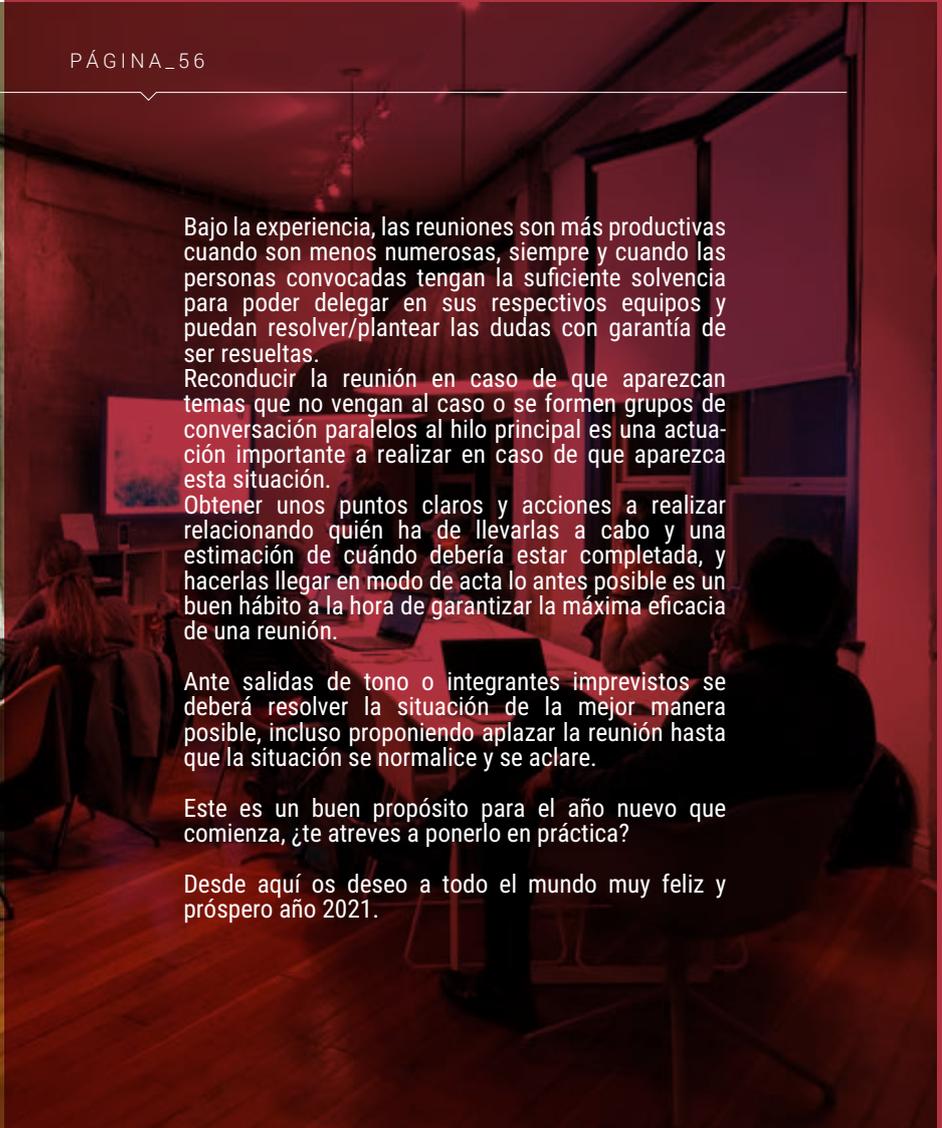
Fijar la hora de inicio, lugar y duración de la misma y que sea puesta en conocimiento de todos, así como quiénes serán los integrantes y responsabilidad dentro de la organización.



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA →



<https://news.itsmf.es>



Bajo la experiencia, las reuniones son más productivas cuando son menos numerosas, siempre y cuando las personas convocadas tengan la suficiente solvencia para poder delegar en sus respectivos equipos y puedan resolver/plantear las dudas con garantía de ser resueltas.

Reconducir la reunión en caso de que aparezcan temas que no vengan al caso o se formen grupos de conversación paralelos al hilo principal es una actuación importante a realizar en caso de que aparezca esta situación.

Obtener unos puntos claros y acciones a realizar relacionando quién ha de llevarlas a cabo y una estimación de cuándo debería estar completada, y hacerlas llegar en modo de acta lo antes posible es un buen hábito a la hora de garantizar la máxima eficacia de una reunión.

Ante salidas de tono o integrantes imprevistos se deberá resolver la situación de la mejor manera posible, incluso proponiendo aplazar la reunión hasta que la situación se normalice y se aclare.

Este es un buen propósito para el año nuevo que comienza, ¿te atreves a ponerlo en práctica?

Desde aquí os deseo a todo el mundo muy feliz y próspero año 2021.

**itSMF**  
ESPAÑA

**VICTORIA  
ZAFRA  
MUÑOZ**

Responsable del  
Comité de Córdoba  
itSMF España



**Córdoba**  
cada cuarto  
**miércoles**  
de mes se viste de  
**BUENAS PRÁCTICAS**

Un encuentro de acceso libre al que puedes asistir de manera remota y donde los principales protagonistas del sector comparten sus experiencias, conocimientos y anécdotas para mantenerse constantemente actualizados.



**MÁS INFORMACIÓN**  
<https://news.itsmf.es>

# ¿Quieres formar parte del Comité de Córdoba de itSMF España?

Los Comités Regionales de itSMF España llevan a cabo una importante labor de difusión de las Buenas Prácticas de Gobierno y Gestión de TI en su región y visibilizan el trabajo de los profesionales locales a través de la creación de artículos, informes, ponencias así como a través de su participación en eventos de relevancia nacional e internacional.

Las Reuniones Mensuales de los Comités Regionales de itSMF España son una fantástica oportunidad para intercambiar conocimientos, experiencias y anécdotas entre profesionales con un objetivo común, la formación continua.

SI ESTÁS INTERESADO EN FORMAR PARTE DEL COMITÉ, CONTACTA CON

[coordinacion@itsmf.es](mailto:coordinacion@itsmf.es)

PUEDES VER TODA LA ACTIVIDAD DE LOS COMITÉS REGIONALES DE itSMF ESPAÑA EN

<https://news.itsmf.es>

**itSMF**  
E S P A Ñ A

# Teletrabajo y privacidad



Informe  
ITSM4U  
#6

# Abstract

El teletrabajo, como modalidad de trabajo a distancia, ha permitido la continuidad del negocio durante la pandemia del Covid-19. Gracias a ella se han conocido sus ventajas y buenos frutos, pero también, dada la precipitación con que la mayoría del tejido empresarial e institucional tuvo que implantarlo, se han dejado de lado aspectos formales, jurídicos y de seguridad. Este paper pretende dar una visión global del teletrabajo desde el ámbito de la privacidad, la seguridad y los derechos, no solo de los trabajadores, sino también de empresarios, clientes y otros actores involucrados. Asimismo, busca aportar recomendaciones, acceso a recursos útiles, y mucho sentido común para aplicar de forma exitosa una modalidad, que ha venido para quedarse, y que esperamos, se aplique de la mejor manera posible.

# Introducción

Autora:  
**GABRIELA  
E. LIS**



El presente documento pretende dar luz sobre los retos que el teletrabajo plantea para las organizaciones y los trabajadores haciendo especial hincapié en los derechos a la intimidad, la privacidad, y la desconexión digital de las personas que teletrabajan, así como en los riesgos que el teletrabajo genera en relación a la seguridad de los datos e información de la empresa.

El Teletrabajo, permite a los trabajadores realizar sus tareas en forma regular desde cualquier lugar fuera de sus centros habituales de trabajo. Si bien en los últimos años, el teletrabajo había comenzado a implementarse, aunque en un porcentaje reducido y entre ciertos profesionales, la irrupción de la crisis sanitaria generada por la pandemia del Covid-19 obligó a las organizaciones a implementarlo de la noche a la mañana de manera intempestiva y casi de forma experimental, convirtiéndose en el mecanismo más eficaz para asegurar la continuidad del plan de negocio, además de la prevención frente al contagio del virus.

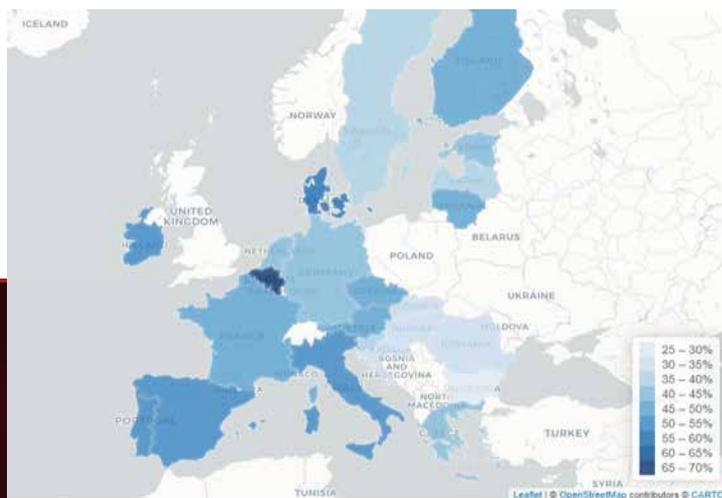
El trabajo a distancia trae consigo notables ventajas en relación al medioambiente, la sociedad y la economía, tanto para el empresario como para el trabajador. Sin embargo, también presenta riesgos para los actores involucrados, como son los riesgos para la privacidad e intimidad de los trabajadores, así como para su derecho a la desconexión digital; riesgos asociados a la seguridad de la información, pérdida de control por parte del empleador sobre las actividades realizadas por su empleado, y del aumento del uso inapropiado de la información y herramientas de la empresa por parte del personal, entre otros riesgos.

# Teletrabajo en la era Covid-19

Autor:  
**JOSÉ LANZAS**

La situación global en la que nos encontramos ha supuesto un cambio de paradigma en cuanto a las formas de trabajar.

Este cambio, además de ser coyuntural, parece que puede traer efectos estructurales en la cultura de trabajo de las organizaciones. Muchos empleados y muchas empresas se han percatado de la reducción de costes que supone esta modalidad laboral y, por ello, **cerca de una tercera parte de los establecimientos que han adoptado el teletrabajo declara que lo mantendrá en el futuro**<sup>1</sup>. Según Global Workplace Analytics<sup>2</sup>, cuanto más tiempo nos fuerce la situación a trabajar en remoto, más sólidamente se asentará el teletrabajo una vez se haya superado la crisis sanitaria.



Mapa estadístico con el porcentaje de gente que trabajó desde casa en junio y julio de 2020  
<https://www.eurofound.europa.eu/data/covid-19/working-teleworking>

## 2.1. LOS DATOS DEL TELETRABAJO Y LA PANDEMIA

Según datos del *EU Labor Force Survey 2019*, hasta el primer trimestre del año 2020 el teletrabajo era residual. En 2019 la media de los trabajadores de la Unión Europea que teletrabajan, incluso de manera ocasional, era de un 16,1%<sup>3</sup>. Según el INE, en España este porcentaje era notablemente inferior: antes de la pandemia teletrabajan habitualmente un 4,8% y ocasionalmente un 3,5% de los ocupados<sup>4</sup>.

Según el Eurofound, en Europa comenzaron a teletrabajar durante la pandemia casi 4 de cada 10 empleados<sup>5</sup>. En España, de acuerdo con la última encuesta publicada por el INE el 10 de julio de 2020, el teletrabajo ha sido la fórmula más utilizada para mantener el nivel de actividad en los negocios durante este periodo. **El 48,8% de las empresas españolas lo ha usado**. Ha pasado de utilizarse en apenas un 15% de los negocios, a ser una modalidad adoptada por casi la mitad de las empresas, llegando a alcanzar cerca del 50% de sus empleados<sup>6</sup>.

Este nuevo paradigma nos plantea una serie de retos que afectan a la privacidad y al entorno laboral. En este conviven los intereses de los empresarios, los trabajadores, los proveedores y los clientes, los cuales muchas veces no están alineados. Esperamos que este documento sirva para mejorarlo.

# Regulación del teletrabajo y normativa aplicable.

Autora:  
**GABRIELA E. LIS**

## 3.1.1. EL REAL DECRETO 28/2020

Mediante el Real Decreto 28/2020 de Trabajo a Distancia, del 22 de septiembre, con efectos desde el 13 de octubre, el teletrabajo fue regulado específicamente en España.

## 3.1.2. ANTECEDENTES DEL REAL DECRETO 28/2020

En el ámbito de la normativa interna española, el trabajo a distancia basado en el uso intensivo de las nuevas tecnologías fue introducido por la **Ley 3/2012 de Medidas Urgentes para la Reforma del Mercado Laboral** que modificó la definición del tradicional trabajo a domicilio. Sin embargo, esta norma resultó insuficiente generando la necesidad de implementar normas que lo regularan de forma más específica.

Es así, que en la **Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD**, en adelante), se establece por primera vez de manera expresa, un conjunto de derechos relacionados con el uso de dispositivos en el ámbito laboral, entre ellos, el derecho a la intimidad en el uso de los dispositivos digitales puestos a disposición del trabajador por su empleador; el derecho a la desconexión digital; el derecho a la intimidad frente al uso de dispositivos de videovigilancia y de grabación de sonidos en el lugar de trabajo, y el derecho a la intimidad ante la utilización de sistemas de geolocalización en el ámbito laboral <sup>7</sup>.

Por su parte, a fin de promover la conciliación de la vida laboral y familiar para un sano equilibrio, en 2019, mediante el Real Decreto-ley 6/2019 de **Medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación**, se modificó el artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores, estableciendo el derecho a la conciliación de la vida laboral y familiar a través del uso de las formas flexibles de trabajo, incluidas la fórmulas del trabajo a distancia <sup>8</sup>.

Finalmente en el Real Decreto-ley 8/2020, de Medidas urgentes **extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del Covid-19**, en donde se establece el carácter preferente del trabajo a distancia frente a otras medidas en relación con el empleo <sup>9</sup>.

En este apartado haremos un breve repaso sobre la regulación actual en España, y qué sucede en otros países de la UE y en Latinoamérica.

### 3.1. LA REGULACIÓN DEL TELETRABAJO EN ESPAÑA.

Destacamos, entre otros, los siguientes aspectos:

- ▶ Igualdad de derechos entre quienes desarrollan trabajo a distancia y quienes prestan servicios en los centros de trabajo.
- ▶ Voluntariedad y reversibilidad tanto para el trabajador como para el empleador.
- ▶ Acuerdo de teletrabajo celebrado por escrito y firmado entre el trabajador y el empleador.
- ▶ Derecho a la formación y a la promoción profesional, en los mismos términos que para quienes prestan servicios de forma presencial.
- ▶ El empleador está obligado a facilitar los medios, las herramientas digitales, software de teletrabajo y los equipos necesarios para que el trabajador pueda realizar sus funciones.
- ▶ Derecho al horario flexible.
- ▶ Derecho a la intimidad y a la protección de datos del trabajador cuando se utilicen medios telemáticos y de control de la prestación laboral.
- ▶ Derecho a la desconexión digital fuera del horario de trabajo.

Se obliga a los trabajadores a cumplir las instrucciones que la organización haya establecido sobre protección de datos y sobre seguridad de la información.

- ▶ La organización podrá adoptar las medidas que estime más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por la persona trabajadora de sus obligaciones y deberes laborales.

### 3.2.- LA REGULACIÓN COMUNITARIA DEL TELETRABAJO

#### 3.2.1. EL ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE TELETRABAJO

En el ámbito comunitario, en el mes de julio del año 2002 (revisado en 2009), los interlocutores sociales CES, UNICE, UNICE/UEAPME y CEEP <sup>10</sup> suscribieron el **Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo**, a fin de dar más seguridad a los teletrabajadores de la UE <sup>11</sup>.

En dicho Acuerdo se define al teletrabajo y regula varios aspectos clave de ésta modalidad, como el carácter voluntario, las condiciones de empleo, la igualdad de trato con el resto de trabajadores de la empresa, la posibilidad de retornar a su anterior situación de trabajador presencial, la protección de datos y el respeto por la vida privada, cuestiones relativas a los equipamientos, la salud y la seguridad, la organización del trabajo, la formación, y los derechos colectivos, así como su implementación y seguimiento.

#### 3.2.2. EL REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

El Reglamento General de Protección de Datos UE 2016/679 (en adelante RGPD) es de aplicación obligatoria a la actividad organizacional en general, y a las relaciones laborales en particular. En tal sentido, el empresario debe tener a su empleado como a uno de los interesados a proteger, y sobre el cuál debe cumplir todos los principios y exigencias del RGPD.

En RGPD establece que los Estados a través de su legislación o de Convenios Colectivos, podrán establecer normas específicas relativas al tratamiento de datos personales de los trabajadores en el ámbito laboral, en particular en relación con las condiciones en las que los datos personales pueden ser objeto de tratamiento sobre la base del consentimiento del trabajador, los fines de la contratación y la ejecución del contrato de trabajo, hasta su extinción <sup>12</sup>.

### 3.3. LA REGULACIÓN EN OTROS PAÍSES DE EUROPA Y LATINOAMÉRICA.

Con base en el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, los países en Europa han optado por regular el teletrabajo en su legislación laboral interna o por establecer sus condiciones mediante convenios colectivos sectoriales y/o mediante acuerdos de empresa.

Al igual que en España, en Latinoamérica ha primado la tendencia legislativa con normas específicas o bien con modificaciones a los Códigos de Trabajo, incluso muchos han incluido al teletrabajo en las normativas que declaran la emergencia sanitaria frente a la pandemia como modalidad preferente de trabajo.

En el siguiente cuadro detallaremos aquellos países que poseen regulación específica:

#### REGULACION EN OTROS PAISES DE EUROPA Y LATINOAMERICA

## TELETRABAJO

### EUROPA

**ALEMANIA**  
REGULADO POR CONVENIOS COLECTIVOS O ACUERDOS ENTRE PARTES

**ITALIA**  
LEY SOBRE LA TRABAJO AGGILE O SMART WORKING (2017)

**PORTUGAL**  
INCLUIDO EN EL CÓDIGO DE TRABALHO

**FRANCIA**  
INCLUIDO EN SU CODE DU TRAVAIL (2012)

**PAISES BAJOS**  
LES DE TRABAJO FLEXIBLE WET FLEXIBEL WERKEN 2016

**SUECIA**  
REGULADO POR CONVENIOS COLECTIVOS O ACUERDOS ENTRE PARTES

**BELGICA**  
EL TELETRABAJO ESTERUCTURAL ESTA REGULADO POR UN CONVENIO COLECTIVO DE 2005

**POLONIA**  
INCLUIDO EN EL CODIGO LABORAL

**REINO UNIDO**  
EL EMPLOYMENT RIGHTS ACT REGULA EL TRABAJO FLEXIBLE

**FINLANDIA**  
REGULADO POR CONVENIOS COLECTIVOS O ACUERDOS ENTRE PARTES

### LATINOAMERICA

**ARGENTINA**  
LEY 27.555 (2020)  
AUN NO HA ENTRADO EN VIGENCIA

**CHILE**  
LEY 21222  
2020

**ECUADOR**  
ACUERDO MINISTERIAL DE 2016  
REF. 2018 Y 2020

**BOLIVIA**  
DECRETO SUPREMO 4218  
Y REGLAMENTACION  
2020

**COSTA RICA**  
LEY 9738. DECRETO 42083  
2019

**MEXICO**  
REGULADO POR LA  
LEY FEDERAL DE TRABAJO

**PERU**  
LEY 30036. 2013

**BRASIL**  
INCORPORADO EN LA  
LEY DE TRABAJO EN 2017

**COLOMBIA**  
LEY 1221 2008  
DECRETO 884/2012

**PANAMA**  
INCLUIDO AL CODIGO DE TRABAJO  
MODIF. 2020

Autor:  
**JOSÉ  
LANZAS**

# Los derechos de privacidad, intimidad y desconexión digital en el teletrabajo



Los trabajadores cuentan con los derechos que les reconoce su ordenamiento jurídico, aun cuando realicen la jornada laboral fuera de su centro de trabajo. Ahora bien, las modalidades de trabajo a distancia, y más cuando han sido adoptadas de forma tan abrupta, podrían dar lugar a situaciones límite para los derechos de los trabajadores.

En este apartado pretendemos arrojar luz sobre la forma idónea de garantizar los derechos y libertades de los trabajadores durante el teletrabajo, mientras que se utilizan las capacidades de control reconocidas a las empresas.





#### 4.1. CONTROL EMPRESARIAL Y DERECHO A LA INTIMIDAD DE LOS TRABAJADORES

El derecho fundamental a la intimidad personal y familiar reconocido en el artículo 18 de la Constitución española y en el artículo 8 del Convenio Europeo de Derechos Humanos, protege a los trabajadores incluso en el ámbito laboral.

La capacidad de control laboral por parte del empleador es un derecho, e incluso podríamos decir que en determinados ámbitos una obligación, pero que esta tiene límites. Teniendo como base lo anterior, el Estatuto de los Trabajadores (ET), reconoce:

> Art. 20.3 la capacidad del empresario a controlar el cumplimiento laboral de sus empleados al establecer que *"...el empresario podrá adoptar las medidas que estime más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por el trabajador de sus obligaciones y deberes laborales..."*

> Art. 4.2.e que los trabajadores tienen derecho *"...al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad..."*.

El peligro de estos mecanismos de control es que pueden resultar muy intrusivos y vulnerar los derechos a la dignidad, a la intimidad personal y familiar, al secreto de las comunicaciones y a la propia imagen de los empleados. El WP29, ahora Data Protection Board, en su WP 249, sostuvo que *"La rápida adopción de las nuevas tecnologías de la información en el lugar de trabajo, en términos de infraestructura, aplicaciones y dispositivos inteligentes, permite nuevos tipos de tratamiento de datos sistemáticos y potencialmente invasivos"* <sup>13</sup>.

Para garantizar los derechos de los empleados durante procesos de control laboral, es necesario tomar en consideración lo que recoge la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen<sup>14</sup>; con carácter general, los principios del RGPD y todas sus obligaciones para el tratamiento de datos del personal; cuando corresponda, cumplir con lo recogido en los artículos 87 a 91 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; y según sea necesario, los art. 17 a 22 de la Ley de Trabajo a distancia, junto con el resto de normativa que hemos mencionado en el apartado anterior.

#### 4.1.1 PROPORCIONALIDAD: ANÁLISIS PREVIO A LA IMPLANTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE CONTROL LABORAL

Antes de implantar una medida de control laboral, de la naturaleza que sea, debe determinarse cuál es el parámetro más indicativo del rendimiento del trabajador. Posteriormente, es necesario realizar un análisis de la proporcionalidad de la medida en la que se realice una ponderación de los intereses de las partes que están en juego (STS 594/2018, 8-2-2018).

Para ello, una herramienta idónea es la que el Tribunal Europeo de Derechos Humanos ha elaborado en forma de preguntas, a partir de los criterios asentados por la doctrina “Barbulescu” (STEDH 5-9-2017). En concreto, se trata de una lista de criterios que nos orientan a la hora de evaluar si una medida de control supera los juicios de idoneidad, necesidad y proporcionalidad, reconocidos por la jurisprudencia de nuestros tribunales (SSTC 49/1999, 184/2003, 39/2019 y STEDH 17-10-2019 López Ribalda II, entre muchas otras). Estos criterios son:

**¿EL EMPLEADO HA SIDO INFORMADO DE MANERA CLARA Y PREVIA DE LA POSIBILIDAD DE QUE EL EMPLEADOR TOMA MEDIDAS PARA SUPERVISAR SU CORRESPONDENCIA Y OTRAS COMUNICACIONES, ASÍ COMO LA APLICACIÓN DE TALES MEDIDAS?**

MIENTRAS MÁS COMPLETA SEA LA INFORMACIÓN, MÁS FÁCIL SERÁ DEMOSTRAR LA PROPORCIONALIDAD. ADEMÁS PODRÍA SERVIR COMO MECANISMO DISUASORIO DE COMPORTAMIENTOS NEGLIGENTES

**¿SE HA UTILIZADO EL SISTEMA DE VIGILANCIA MENOS INTRUSIVO PARA EL EMPLEADO?**

CUANTO MAYOR SEA LA INVASIÓN EN LOS DERECHOS DEL TRABAJADOR, MAYORES DEBERÁN SER EL RESTO DE SALVAGUARDAS ADOPTADAS POR LA EMPRESA

**¿EL EMPLEADOR HA PRESENTADO ARGUMENTOS LEGÍTIMOS PARA JUSTIFICAR LA VIGILANCIA DE LAS COMUNICACIONES?**

UNA SOSPECHA RAZONABLE DE QUE SE ESTÉ COMETIENDO UN ACTO DELICTIVO TIENE MÁS PESO QUE LA VIGILANCIA DE QUE EL TRABAJADOR NO MALGASTA SU TIEMPO DE TRABAJO

**¿LAS CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR CONCUERDA CON EL OBJETIVO DECLARADO DE LA MEDIDA?**

NO SERÍA COHERENTE CON LA FINALIDAD, POR EJEMPLO, QUE EL EMPRESARIO PUBLIQUE EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN LOS DATOS OBTENIDOS CON LAS MEDIDAS DE VIGILANCIA

**¿SE LE HAN OFRECIDO GARANTÍAS ADECUADAS AL TRABAJADOR DURANTE Y DESPUÉS DE LA VIGILANCIA?**

UNA GARANTÍA CONSISTIRÍA EN ESTABLECER MEDIDAS QUE IMPIDAN QUE EL EMPRESARIO PUDIERA ACCEDER A MÁS INFORMACIÓN DE LA QUE LE HA COMUNICADO AL TRABAJADOR

#### 4.1.2 RECOMENDACIONES ANTES DE IMPLANTAR UNA MEDIDA DE CONTROL LABORAL

En atención a lo todo lo anterior, y con ánimo de ayudar a mantener un nivel adecuado de garantía de los derechos de las partes, les proponemos estas recomendaciones básicas:

- > Identificar la finalidad de la medida, y limitar su alcance.
- > Analizar todas las alternativas existentes para descartar que exista una medida igual de efectiva pero menos lesiva. En caso que no, escoger el sistema que menos afecte a los trabajadores.
- > Informar al trabajador en todo momento de las medidas aplicadas, los procedimientos de implantación y vigilancia, los derechos, deberes, y resguardos que le asisten.
- > Establecer garantías que impidan que los datos sean utilizados para objetivos distintos de los comunicados, sean comunicados a terceros no autorizados, entre otros.
- > Si se diseña un protocolo, cumplirlo.
- > En todo caso, es importante evaluar cada caso, y realizar los análisis de ponderación conforme a la doctrina mencionada y los criterios de nuestros tribunales.

### 4.2. CONTROLES LABORALES MÁS HABITUALES EN EL TELETRABAJO:

#### 4.2.1. EL DEL USO DE LOS DISPOSITIVOS DIGITALES PUESTOS A DISPOSICIÓN POR LA EMPRESA

Cuando la empresa proporcione dispositivos digitales a los trabajadores deberá establecer **criterios de utilización o políticas de uso** de estos equipos y medios (artículos 87 LOPDGD y 17 LTD), los cuales tendrán que ser respetados por los trabajadores. En la elaboración de estos criterios deberá participar la representación legal de los empleados y podrán incluirse disposiciones al respecto en los convenios o acuerdos colectivos.

Dejar claro los usos permitidos y los prohibidos puede proporcionar la seguridad necesaria para evitar que surjan conflictos entre las empresas y sus empleados. No obstante, en todo caso, las medidas de control que se implementen deben superar el juicio de proporcionalidad.

#### 4.2.2. VIDEOVIGILANCIA, GRABACIONES Y GEOLOCALIZACIÓN

Antes de implantar una medida de control laboral de esta u otra naturaleza, es necesario realizar un control de proporcionalidad, idoneidad y necesidad. A grandes rasgos y de forma básica, dejamos unos puntos relevantes a tener en cuenta, en estos supuestos:

**Videovigilancia:** es obligatorio informar de forma previa, expresa, clara y concisa, a los trabajadores y a sus representantes. La información deberá de cumplir, al menos, los extremos contenidos en el artículo 13 RGPD en relación con el 11 LOPDGDD. La puesta en marcha de la medida y las obligaciones de información asociadas vendrán dadas tanto por la norma, el caso concreto y la jurisprudencia asociada al caso concreto.

La ley prohíbe realizar grabaciones en lugares destinados al descanso o esparcimiento de los trabajadores o los empleados públicos <sup>15</sup>. Cuando se teletrabaja desde casa, los lugares de esparcimiento y de trabajo no están separados. Por ello, el empresario deberá comprobar, caso por caso, que las medidas se limitan a la zona de trabajo. En este caso es una medida a analizar mucho, antes de implementar.

**Grabación de los sonidos:** como mecanismo de control solo es admitida en el centro de trabajo (89.3 LOPDGDD). Utilizar estos mecanismos en la casa de los trabajadores o en lugares distintos al centro de trabajo está prohibido.

**Geolocalización:** los empleadores habrán de informar de forma expresa y previa, clara e inequívoca, a los trabajadores o los empleados públicos y a sus representantes, acerca de la existencia y características de estos dispositivos, la finalidad de la medida y de los derechos de los trabajadores. Este es uno de los casos que en ámbito del teletrabajo debe ser evaluado con cautela desde el punto de vista de la protección de datos y del impacto en los derechos de los trabajadores.

#### 4.3. LA DESCONEXIÓN DIGITAL

Los trabajadores tienen derecho a que se respete su tiempo de descanso, permiso y vacaciones, así como su intimidad personal y familiar. La regulación de este derecho es escasa, toda vez que para ello deberá tenerse en cuenta la actividad o industria de que se trate.

El Estatuto de los Trabajadores y la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público garantizan este derecho. A su vez, la LOPDGDD y la Ley de Trabajo a Distancia establecen la obligación del empresario de elaborar una política interna, en la que se regulen *«las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y de sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática»*. No es obligatorio llegar a un acuerdo con los trabajadores, pero es recomendable hacerlo.

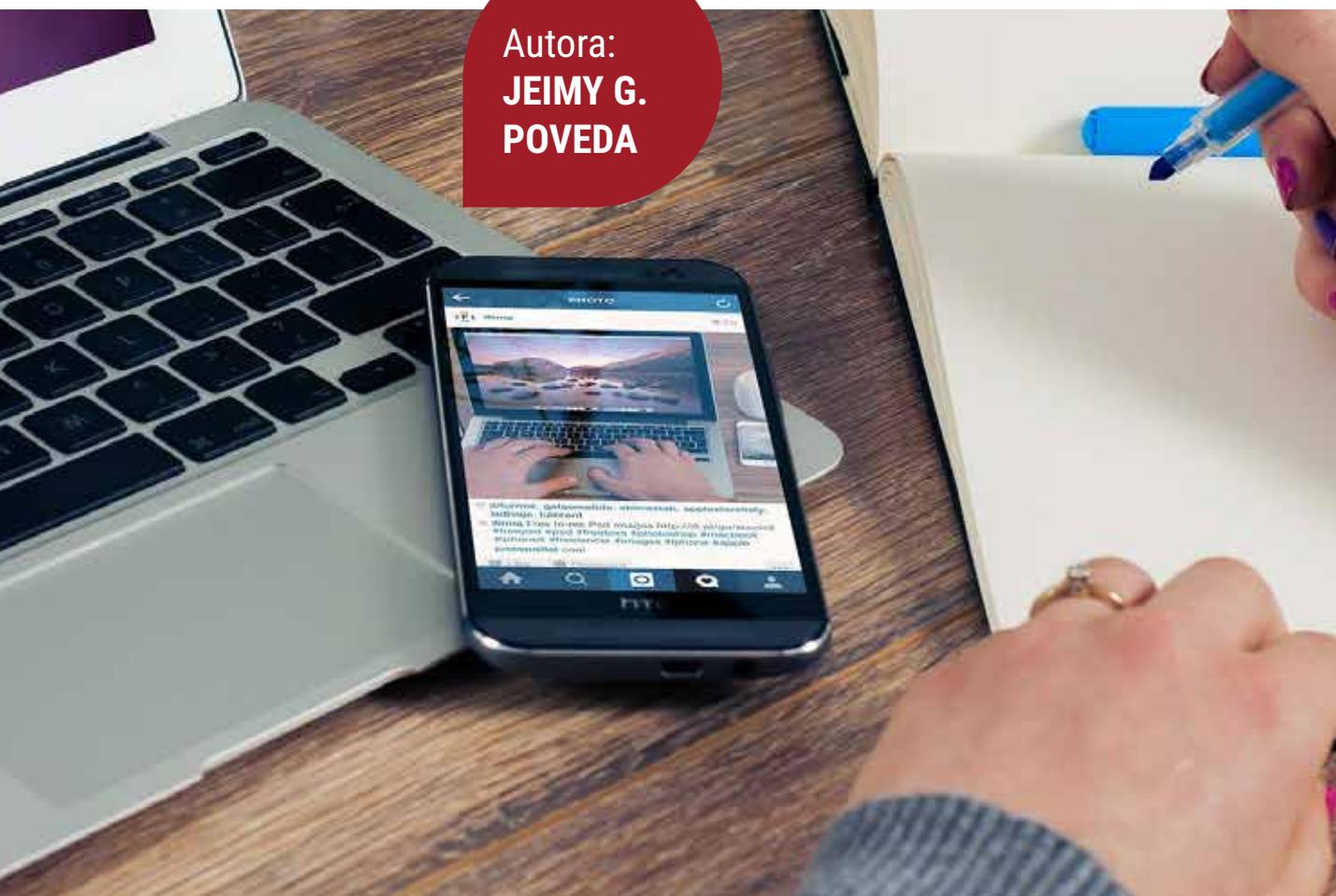
La empresa, previa audiencia de la representación legal de las personas trabajadoras, debe elaborar una política interna en la que defina los horarios de trabajo, los tiempos de descanso en los que no tendrán que contestar y las situaciones excepcionales en las que, a pesar de ser período de descanso, tendrán que responder, por ejemplo: situaciones de emergencia, causas de fuerza mayor, etc. Este último supuesto dependerá de diversos factores como la función del trabajador o la duración de su jornada, ya que podría pactarse un menor tiempo de trabajo (jornada parcial) a cambio de una mayor disponibilidad.

# Seguridad de la información durante el teletrabajo

La información es uno de los activos más valiosos que tienen las organizaciones, de ahí una frase muy conocida que reza que “los datos son el oro negro de nuestra generación”. Pero si además entre esa información contamos con datos personales, el valor crece, y los riesgos en su seguridad también.

> **La información requiere digitalización y avance.** Uno de los mayores saltos a nivel de transformación digital de las organizaciones, a día de hoy, ha sido el propiciado por la pandemia del Covid-19, que obligó a todo el tejido empresarial, institucional y gubernamental a teletrabajar, estuvieran o no preparados para ello.

Autora:  
**JEIMY G. POVEDA**



> **El teletrabajo implica el tratamiento de información**, incluidos datos personales, desde ubicaciones distintas al centro habitual de trabajo, con lo que es necesario plantear nuevas medidas de seguridad adaptadas a la nueva ubicación o la movilidad de la misma.

Con teletrabajo podemos decir que estamos ante un caldo de cultivo perfecto para una brecha de seguridad, compuesto por los riesgos asociados a aspectos como:

- ▶ El notable uso de herramientas de comunicación y transmisión de datos. En muchos casos desconocidas total o parcialmente por los usuarios.
- ▶ La ingente cantidad de datos, personales o no, que se tratan y transmiten.
- ▶ El uso de dispositivos propios de los usuarios para teletrabajar.
- ▶ La falta de concienciación, información, formación o diligencia debida de los usuarios durante el tratamiento de datos.
- ▶ La pérdida de control por parte de los empleadores de la información y equipos facilitada a los empleados.

### 5.1. MEDIDAS DE SEGURIDAD DURANTE EL TELETRABAJO.

Para garantizar un nivel de seguridad de la información y de protección de datos personales adecuado, durante actividades de teletrabajo, es necesario aplicar cuantas medidas de seguridad sea posible para mitigar la probabilidad de materialización de los riesgos.

#### 5.1.1. LA GESTIÓN DEL RIESGO PARA DEFINIR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD A IMPLEMENTAR.

Es necesario identificar los riesgos, el impacto que podrían causar y la probabilidad de que se materialicen. La gestión de riesgos puede realizarse, entre otros, a partir de metodologías como las de la familia ISO 31000, o Magerit, a partir de aplicar estándares tales como la familia de los 27000 o el Esquema Nacional de Seguridad, o incluso aplicando buenas prácticas del Management of Risk.

Sea cual sea la forma de gestionar el riesgo, al final lo importante es analizar:

#### 1. En relación a la información tratada:

- > La tipología de información que se trata; el nivel de confidencialidad de la información, el volumen de datos y afectados, etc.
- > El posible impacto que pudiera tener esa información en la protección de datos, y otros derechos y libertades de los interesados.
- > Las herramientas y dispositivos utilizados para tratar la información, así como su propietario.
- > La cantidad de usuarios, interacciones, y sujetos involucrados en el tratamiento.
- > La normativa aplicable a la organización y sus actividades. No solo de protección de datos.
- > La resiliencia, disponibilidad, integridad, y cualquier otra dimensión que afecte los niveles de servicios acordados con clientes.

#### 2. En la gestión de los riesgos:

- > La lista de riesgos identificados, la probabilidad de que se materialicen, así como el impacto de dicha materialización, tanto para la organización como para los posibles afectados.
- > La lista de medidas a aplicar para eliminar, mitigar o transferir el riesgo, o en su defecto, la aceptación del riesgo o finalización del tratamiento.
- > Definir la prioridad de implantación, propietario del riesgo, presupuesto y plazos para la gestión.

### 5.1.2. LAS 10 MEDIDAS DE SEGURIDAD BÁSICAS Y MÍNIMAS EN EL TELETRABAJO.

Esta es una relación básica, de mínimos, de aquellas medidas de seguridad que desde el punto de vista de una combinación, privacidad + seguridad básica, toda organización o profesional que desarrolle teletrabajo debería aplicar.

- 1 Tener una política de seguridad y procedimientos/protocolos de seguridad.
- 2 Tener un inventario de activos.
- 3 Contar con programas de protección antivirus, firewall, protección ante código dañino y otros riesgos.
- 4 Concienciar, formar e informar a los usuarios del sistema. Definir y trasladar sus obligaciones, normas a aplicar, protocolos a cumplir, etc.
- 5 Identificar a los usuarios del sistema; caracterizar los puestos de trabajo. Gestionar los derechos acceso y los privilegios; los mecanismos de autenticación.
- 6 Copias de seguridad (backup).
- 7 Protección de las aplicaciones informáticas. Identificación de las utilizadas, fines, datos tratados, limitación de uso, gestión de accesos y privilegios. Cumplimiento legal RGPD.
- 8 Protección de los soportes de información, etiquetarlos y llevar un registro de contenido, persona responsable, etc.
- 9 Protección física de equipos. Gestión de accesos remotos, borrado y destrucción, etc.
- 10 Tener un plan de mantenimiento y revisión de la seguridad.

Es necesario en todo caso realizar la correspondiente evaluación de riesgos para conocer todos los riesgos y las medidas de seguridad necesarias. Y por supuesto, contar con apoyo y asesoramiento técnico especializado.

### 5.1.3. RECURSOS ÚTILES EN RELACIÓN A MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DURANTE EL TELETRABAJO:

- > BP/18- Recomendaciones de seguridad para situaciones de teletrabajo y refuerzo en vigilancia. De 20 de mayo 2020. 16 (CCN-CERT).
- > Medidas de seguridad para acceso remoto 17 (CCN-CERT).
- > Ciberseguridad en el teletrabajo: una guía de aproximación para el empresario 18 (INCIBE).
- > Recomendaciones para proteger los datos personales en situaciones de movilidad y teletrabajo 19 (AEPD).
- > Check list de seguridad para empleadores 20 . (ICO) English.
- > Trae tu propio dispositivo (en teletrabajo) 21 (ICO) English.
- > Teletrabajo, guías y recursos del Cybersecurity and infraestructura Security –EEUU- Agency 22 .

# Cómo gestionar un incidente de seguridad durante el teletrabajo

Autor:  
**MIGUEL  
A. LÓPEZ**

La naturaleza de este apartado es centrarse en las obligaciones del empresario o profesional que sufre una brecha de seguridad por no adoptar las medidas de seguridad oportunas, o bien, porque aún después de implantarlas, resultaron insuficientes o que por un error humano, no pudieron aplicarse.

Una brecha de seguridad es, en un lenguaje sencillo y a grosso modo, una violación de un sistema de defensa, ya sea físico o lógico. En este apartado nos centraremos en aquellas transgresiones que puedan suponer un impacto sobre datos personales. El RGPD define la violación de seguridad de los datos personales como: *"...aquellas violaciones que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizado a datos..."*.

## 6.1. INCIDENTES DE SEGURIDAD VS INCIDENTES DE SEGURIDAD QUE AFECTAN A DATOS PERSONALES

Una de las obligaciones, cuando se tiene una brecha de seguridad que afecta datos personales, es la notificación de la misma, según corresponda, a la Agencia Española de Protección de Datos, en adelante AEPD.

Si bien toda brecha de seguridad presenta un peligro para las empresas, no hay obligación de notificar esa brecha a la autoridad de control siempre y en todo caso que afecte datos personales. Y es que, puede ocurrir que no implique ningún tipo de riesgo efectivo para los datos que son objeto de tratamiento.

Como bien apunta la AEPD, *"...aunque todas las brechas de datos personales son incidentes de seguridad, no todos los incidentes de seguridad son necesariamente brechas de datos personales..."*.

### Ejemplos de brechas:

**Con datos personales.** Ilustremos esta idea con un ejemplo práctico. En 2014 se produjo uno de los peores ciberataques conocidos y que sufrió Sony Pictures. El grupo autodenominado "Guardians of Peace" provocó una brecha en la seguridad que se saldó con el acceso no autorizado a más de 100 terabytes de datos, entre los que podemos mencionar: números de identificación fiscal, salarios, informes médicos y correos electrónicos bastante comprometidos.

**Sin afectación de datos personales.** Un ejemplo, sumamente reciente, es el ataque sufrido por la Agencia Europea del Medicamento <sup>23</sup>. La EMA (European Medicines Agency) lanzó un comunicado anunciando la apertura de una investigación sobre un ciberataque cuyas consecuencias a priori se desconocen, pero Pfizer y BioNTech han informado que dicho ataque ha logrado acceder a documentos relativos a su vacuna, almacenados en los sistemas de la EMA. A pesar de ello han detallado que por el momento no tienen "conocimiento" de que "se haya identificado a ningún participante del estudio a través de los datos a los que se ha accedido".

Consecuentemente, podemos afirmar que, las brechas de seguridad que afectan a datos personales pueden generar consecuencias de proporciones titánicas para los responsables del tratamiento de esos datos y particularmente para los interesados, y por ese motivo son las brechas que sí se comunican a la autoridad de control.

## 6.2. CUANDO Y COMO DEBE NOTIFICAR A LA AEPD O A LOS INTERESADOS UNA BRECHA

Una vez producida una brecha de seguridad y prevenidos de que hay un riesgo considerable de violación de datos personales, el responsable ha de comunicarlo de inmediato y en un plazo no superior a 72 horas ante la autoridad de control, en el caso de España, ante la Agencia Española de Protección de Datos. Comunicación cuyo contenido mínimo marca el apartado tercero del art 33 del Reglamento General de Protección de Datos.

En el caso de que, esta brecha, implique un elevado riesgo para los derechos de los interesados, el responsable habrá de dirigirse tanto a la Autoridad de Control como a los interesados, sin dilaciones indebidas y de una forma clara, sencilla y accesible.

Podríamos esquematizarlo de la siguiente manera:



En lo relativo al teletrabajo, y sobre todo para los casos de movilidad, la AEPD recomienda con buen criterio informar inmediatamente ante cualquier sospecha de compromiso de la información tratada.

Los empleados deben conocer las medidas de seguridad, qué es una brecha, y el protocolo a seguir en caso de tener una, y capacidad para comunicarse con el delegado de protección de datos y con el responsable de seguridad de la información <sup>24</sup> en caso de ser necesario.



Como dato a tener en cuenta, la AEPD suele publicar la estadística de las brechas que le son notificadas. Para hacernos a una idea, este es el gráfico de las notificaciones que ha recibido este año:

EVOLUCIÓN NOTIFICACIONES	
Total 2018	547
Total 2019	1460
Acumulado 2020	1106
Octubre 2019	266
Noviembre 2019	209
Diciembre 2019	164
Enero 2020	166
Febrero 2020	177
Marzo 2020	92
Abril 2020	99
Mayo 2020	90
Junio 2020	87
Julio 2020	135
Agosto 2020	61
Septiembre 2020	94
Octubre 2020	105

Ilustración 1  
Tabla ofrecida por la AEPD  
<https://www.aepd.es/sites/default/files/2020-11/informe-brechas-2020-10.pdf>



# Conclusiones

El teletrabajo ha sido una de las tablas de salvación para la continuidad de negocio de las empresas, en medio de la irrupción de la crisis sanitaria generada por la pandemia del Covid-19.

Por los datos aportados en relación a su evolución durante la misma, podemos concluir que es un fenómeno que ha venido para quedarse, ya que los actores implicados han podido disfrutar de las mieles de su aplicación. Curiosamente, como actores no solo hablamos de empresa y empleados, también de clientes y proveedores, ya que también se han visto grandemente beneficiados a nivel de ahorro de costes, así como de uno de los activos más valiosos que tiene el ser humano, el tiempo.

Claramente se trata de un cambio de paradigma, toda vez que el teletrabajo ha traído efectos favorables, e incluso estructurales en la cultura de trabajo de las organizaciones.

Sin embargo, también nos ha planteado una serie de retos que afectan, por un lado, a la privacidad y al entorno laboral y por otro, a la seguridad de la información, uno de los principales activos de las empresas.

Podemos concluir que teletrabajar y controlar el rendimiento del personal no están reñidos, siempre que se respeten los límites dibujados por la normativa y la jurisprudencia, que se apliquen medidas de seguridad idóneas y se gestionen los riesgos, y que se forme, informe, conciencia y mantenga proactivo al personal inmerso en el proceso.

Esperamos con este paper haber aportado una visión desde el punto de la privacidad, los derechos de los trabajadores y de los empresarios, y desde el de la seguridad de los datos personales, que permita un mayor refuerzo en los procesos y protocolos de las organizaciones, y que se materialice en un reconocimiento, defensa y garantía de todas las partes.

## APÉNDICE

Grupo de Expertos  
itsm4privacidad

## COORDINACIÓN DEL PAPER:

Jeimy G. Poveda

## AUTORES:

### Jeimy G. Poveda

Team Leader Grupo de Expertos itSM4PRIVACIDAD  
del Comité de Estándares de itSMF España.

### Gabriela E. Lis

<https://www.linkedin.com/in/gabriela-lis-2a8a9a27/>

### José Lanzas

<https://www.linkedin.com/in/josé-lanzas-romero-1a04aa130/>

### Miguel Ángel López

<https://www.linkedin.com/in/miguel-ángel-lópez-rodr%C3%ADguez-977864173/>

# Referencias

- 1** Indicador de Confianza Empresarial (ICE) Módulo de Opinión sobre el Impacto de la COVID-19. INE [https://www.ine.es/daco/daco42/ice/ice\\_mod\\_covid\\_0320.pdf](https://www.ine.es/daco/daco42/ice/ice_mod_covid_0320.pdf)
- 2** Work-At-Home After Covid-19 <https://globalworkplaceanalytics.com/work-at-home-after-covid-19-our-forecast>
- 3** Datos de EU Labor Force Survey 2019 <https://ec.europa.eu/eurostat/web/microdata/european-union-labour-force-survey>
- 4** Teletrabajo en España y la UE. INE [https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es\\_ES&c=INECifrasINE\\_C&cid=1259952649680&p=1254735116567&pagename=ProductosYServicios%2FINECifrasINE\\_C%2FPYSDetalleCifrasINE](https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INECifrasINE_C&cid=1259952649680&p=1254735116567&pagename=ProductosYServicios%2FINECifrasINE_C%2FPYSDetalleCifrasINE)
- 5** Eurofound, Living, working and COVID-19 2020 [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef20059en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef20059en.pdf)
- 6** Indicador de Confianza Empresarial (ICE) Módulo de Opinión sobre el Impacto de la COVID-19. INE [https://www.ine.es/daco/daco42/ice/ice\\_mod\\_covid\\_0320.pdf](https://www.ine.es/daco/daco42/ice/ice_mod_covid_0320.pdf)
- 7** Conf. Artículos 87 a 91 de la LOPDPGDD <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-16673>
- 8** Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2019/03/01/6>
- 9** Real Decreto-ley 8/2020 <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2020/03/17/8>
- 10** Confederación Europea de Sindicatos (CES), la Unión de Confederaciones de la Industria y de Empresarios de Europa (UNICE), la Unión Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa (UNICE/JEAPME) y el Centro Europeo de la Empresa Pública (CEEP)
- 11** <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISUM%3Ac10131>
- 12** Considerando (155) y artículo 88 RGPD <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>
- 13** Dictamen 2/2017 sobre el tratamiento de datos en el trabajo, adoptado el 8 de junio de 2017 (WP 249), [https://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item\\_id=610169](https://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item_id=610169)
- 14** Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1982-11196>
- 15** Aunque ha habido tribunales que en casos muy excepcionales han permitido grabaciones puntuales en estos espacios (STSJ Andalucía 3838/2017)
- 16** Centro Criptológico Nacional <https://www.ccn-cert.cni.es/informes/informes-ccn-cert-publicos/4691-ccn-cert-bp-18-recomendaciones-de-seguridad-para-situaciones-de-teletrabajo-y-refuerzo-en-vigilancia-1/file.html>
- 17** Centro Criptológico Nacional <https://www.ccn.cni.es/index.php/es/docman/documentos-publicos/abstract/191-abstract-politica-de-acceso-remoto-seguro/file>
- 18** INCIBE [https://www.incibe.es/sites/default/files/contenidos/guias/doc/ciberseguridad\\_en\\_el\\_teletrabajo.pdf](https://www.incibe.es/sites/default/files/contenidos/guias/doc/ciberseguridad_en_el_teletrabajo.pdf)
- 19** Agencia Española de Protección de Datos Nota técnica para proteger datos en el teletrabajo <https://www.aepd.es/sites/default/files/2020-04/nota-tecnica-proteger-datos-teletrabajo.pdf>
- 20** England Information Commissioner Office <https://ico.org.uk/for-organisations/working-from-home/working-from-home-security-checklists-for-employers/>
- 21** England Information Commissioner Office <https://ico.org.uk/for-organisations/working-from-home/bring-your-own-device-what-should-we-consider/>
- 22** Cybersecurity and infraestructura Security – EEUU- Agency <https://www.cisa.gov/telework>
- 23** <https://www.rtve.es/noticias/20201210/agencia-europea-del-medicamento-denuncia-ciberataque/2059578.shtml>
- 24** Recomendaciones para proteger los datos personales en situaciones de movilidad y teletrabajo, Unidad de Evaluación y Estudios Tecnológicos, Agencia Española de Protección de Datos. <https://www.aepd.es/sites/default/files/2020-04/nota-tecnica-proteger-datos-teletrabajo.pdf>

# ¡Cogiendo inercia!

Parece que fuera ayer que empezamos la gran aventura de itSM4Agile, justo antes de las vacaciones se inició con una llamada de Javier Peris y... ¡a por ello!

El diccionario define 'inercia' como "propiedad de los cuerpos de mantener su estado de reposo o movimiento si no es por la acción de una fuerza." y, en este caso, es la **voluntad del Grupo de Trabajo de itSM4Agile de seguir creciendo, aprendiendo y ser un referente en la generación de contenido y conocimiento sobre Agilidad en castellano.**

Este año hemos visto como la Agilidad nos ayuda a gestionar situaciones complejas, ya sean proyectos, productos o servicios. Durante nuestras reuniones del Grupo de Expertos, ya sea gracias a nuestros destacados ponentes o al posterior intercambio de ideas, experiencias y opiniones, hemos visto algunas de las claves que pueden ayudarnos.

Tuve el inmenso placer de ser el primer ponente de 2020 de itSM4Agile. Hablamos durante toda la sesión de adopciones ágiles y cómo podemos ayudar a nuestras compañías a movernos de una mentalidad más tradicional, a ir adoptando el pensamiento ágil.

¿Cómo hacerlo? En un simple concepto: sigamos el ciclo de **Deming. Plan – Do – Check – Act**; planeamos un cambio, ejecutemos las acciones necesarias, evaluemos el resultado y actuemos adaptando el cambio, el plan. Muy similar al 'Inspect & Adapt' de Scrum, como podéis observar.



<https://news.itSMF.es>

Nuestro siguiente ponente fue Pablo Miangolarra que nos habló en detalle de cómo abordar altos niveles de complejidad. Desde nuestro punto de vista seguimos con la línea anterior: trabajar con hipótesis, cuanto más en paralelo mejor, y en ciclos de evaluación cortos para validarlas. De esta manera conseguimos evaluar iterativamente nuestros planes, o hipótesis, y adaptarnos al entorno de complejidad lo más rápido posible.

Este es un concepto que vale la pena destacar: la Agilidad no se traduce en proporcionar más producto o servicio más rápido, sino en adaptarnos más rápido a nuestro entorno para poder proporcionar el producto o servicio que más se ajuste a las necesidades a cubrir: **do the right thing at the right time (in the right way)**.

¿Cómo nos organizamos para conseguir evaluar proactivamente nuestros planes y/o hipótesis? Cristian Sances nos enseñaba toda la ciencia detrás de la formación de un equipo. ¿Existe 'tamaño idóneo'? ¿Cuán complicada es la comunicación en un equipo dependiendo de su tamaño? Como suele pasar no hay una única respuesta correcta: lo que si es claro es que **cuanto más pequeño es un equipo menos esfuerzo (y por lo tanto coste) requiere para la comunicación entre sus miembros**.

Como colofón a este 'peculiar' año en el **Vision20 colaboró con nosotros Teodora Bozheva** con la que volvimos a hablar de adaptación iterativa. En su ponencia "Desarrollo de la Agilidad empresarial con el Kanban Maturity Model" vimos cómo una organización puede adoptar Kanban... ¡iterativa e incrementalmente! De esta manera las organizaciones, gracias al KMM, puede adoptar Kanban paso a paso, evaluando las hipótesis y planes iniciales para saber en qué momento adoptar nuevos conceptos o si vale la pena seguir consolidando los aprendidos.



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA ➡

Y es que, **¿Qué mejor año que este 2020 para darnos cuenta de que para sobrevivir y perdurar es necesario ser Ágiles?** Adaptarnos lo más rápidamente posible a nuestro entorno es la única manera en que nosotros mismos y las organizaciones a las que pertenecemos podamos perdurar.

Acabado este año, **¿Qué nos espera el año que viene?** Ya tenemos maravillosos ponentes para los primeros meses, desde organizaciones y empresas de renombre internacional hasta líderes de opinión y de cambio, con ellos **seguiremos creando contenido y conocimiento, seguiremos aprendiendo, de casos de éxito, de experiencias personales, de conocimiento y sabiduría adquirida.**

**¿A qué esperáis? ¡Estáis más que invitados a venir y colaborar!**

**itSMF**  
ESPAÑA

**JAVIER  
HERNÁNDEZ  
BRAÑA**

Team Leader  
ITSM4Agile  
de itSMF España



ITSM y Agilidad,  
juntos cada

**PRIMER  
LUNES**  
*de mes*

Un encuentro de acceso libre al que puedes asistir de manera remota y donde los principales protagonistas del sector comparten sus experiencias, conocimientos y anécdotas para mantenerse constantemente actualizados.



**MÁS INFORMACIÓN**  
<https://news.itsmf.es>



**¿Quieres formar parte  
del Grupo de Expertos**

## **ITSM4Agile de itSMF España?**

Los Grupos de Expertos del Comité de Estándares de itSMF España llevan a cabo una importante labor de búsqueda de sinergias entre los nuevos Paradigmas, Enfoques, Marcos Modelos y Estándares respecto del Gobierno y la Gestión del Servicio y visibilizan el trabajo de los especialistas en estas materias a través de la creación de artículos, informes, ponencias así como a través de su participación en eventos de relevancia nacional e internacional.

Las Reuniones Mensuales de los Grupos de Expertos del Comité de Estándares de itSMF España son una fantástica oportunidad para intercambiar conocimientos, experiencias y anécdotas entre profesionales con un objetivo común, la formación continua.

Si estás interesado en formar parte del Grupo de Expertos ITSM4Agile del Comité de Estándares de itSMF España, contacta con [estandares@itsmf.es](mailto:estandares@itsmf.es)

Puedes ver toda la actividad de los Grupos de Expertos de itSMF España en <https://news.itsmf.es>

**itSMF**  
E S P A Ñ A

# El equipo de procesos de itSMF España en plena automatización BPM

Finalizamos el año en el que muchos hemos vivido un sinfín de reuniones virtuales, como consecuencia del necesario teletrabajo, y con la incertidumbre de qué nos acontecerá en los siguientes días, y no digamos semanas o meses. El participar en una asociación como itSMF España, facilita sentir que estás colaborando en algo importante que da valor a la comunidad de asociados y amigos. Y aunque hemos tenido poco contacto presencial, hemos estado virtualmente colaborando con tesón.

Mi responsabilidad como miembro del equipo directivo de itSMF España, asumida con entusiasmo e ilusión desde 2019, se ha visto gratificada en muchos momentos, y no solamente en los buenos acontecimientos del aplauso fácil, sino en aquellos momentos que teníamos retos complicados y se han conseguido por el apoyo humano, que tanto valoro.

En estas fechas, es momento de reflexión, balance y también de reconocer y agradecer a todos aquellos que han dedicado parte de su tiempo a los demás de manera gratuita y voluntaria.

Mi equipo del grupo de interés de **ITSM4BPM** y del **Comité de Transformación Digital**, me ha proporcionado el apoyo necesario e incondicional para **focalizarnos en el camino de la automatización digital que necesita la Asociación**, con el objetivo de dar un mejor servicio a todos los asociados, amigos y patrocinadores de itSMF España. Quiero transmitir mi mayor agradecimiento y gratitud por todo el trabajo, entusiasmo e ilusión que están demostrando **Fabiola Álvarez, Jesús Romano, Ignacio Quishpe, Luis del Río Vicente, Pau Frau, Cristian Roibu, Marcus Ernst y Bruna Santos de Oliveira**. Profesionales de los procesos que están colaborando semana a semana en automatizar los procesos de la asociación bajo tecnologías BPM, que en 2021 ofrecerán muchos beneficios a todos los que creamos esta magnífica comunidad del Gobierno y la Gestión del Servicio. Agradezco también a **Almudena Anocibar, Paloma Giraudo y Javier Peris**, su ayuda para la validación de los procesos modelados, y su apoyo.



Un hito a destacar en 2020, sin duda, es **nuestra contribución en VISION2020**, con la participación de **Antonio Valle**, Global Head of Process Automation Cloud Architecture en BBVA, con su ponencia “Rompiendo moldes en BBVA, nuestro camino hacia la automatización de procesos”, explicando su caso de éxito en conseguir ser una organización orientada a los procesos, un objetivo que ha requerido de un cambio cultural además de un cambio tecnológico. Agradezco a Antonio su colaboración con el grupo ITSM4BPM explicando con gran detalle su experiencia y las lecciones aprendidas.

Además, el grupo de interés en ITSM4BPM ha contribuido desde el verano con **tres charlas los tercer lunes de cada mes**: arrancando el ciclo yo mismo, en septiembre, con la ponencia “Business Process Management más viva que nunca, necesitas BPM sí o sí». En octubre, **Marcus Ernst**, CEO de Iberia en SoftExpert, impartió “¿Cómo la tecnología BPM - Business Process Management ayuda a ITSM?”. Y en noviembre, **Marlon Dumas**, profesor de Sistemas de Información en la Universidad de Tartu (Estonia) y cofundador de Apromore, cerró el 2020 con la ponencia “¿Qué beneficios ofrece Process Mining a IT Service Management?”. Agradezco a Marcus y Marlon su colaboración en ofrecer conocimiento a la asociación. En 2021, seguiremos con el ciclo de charlas que está siendo muy bien acogidas, con gran asistencia.



<https://news.itsmf.es>



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA ⇨

Y desde ITSM4BPM hemos cumplido mes a mes para proporcionar conocimiento con los siguientes artículos:

➤ **INTERNET OF BEHAVIOR (IOB) PRIORIDAD TECNOLÓGICA PARA 2021**

<https://bit.ly/38bw8K2>

➤ **10 FUNCIONES Y 14 COMPETENCIAS CLAVES DE UN LÍDER DE PROCESOS**

<https://bit.ly/3kPtHBr>

➤ **INCREMENTA + DEL 70% LA PRODUCTIVIDAD DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO**

<https://bit.ly/30WsD7r>

➤ **¿POR QUÉ ITIL E ISO2000 NO PRESCRIBEN PROCESOS ESPECÍFICOS?**

<https://bit.ly/32mK2Gk>

➤ **10 RAZONES PARA AUTOMATIZAR REGLAS DE NEGOCIO EN CUALQUIER ITSM**

<https://bit.ly/3aPUoCn>

➤ **MOMENTOS DE CRISIS ECONÓMICA REQUIERE CONTROL DE PROCESOS**

<https://bit.ly/3j4lyZe>

➤ **¿CÓMO PRESCRIBIR PROCESOS ESPECÍFICOS PARA ITSM?**

<https://bit.ly/3gkUi6T>

➤ **LA MOVILIDAD DE LOS PROCESOS FACILITA EL TELETRABAJO DE ITSM**

<https://bit.ly/2FTQ2ix>

➤ **AGILIDAD DE ADAPTACIÓN DE ITSM PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

<https://bit.ly/3hq3Sa1>

Espero y deseo a todos los que conforman itSMF España (asociados, amigos, patrocinadores, colaboradores, proveedores) que se hagan realidad todos vuestros retos para 2021.

**itSMF**  
ESPAÑA

**PEDRO ROBLEDO**

Team Leader Grupo de Expertos ITSM4BPM  
Comité de Estándares de itSMF España



itSM y BPM  
juntos cada  
**TERCER**  
**LUNES**  
*de mes*

Un encuentro de acceso libre al que puedes asistir de manera remota y donde los principales protagonistas del sector comparten sus experiencias, conocimientos y anécdotas para mantenerse constantemente actualizados.



**MÁS INFORMACIÓN**  
<https://news.itsmf.es>

# ¿Quieres formar parte del Grupo de Expertos

## ITSM4BPM de itSMF España?

Los Grupos de Expertos del Comité de Estándares de itSMF España llevan a cabo una importante labor de búsqueda de sinergias entre los nuevos Paradigmas, Enfoques, Marcos Modelos y Estándares respecto del Gobierno y la Gestión del Servicio y visibilizan el trabajo de los especialistas en estas materias a través de la creación de artículos, informes, ponencias así como a través de su participación en eventos de relevancia nacional e internacional.

Las Reuniones Mensuales de los Grupos de Expertos del Comité de Estándares de itSMF España son una fantástica oportunidad para intercambiar conocimientos, experiencias y anécdotas entre profesionales con un objetivo común, la formación continua.

Si estás interesado en formar parte del Grupo de Expertos de ITSM4BPM del Comité de Estándares de itSMF España, contacta con **[estandares@itsmf.es](mailto:estandares@itsmf.es)**

Puedes ver toda la actividad de los Grupos de Expertos de itSMF España en **<https://news.itsmf.es>**

**itSMF**  
E S P A Ñ A

ISO/IEC 20000-1 y MAMD:

# El nexo de unión entre los procesos para gestión de servicios y la gestión gobierno y calidad de datos.

## Resumen

La relación y concordancia entre el CTO Team y el CDO Team es vital para abordar la implantación de buenas prácticas de gestión, gestión de calidad y gobierno de datos, como indicaba Carlos Manuel Fdez. en artículos anteriores de la revista de itSMF del Grupo itsm4ISO20000. Como ya se ilustró en el primer artículo de esta serie, es posible servitizar los datos de la organización y que a medida que esta va adoptando un enfoque data-centric, se empieza a adoptar un paradigma de Data As a Service (DaaS) tanto de manera interna como externa a la organización. En el anterior artículo se estudió la relación entre los apartados generales de ISO/IEC 20000-1 y MAMD; en este artículo se continúa esta relación entre los apartados operativos del SGSTI y MAMD.

## Introducción

En artículos anteriores en el Grupo itSMF4ISO20000 para la revista de ITSMF, Carlos Manuel Fdez presentó la **relación de cómo el CTO proporciona los servicios de TI y se relaciona con el Gobierno y Gestión realizado por el CDO Team**. Para continuar con esta relación, en la primera parte de esta serie de artículos titulados **“ISO/IEC 20000-1 y MAMD: El nexo de unión entre los procesos para gestión de servicios y la gestión gobierno y calidad de datos”** se presentó la relación de los apartados generales de ISO/IEC 20000-1, y los procesos de MAMD, destacando la posibilidad de “servitizar los datos de la organización y prestar un servicio al exterior”. Es importante enfatizar que para poder servitizar los datos con éxito, será necesario tener una visión 360 del negocio que integre conocimiento técnico y de gestión (CTO support) con conocimientos de datos y gobierno (CDO support), así como la importancia de los **requisitos de datos**.

Este artículo, como continuación y complemento del anterior, continúa presentando la relación entre los procesos operacionales de SGSTI y los procesos de gestión de datos, gestión de calidad de datos y gobierno de datos de MAMD.

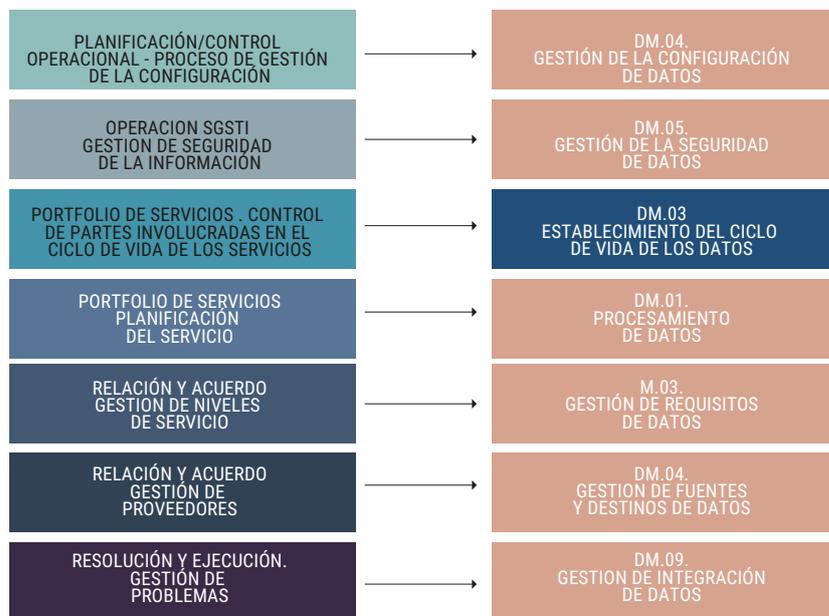
## Relación entre los apartados operacionales de ISO/IEC 20000-1 y MAMD v3.0

A continuación, en la Figura 1 se estudia la relación que existe entre los apartados operacionales del SGSTI y los procesos de MAMD. En contraposición con la relación entre los apartados generales del SGSTI y los procesos de MAMD presentados en el número de Noviembre en la revista de ITSMF donde primaban los procesos de gestión de calidad y gobierno de datos, en este caso se relacionan mayoritariamente con los procesos de la disciplina de gestión de datos debido a su naturaleza operativa del negocio del dato.

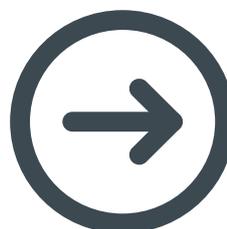
### RELACIÓN DE LOS APARTADOS OPERACIONALES DEL SGSTI CON LOS PROCESOS DE MAMD.

#### APARTADOS OPERACIONALES DE ISO/IEC 20000-1

#### PROCESOS DE MAMD



<https://news.itSMF.es>



CONTIÚA EN PRÓXIMA PÁGINA ⇨

Los procesos de MAMD que se verían relacionados con los procesos operacionales serían:

- **Proceso DM.04. Gestión de la configuración de datos:** Mantener la integridad de los elementos de datos a lo largo de todo su ciclo de vida, usando la identificación de los elementos de configuración, control, estado de la toma de decisiones y auditorías.
- **Proceso DM.05. Gestión de la seguridad de datos:** Asegurar que la organización es capaz de mantener los niveles de privacidad y seguridad adecuada para los datos, especialmente para aquellos datos que son más sensibles.
- **Proceso DG.03. Establecimiento del ciclo de vida de los datos:** Inventariar, definir, documentar, mantener y asegurar la trazabilidad del flujo de los datos en cada una de las etapas del ciclo de vida, desde su creación y uso en los diferentes procesos de negocio hasta su retirada.
- **Proceso DM.01. Procesamiento de datos:** Asegurar que los datos extraídos de los repositorios y usados en los procesos de negocio, se procesan de acuerdo con las instrucciones de trabajo y con las especificaciones de los datos y se entregan los resultados a las personas o aplicaciones de acuerdo con la especificación del proceso de negocio.
- **Proceso DM.03. Gestión de requisitos de datos:** Capturar, documentar, validar, catalogar y mantener la trazabilidad de todos los requisitos de datos necesarios para satisfacer las diferentes necesidades y expectativas de los diferentes stakeholders.
- **Proceso DM.08. Gestión de fuentes y destinos de datos:** Identificar y caracterizar las fuentes y los destinos de los datos, tanto internos como externos a la organización, y establecer con ellos los términos en los que se producirá el intercambio efectivo y eficiente de datos.

→ **Proceso DM.09. Gestión de integración de datos:** Desarrollar y usar los mecanismos para la incorporación y consolidación de datos adquiridos desde fuentes de datos en los repositorios de datos, para que estén disponibles para los usos que se pretenden hacer de ellos en el contexto tecnológico, operativo y de negocio adecuado.

Como conclusión a los artículos de esta serie de noviembre y diciembre, se puede ver que hay una relación entre una gran parte de los procesos de MAMD con ISO/IEC 20000-1, teniendo especial importancia el proceso DM.03 Gestión de requisitos de datos, que representa **los requisitos que tiene que cumplir los datos** para que sean de calidad, el proceso DM.08 Gestión de fuentes y destinos encargado de **establecer los destinos para que los datos sean servitizados** así como la gestión de los Data Share Agreements para su compartición y uso por terceros, y el proceso DG.05 y DG.01 que establecen la **estructura organizacional y el marco normativo básico** sobre el que se construye el sistema de gobierno.

Además, mediante la aplicación de MAMD se habilita y facilita el camino de la organización hacia un **enfoque DataSecOps**. Este enfoque se centra en facilitar la toma de decisiones de la organización para generar nuevas oportunidades de negocio basadas en la inteligencia hacia el cliente, y aporta un valor añadido al enfoque DevSecOps en el que el beneficio recaía más en las TI e indirectamente en el negocio.

Por lo tanto, es el momento de aunar esfuerzos entre el CTO Team y el CDO Team para abordar la servitización de datos a nivel organizacional, para mejorar el desempeño y obtener ventaja competitiva con este nuevo enfoque DataSecOps. Y para ello será importante seguir marcos de trabajo como MAMD para que los datos servitizados y usados en la toma de decisiones, sean de calidad. Aprovechamos en nombre de itSMF del grupo de Expertos de itsmf4iso20000 de itSMF España, un año 2021 cargado de buena gestión de servicios TI.

**itSMF**  
ESPAÑA

**FERNANDO  
GUALO  
CEJUDO**

CISA, PSM-1  
Miembro del Grupo  
de Expertos  
ITSM4ISO2000  
Comité de Estándares  
de itSMF España



ITSM y  
ISO20000  
juntos cada

**CUARTO  
LUNES**  
de mes

Un encuentro de acceso libre al que puedes asistir de manera remota y donde los principales protagonistas del sector comparten sus experiencias, conocimientos y anécdotas para mantenerse constantemente actualizados.



**MÁS INFORMACIÓN**  
<https://news.itsmf.es>

**¿Quieres formar parte  
del Grupo de Expertos**

# **ITSM4ISO20000 de itSMF España?**

Los Grupos de Expertos del Comité de Estándares de itSMF España llevan a cabo una importante labor de búsqueda de sinergias entre los nuevos Paradigmas, Enfoques, Macos Modelos y Estándares respecto del Gobierno y la Gestión del Servicio y visibilizan el trabajo de los especialistas en estas materias a través de la creación de artículos, informes, ponencias así como a través de su participación en eventos de relevancia nacional e internacional.

Las Reuniones Mensuales de los Grupos de Trabajo del Comité de Estándares de itSMF España son una fantástica oportunidad para intercambiar conocimientos, experiencias y anécdotas entre profesionales con un objetivo común, la formación continua.

Si estás interesado en formar parte del Grupo de Expertos ITSM4ISO20000 del Comité de Estándares de itSMF España, contacta con

**[estandares@itsmf.es](mailto:estandares@itsmf.es)**

Puedes ver toda la actividad de los Grupos de Expertos de itSMF España en

**<https://news.itsmf.es>**

**itSMF**  
E S P A Ñ A

# Privacidad en 2020

<https://news.itsmf.es>

El año 2020 será recordado por todos, y muy mencionado en los libros de historia, y en los de muchas asignaturas, incluida la de privacidad. En particular, será recordado por ser **el año en que itSMF apostó por la creación de un grupo de expertos en privacidad, #itsm4privacidad**. Aunque ahora quien me lea pueda estar sonriendo con esta afirmación, lo cierto es que es muy importante que **una organización tan potente y de referencia en el ámbito de buenas prácticas**, apueste con tanto fervor por darle un lugar en el repertorio a la privacidad.

Una apuesta de esta naturaleza abre el camino para que otras organizaciones, empresas e instituciones den valor a la privacidad, la incorporen en sus procesos y actividades diarias, y la potencien desde su altavoz. Permite que todos ganemos, que todos nos veamos beneficiados por un cambio de rumbo hacia la ética de los datos, hacia la defensa de los derechos de todos; es un volantazo que nos lleva hacia negocios responsables que gestionen adecuadamente la información, que exploten los datos y no las personas titulares de los mismos.

## QUÉ HEMOS HECHO EN ITSM4PRIVACIDAD:

Desde el inicio el grupo de expertos itsm4privacidad se ha esforzado por corresponder la responsabilidad que nos fue encomendada, y hemos organizado **charlas con expertos tanto nacionales, como internacionales** de la talla de Ricard Martínez (Catedra Microsoft uv), Elena Gil (BigData), Javier Sempere (CGPJ), Miriam Padilla (Mejico - INAI), y para el próximo año estamos preparando un calendario de charlas que estamos seguros será de interés de todos los perfiles que componen los socios y amigos de itSMF.

Por si no fuera poco con el **alto nivel de los ponentes y la calidad exquisita de sus charlas**, mes a mes hemos publicado artículos prácticos sobre cuestiones de actualidad en privacidad, que hemos considerado de interés para los socios de itSMF. Nuestro cometido es **aportar valor**, informaos de aquello que importa en el ámbito de la privacidad, sin generar ruido o infoxicación.

Nuestra participación en el Congreso VISION2020 ha sido muy compartida, valorada, no solo desde el área de privacidad, sino también de la de negocio, ya que aportó una visión práctica de la privacidad como inversión, y no como enemigo.

## NUESTRO PAPER DE DICIEMBRE: PRIVACIDAD Y TELETRABAJO.

Sí, habemus paper "Privacidad y teletrabajo". Lo podréis ver en su publicación independiente, así como en el número de diciembre de la revista itSMF. El teletrabajo fue en gran parte la solución a los problemas de continuidad surgidos de la pandemia del Covid-19, pero dada la naturaleza de urgencia con que se adoptó en muchos casos, también ha sido un potente multiplicador de brechas de seguridad, infracciones de derechos e incumplimientos normativos, que en muchos casos, las empresas y organizaciones ni siquiera se han tenido tiempo de identificar, o de evaluar.



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA ⇨

Con este documento pretendemos realzar el valor del teletrabajo, además de aportar luz sobre aquellos aspectos relevantes que deben tenerse en cuenta desde el ámbito de la privacidad, la seguridad y el cumplimiento normativo; desde los derechos de los empleados, pero también de las capacidades de control de los empleadores, y del interés general de los usuarios.

#### NUESTRA FACILITACIÓN:

Nuestro deseo para vosotros es que el 2020 podáis recordarlo desde la mejor de las perspectivas, y que en el 2021 nos podamos abrazar a todos los nuestros sin temor y con mucha salud. Desde itSM4privacidad les deseamos un magnífico 2021.



**itSMF**  
ESPAÑA

#### JEIMY POVEDA

Team Leader Grupo  
de Expertos  
ITSM4Privacidad del  
Comité de Estándares  
de itSMF España



ITSM y  
Privacidad,  
juntos cada

**TERCER  
LUNES**  
de mes

Un encuentro de acceso libre al que puedes asistir de manera remota y donde los principales protagonistas del sector comparten sus experiencias, conocimientos y anécdotas para mantenerse constantemente actualizados.



**MÁS INFORMACIÓN**  
<https://news.itsmf.es>

# PRIVATE

¿Quieres formar parte  
del Grupo de Expertos

## ITSM4Privacidad de itSMF España?

Los Grupos de Expertos del Comité de Estándares de itSMF España llevan a cabo una importante labor de búsqueda de sinergias entre los nuevos Paradigmas, Enfoques, Marcos Modelos y Estándares respecto del Gobierno y la Gestión del Servicio y visibilizan el trabajo de los especialistas en estas materias a través de la creación de artículos, informes, ponencias así como a través de su participación en eventos de relevancia nacional e internacional.

Las Reuniones Mensuales de los Grupos de Trabajo del Comité de Estándares de itSMF España son una fantástica oportunidad para intercambiar conocimientos, experiencias y anécdotas entre profesionales con un objetivo común, la formación continua.

Si estás interesado en formar parte del Grupo de Expertos ITSM4Privacidad del Comité de Estándares de itSMF España, contacta con [estandares@itsmf.es](mailto:estandares@itsmf.es)

Puedes ver toda la actividad de los Grupos de Expertos de itSMF España en <https://news.itsmf.es>

---

**itSMF**  
E S P A Ñ A

# Cómo maximizar los beneficios de un Plan de Automatización

**Actualmente muchas organizaciones de diferentes sectores y tamaños se encuentran implementando programas de Automatización de Procesos, pero, ¿Realmente están obteniendo todos los beneficios que esperaban? ¿El Plan de Automatización que están siguiendo está cumpliendo con las expectativas de la organización? Este artículo se centra en los elementos clave para definir un Plan de Automatización que esté enfocado en los aspectos importantes del negocio y que permita maximizar los beneficios.**

Dentro de un contexto amplio, el ciclo de vida de la Automatización de Procesos incluye dos grandes grupos de actividades: por una parte, (i) la definición del Plan de Automatización, y por otra parte, (ii) la Construcción e Implementación de todas las iniciativas de automatización identificadas. Entonces, es fundamental que el Plan de Automatización, la actividad (i), sea abordado de una manera estructural, con una hoja de ruta y un plan claro que esté alineado con los objetivos clave del negocio, y que además sea un programa estratégico con visibilidad y presencia dentro de todos los niveles de la organización.

Por lo tanto, debemos evitar que el Plan de Automatización se convierta en un grupo de iniciativas aisladas, o sin el suficiente enfoque en los objetivos de negocio. Esto puede suceder porque muchas veces la definición del Plan se aborda de una manera intuitiva, con iniciativas ya pre-identificadas, y si bien esta información es valiosísima y fundamental, se requiere realizar un análisis más metódico para asegurarnos que hemos definido el plan que necesita la organización y que más beneficios aporta.

## LA IMPORTANCIA DE REALIZAR UN BUEN DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN

Para la definición del Plan de Automatización, destacamos como punto clave la realización de un buen diagnóstico, porque esto nos permitirá obtener una foto actualizada de la realidad del negocio, con una visión de conjunto y así tener criterios homogéneos para poder identificar las iniciativas de automatización que requiere la organización. Entonces, para llevar a cabo un buen diagnóstico, debemos prestar especial atención tanto a su preparación como a su ejecución. Presentamos a continuación los aspectos más relevantes de cada uno de ellos:

### ► Preparación del Diagnóstico

La preparación incluye como aspectos importantes las siguientes actividades:

- Obtener el respaldo por parte de la dirección
- Comunicarlo y explicarlo de manera adecuada a los diferentes niveles de la organización
- Establecer el alcance del diagnóstico: total, parcial



<https://news.itsmf.es>

- Definir el período de tiempo para realizarlo (en promedio de 2 a 4 semanas)

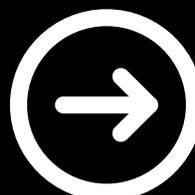
- Identificar y preparar al equipo que lo va a realizar

- Preparar de forma detallada cada una de las sesiones de trabajo y workshops

#### ▶ **Ejecución del Diagnóstico**

Para ejecutar el diagnóstico, podemos aplicar diferentes técnicas (pudiendo utilizar varias de ellas de forma conjunta), dentro de las cuales se destacan las siguientes:

- **ANÁLISIS TOP-DOWN:** Se realiza un análisis completo sobre un proceso E2E, desde el más alto nivel de abstracción, hasta los niveles más detallados de tareas y actividades. Eso nos permite identificar con una visión de conjunto y completa los puntos del proceso que requieren automatización. Para apoyar este análisis se recomienda utilizar marcos de procesos sectoriales, como por ejemplo ITIL del ITSMF, eTOM del TMForum, o el PCF del APQC.
- **ANÁLISIS BOTTOM-UP:** Partiendo de la valiosa información de todas las iniciativas de automatización que ya estuvieran identificadas, se realiza el análisis para situarlo dentro del proceso E2E al que pertenezca y con ello obtener una visión conjunta que permita valorar el aporte real de esa iniciativa, y además identificar oportunidades adicionales dentro del proceso completo.
- **REVISIÓN DE CUSTOMER JOURNEYS:** Esta técnica nos sitúa de manera directa sobre los procesos que tienen un impacto directo en la experiencia de cliente. La identificación de las iniciativas de automatización se realiza a partir del análisis sobre los Customer Journeys de los procesos clave de la organización (ejemplo: marketing, venta, postventa, etc).
- **EVALUACIÓN DE LA MADUREZ DIGITAL DE LA ORGANIZACIÓN:** Con los programas de Transformación Digital en el cual están inmersas muchas organizaciones, se han ido estableciendo modelos de seguimiento para medir su madurez a través de KPIs (por ejemplo el modelo del TMForum). Esta técnica se basa en la identificación de oportunidades de automatización, revisando los procesos que requieren mejorar los niveles de madurez digital.



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA ⇒

Una vez completada esta importante actividad de Diagnóstico, ya disponemos de todas las iniciativas de automatización identificadas para definir nuestro Plan. A partir de este punto, se empieza a trabajar en la caracterización y planificación para su implementación.

En conclusión, definir un Plan de Automatización consistente y estructurado es fundamental si queremos maximizar los beneficios dentro de la organización, y para ello un aspecto clave es realizar un buen diagnóstico, para lo cual se han presentado algunas de las técnicas más importantes que se pueden utilizar.



**itSMF**  
ESPAÑA

### OSCAR LORENZO DUEÑAS RUGNON

Team Member  
ITSM4RPA-IA

**Revisado:**  
Marcos Navarro  
Team Leader  
ITSM4RPA-IA



ITSM y  
RPA-AI,  
juntos cada

**SEGUNDO  
LUNES**  
de mes

Un encuentro de acceso libre al que puedes asistir de manera remota y donde los principales protagonistas del sector comparten sus experiencias, conocimientos y anécdotas para mantenerse constantemente actualizados.



**MÁS INFORMACIÓN**  
<https://news.itsmf.es>

Los Grupos de Expertos del Comité de Estándares de itSMF España llevan a cabo una importante labor de búsqueda de sinergias entre los nuevos Paradigmas, Enfoques, Macos Modelos y Estándares respecto del Gobierno y la Gestión del Servicio y visibilizan el trabajo de los especialistas en estas materias a través de la creación de artículos, informes, ponencias así como a través de su participación en eventos de relevancia nacional e internacional.

Las Reuniones Mensuales de los Grupos de Expertos del Comité de Estándares de itSMF España son una fantástica oportunidad para intercambiar conocimientos, experiencias y anécdotas entre profesionales con un objetivo común, la formación continua.

## ¿Quieres formar parte del Grupo de Expertos ITSM4RPA-AI de itSMF España?

Si estás interesado en formar parte del Grupo de Expertos ITSM4RPA-AI del Comité de Estándares de itSMF España, contacta con [estandares@itsmf.es](mailto:estandares@itsmf.es)

Puedes ver toda la actividad de los Grupos de Expertos de itSMF España en <https://news.itsmf.es>

**itSMF**  
E S P A Ñ A



# Defensa activa a través de la inteligencia en amenazas

A estas alturas, ¿quién duda de la cantidad y complejidad de las nuevas amenazas que nos en el mundo de la tecnología de la información? Hemos llegado a un punto en el que los mecanismos de seguridad habituales, no son suficientes para abarcar todo el espectro de amenazas.

Solo tenemos que pararnos a pensar en que hay muchas empresas que cuentan con este tipo de soluciones como son los cortafuegos, antimalware o copias de seguridad, y siguen siendo víctimas de ataques y de graves incidentes de seguridad.

*¿Ya no valen estos mecanismos?* Por supuesto que sí, son muy necesarios y no pueden faltar en nuestras organizaciones, pero no son suficientes. Tenemos que complementarlos con otras medidas de seguridad que nos garantice un nivel óptimo de seguridad, alineado con la gestión de riesgos de tecnología de la información, es decir, que sitúen los riesgos en unos niveles aceptables por la propia organización.

El desconocimiento de la existencia de nuevas herramientas y técnicas de ataque, hace que la organización no tenga una visión completa de las amenazas, y, por lo tanto, no pueda defenderse de ellas. *¿Cómo me protejo de algo de cuya existencia desconozco?*

Aquí es donde la inteligencia juega un papel primordial. Una de las definiciones de inteligencia de la RAE es "Conocimiento, comprensión y acto de entender". Aplicado a la ciberseguridad, y concretamente a las amenazas, podríamos definir la **inteligencia en amenazas** como la capacidad de conocer, entender y comprender cómo actúan estas amenazas. Como diría el gran Sun Tzu en su libro **El Arte de la Guerra**, "Sólo cuando conoces cada detalle de la condición del terreno, puedes maniobrar y luchar."



<https://news.itSMF.es>

Para poder proteger nuestra información y defendernos de las amenazas necesitamos disponer de ese conocimiento, que nos permita saber cómo los adversarios podrían atacarnos. Con qué herramientas cuentan, qué tácticas y técnicas suelen emplear. Todo este conjunto de información conforma esa inteligencia en amenazas tan útil y necesaria para que las organizaciones puedan mitigar o reducir sus riesgos de tecnología de la información.

Las amenazas avanzadas persistentes (**APT**, del inglés *Advanced Persistent Threat*) son ataques selectivos y dirigidos, con una mayor duración que los ataques habituales. Utilizan Tácticas, Técnicas y Procedimientos (TTP a partir de ahora) avanzados, y son perpetrados por grupos organizados de ciberdelincuencia llamados *APT Groups* (o Grupos APT).

Estos grupos suelen identificarse con un número, y en ocasiones con nombres propios que los identifican. Por ejemplo, el grupo **APT3** también es conocido como Gothic Panda, entre otros nombres. Cada grupo tiene bien definido su **objetivo** tipo, es decir, hay grupos centrados en ataques a instituciones gubernamentales, otros grupos centrados en ataques a industrias o a entornos sanitarios, como pueden ser hospitales.

Gracias a todas las investigaciones realizadas sobre los ataques que grupos APT han llevado a cabo a lo largo de los últimos años, actualmente disponemos de información sobre cuáles han sido las tácticas, técnicas y procedimientos utilizados. Y lo mejor de todo, es que esta información es pública y puede ser aprovechada por cualquier organización para aprender a defenderse, es decir, utilizar esa inteligencia en amenazas para implantar una **defensa activa**, basada en el conocimiento y entendimiento de cómo actúan los adversarios.

*The MITRE Corporation*, conocida comúnmente como **MITRE**, es una organización estadounidense sin ánimo de lucro. En 2013, MITRE desarrolló **ATT&CK** como marco de trabajo y modelo para documentar y trazar técnicas que los atacantes utilizan en las diferentes etapas de un ciberataque para penetrar en la red de la organización. El framework incluye matrices con las diferentes TTP utilizados por los adversarios, y es uno de los recursos de ciberseguridad más respetados y referenciados.



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA ⇒



Existen diferentes matrices específicas del framework, que se pueden utilizar en función del contexto. Por ejemplo, hay una matriz **PRE-ATTACK**, donde se describen los TTP en la fase inicial, hay otra matriz **ENTERPRISE**, que a su vez se subdivide en Windows, Linux, macOS y Cloud, con TTP específicos para estas tecnologías, otra matriz llamada **MOBILE**, con TTP específicos para dispositivos y aplicaciones móviles, y finalmente una matriz denominada ICS (Industrial Control Systems) con TTP específicos para entornos industriales.

Cada una de las matrices muestra de forma organizada las diferentes tácticas utilizadas por adversarios, las técnicas agrupadas en estas tácticas y finalmente los procedimientos usados por los adversarios. Además, podemos filtrar por grupos APT, por ejemplo, si nuestra organización es una institución gubernamental, podemos buscar por grupos que tienen como objetivo este tipo de organizaciones, y automáticamente el *framework* nos resalta los TTP que utilizan los adversarios.

Con los mecanismos de seguridad habituales, y con la inteligencia de amenazas de posibles adversarios, podemos definir una buena **estrategia de seguridad**, que ayudará a reducir la probabilidad de que estas amenazas se materialicen, o al menos minimizar su impacto. En definitiva, contar con esta inteligencia nos ayudará a **gestionar mejor los riesgos IT** de la organización.

**itSMF**  
ESPAÑA

**MIGUEL  
ÁNGEL  
ARROYO**

Co- Team Leader  
del Grupo  
ITSM4Seguridad  
Comité de Estándares  
de itSMF España



ITSM y  
Seguridad,  
juntos cada

**CUARTO  
LUNES**  
de mes

Un encuentro de acceso libre al que puedes asistir de manera remota y donde los principales protagonistas del sector comparten sus experiencias, conocimientos y anécdotas para mantenerse constantemente actualizados.



**MÁS INFORMACIÓN**  
<https://news.itsmf.es>



# ¿Quieres formar parte del Grupo de Expertos ITSM4Seguridad de itSMF España?

Los Grupos de Expertos del Comité de Estándares de itSMF España llevan a cabo una importante labor de búsqueda de sinergias entre los nuevos Paradigmas, Enfoques, Macos Modelos y Estándares respecto del Gobierno y la Gestión del Servicio y visibilizan el trabajo de los especialistas en estas materias a través de la creación de artículos, informes, ponencias así como a través de su participación en eventos de relevancia nacional e internacional.

Las Reuniones Mensuales de los Grupos de Expertos del Comité de Estándares de itSMF España son una fantástica oportunidad para intercambiar conocimientos, experiencias y anécdotas entre profesionales con un objetivo común, la formación continua.

Si estás interesado en formar parte del Grupo de Expertos ITSM4Seguridad del Comité de Estándares de itSMF España, contacta con [estandares@itsmf.es](mailto:estandares@itsmf.es)

Puedes ver toda la actividad de los Grupos de Expertos de itSMF España en <https://news.itsmf.es>

**itsMF**  
E S P A Ñ A

# ¡Feliz Gestión de Activos 2021!

El 2020 fue un año "raro", sin duda (por llamarlo de alguna manera). Año en que cualquier plan que tuviésemos en Enero ha saltado por los aires en apenas dos meses. Año trágico en lo humano, pero un año en que las TI hemos tenido que dar un paso de gigante, tomar las riendas de una situación muy complicado, y ayudar más que nunca a nuestros negocios. Es más, no solo hemos tenido que ayudarlos, nos hemos convertido en su socio estratégico para mantener las operaciones: el famoso "business as usual" ha sido casi lo más complicado de conseguir, pero lo hemos hecho en mayor o menor medida.

¿Y cómo lo hemos conseguido? A base de tecnología pura y dura. Pero cuidado, tecnología que ahora hay que gestionar. Los nuevos servicios en la nube, la infraestructura IaaS, las comunicaciones, el nuevo hardware y software para trabajar desde casa,... todo eso ha llegado para quedarse. Y que haya llegado "de emergencia", no quiere decir que no deba ser gestionado. Es más, deberá gestionarse con mayor esmero ya que las prisas nos pueden haber dejado algún fleco sin terminar de cerrar, y porque es la tecnología que hoy permite que un porcentaje elevadísimo de usuarios puedan seguir trabajando desde sus casas. ¡¡ Ahí es nada !!



<https://news.itsmf.es>

Durante estos momentos de crisis puede que haya prácticas que se hayan visto un poco relegadas a segundo plano, pero tengo muy claro que la Gestión de Activos no es una de ellas, ¡¡ al contrario !!. Hemos puesto patas arriba nuestras redes y sistemas, hemos cambiado los aplicativos de los usuarios, hemos creado nuevos métodos de trabajo,... y ahora toca poner orden en todo eso (si no lo hemos hecho ya). Revisar riesgos, revisar la seguridad, revisar el rendimiento y la capacidad, actualizar el catálogo de servicios y los planes de continuidad,... ¿cómo podríamos hacer todo eso sin un buen y detallado conocimiento de todos nuestros activos? La Gestión de Activos de TI no es la práctica más visible de la Gestión de Servicios de TI, pero subyace bajo todas las demás. Todas, de una u otra forma, necesitan de los datos que la Gestión de Activos de TI les proporciona.



CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA ⇒

2020 nos ha puesto a prueba, ha sido como una gran prueba de estrés para nuestras prácticas. Pero el trabajo no termina aquí. Queremos que se acabe el 2020, pero cuando llegue el 1 de Enero, desgraciadamente, los problemas seguirán ahí, y tendremos que seguir enfrentándonos a ellos. Las TI hemos hecho un grandísimo trabajo este 2020, ¡¡ sigamos así en el 2021 !!

Este 2020 ha sido también un año de grandes cambios para itSMF España, y el año de la creación de este Grupo de Expertos que hemos llamado ITSM4ITAM. Apenas nos hemos puesto en marcha, falta mucho por hacer, pero tenemos todo un 2021 por delante para seguir generando y (sobre todo) compartiendo conocimiento. No dejes de unirse a nosotros y aportar tu granito de arena.



**itSMF**  
ESPAÑA

## ALEJANDRO CASTRO

Team Leader  
Grupo de Expertos  
ITSM4ITAM  
Comité de Estándares  
de itSMF España.



ITSM y  
ITSM4ITAM  
juntos cada

**SEGUNDO  
LUNES**  
*de mes*

Un encuentro de acceso libre al que puedes asistir de manera remota y donde los principales protagonistas del sector comparten sus experiencias, conocimientos y anécdotas para mantenerse constantemente actualizados.



**MÁS INFORMACIÓN**  
<https://news.itsmf.es>

# ¿Quieres formar parte del Grupo de Expertos ITSM4ITAM de itSMF España?

Los Grupos de Expertos del Comité de Estándares de itSMF España llevan a cabo una importante labor de búsqueda de sinergias entre los nuevos Paradigmas, Enfoques, Marcos Modelos y Estándares respecto del Gobierno y la Gestión del Servicio y visibilizan el trabajo de los especialistas en estas materias a través de la creación de artículos, informes, ponencias así como a través de su participación en eventos de relevancia nacional e internacional.

Las Reuniones Mensuales de los Grupos de Trabajo del Comité de Estándares de itSMF España son una fantástica oportunidad para intercambiar conocimientos, experiencias y anécdotas entre profesionales con un objetivo común, la formación continua.

Si estás interesado en formar parte del Grupo de Expertos ITSM4ITAM del Comité de Estándares de itSMF España, contacta con **[estandares@itsmf.es](mailto:estandares@itsmf.es)**

Puedes ver toda la actividad de los Grupos de Expertos de itSMF España en **<https://news.itsmf.es>**

---

*itsmf*  
E S P A Ñ A



» <https://news.itsmf.es/>

**Asóciate** 

**a itSMF España**

Una gran comunidad orientada  
a la difusión de buenas prácticas  
de gestión y gobierno TI.

*itSMF*  
E S P A Ñ A